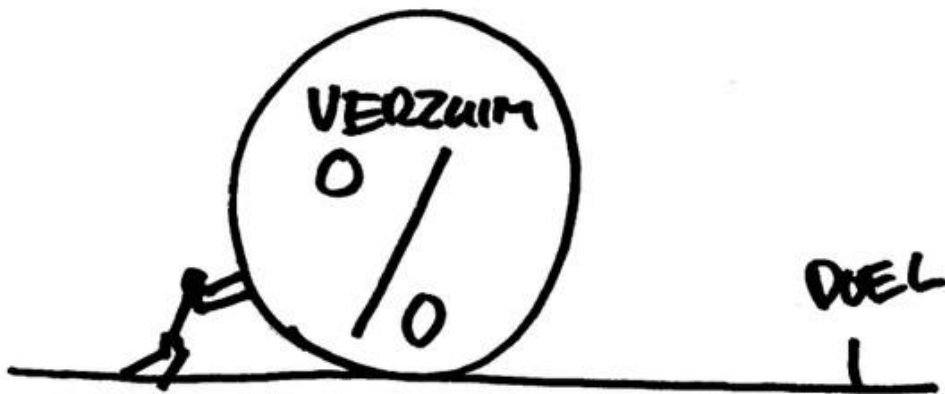




Verzuim als roulette

*DE FACTOREN DIE EEN ROL SPELEN BIJ HET
ZIEKTEVERZUIM ONDER CASINOPERSONEEL VAN
NOVOMATIC NETHERLANDS*



Auteur: Danine Marcelissen | 3249395

Fontys Hogescholen HRM en Psychologie

In opdracht van NOVOMATIC Netherlands

Vertrouwelijk

Titel onderzoeksrapport:
Verzuim als roulette

Auteur:
Danine Marcelissen I 3249395

Instituut:
Fontys Hogescholen HRM en Psychologie

Opleiding:
Toegepaste Psychologie

Opdrachtgever:
NOVOMATIC Netherlands B.V.

Begeleider namens opdrachtgever:
Merel Smit – Westbroek

Begeleidend docent:
Rutger Grijsbach

Eerste assessor:
Martijn Balsters

Plaats:
Waalwijk

Datum:
30 maart 2021

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie van mijn onderzoek naar ziekteverzuim binnen NOVOMATIC Netherlands. De focus van mijn onderzoek ligt op de factoren die een rol spelen van de stijging van ziekteverzuim bij het casinopersoneel van NOVOMATIC Netherlands. Deze scriptie is geschreven in de afstudeerfase van mijn opleiding Toegepaste Psychologie aan Fontys Hogescholen te Eindhoven en in opdracht van de opdrachtgever NOVOMATIC Netherlands. Vanaf september 2021 ben ik bezig geweest met dit onderzoek. Gevolgd op dit onderzoek zal er een interventie ontwikkeld worden, passend bij de resultaten van dit onderzoek.

Graag wil ik mijn praktijkbegeleider Merel Smit – Westbroek en de medewerkers op afdeling HR van NOVOMATIC Netherlands bedanken voor hun tijd en energie. Tijdens het gehele onderzoek stonden zij altijd voor mij klaar. Ook wil ik van de gelegenheid gebruik maken om Wim van de Riet en Rutger Grijsbach te bedanken voor de tijd en energie die zij hebben gestoken in het beantwoorden van mijn vragen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Danine Marcelissen

Waalwijk, 30 maart 2021

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van NOVOMATIC Netherlands, verbonden aan het instituut Fontys Hogescholen Toegepaste Psychologie. Dit onderzoek is belangrijk voor de opdrachtgever, omdat het ziekteverzuimpercentage onder het casinopersoneel in de functie van Gastheer/-vrouw en Casinomedewerker fors is gestegen. Er blijft een stijgende lijn te zien in 2020. NOVOMATIC Netherlands wil weten welke factoren een rol spelen bij het ziekteverzuim onder het casinopersoneel. Om deze reden luidt de hoofdvraag van het onderzoek als volgt: “Welke factoren spelen een rol bij het ziekteverzuim onder casinopersoneel in de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker in de leeftijd van 35 tot 54 jaar bij NOVOMATIC Netherlands?”.

Er is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van een enquête. De doelgroep die dit onderzoek betreft bestaat uit 65 medewerkers in de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker binnen de leeftijdscategorie van 35-54 jaar. Het werven van de respondenten is in samenwerking met afdeling HR van NOVOMATIC Netherlands gedaan. Zij beschikken over de juiste gegevens van de medewerkers die dit onderzoek betreft. Daarbij is er rekening gehouden met de privacy regels waar de organisatie aan moet voldoen. De opbouw van de enquête is gebaseerd op de factoren die in het theoretisch kader naar voren zijn gekomen. Deze factoren zijn naast een bestaande enquête gelegd, om zo de juiste vragen/stellingen aan de enquête toe te voegen. Op deze manier heeft de enquête vorm gekregen.

De resultaten van de enquête zijn geanalyseerd met de Mann-Whitney U-test. De twee groepen die met elkaar worden vergeleken zijn medewerkers die wel verzuimd hebben en medewerkers die niet verzuimd hebben. Na het analyseren van de resultaten is gebleken dat er een aantal factoren zijn, die medewerkers die wel hebben verzuimd en medewerkers die niet hebben verzuimd anders beleven..

Geconcludeerd kan worden dat het aantal dagen werken in een week, de hoeveelheid diensten waarop een medewerker bereikbaar, oproepbaar of beschikbaar moet zijn, de moeilijkheidsgraad van het werk, de tijd die een medewerker besteedt aan woon-werkverkeer, de locatie waar een medewerker doorgaans werkt, hoe autonoom een medewerker zich voelt binnen het werk en de werkstress die een medewerker ervaart de factoren zijn die een rol spelen bij het ziekteverzuim van NOVOMATIC Netherlands. Wat opvallend is, is dat de medewerkers die niet hebben verzuimd de enquête over het algemeen negatiever invullen.

Op basis van deze resultaten zijn er drie aanbevelingen gedaan. De eerste aanbeveling is om aandacht te besteden aan de invulling van de diensten van een medewerkers. De tweede aanbeveling is om meer aandacht te schenken aan medewerkers die niet verzuimen, omdat zij over het algemeen de enquête negatiever invullen. De derde en laatste aanbeveling is om samen met de medewerkers die mee hebben gedaan aan dit onderzoek te kijken hoe diensten inhoudelijk in elkaar zitten en wat daar mogelijk in gewijzigd moet worden.

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting.....	3
Inleiding	6
1. Theoretisch kader	9
1.1. Werkfactoren	12
1.2. Persoonlijke factoren	13
1.3. Job Demands-Recources model	15
1.4. Conclusie	16
2. Methode	17
2.1. Deelnemers	17
2.2. Procedure	17
2.3. Meetinstrumenten	19
2.4. Analyse	20
3. Resultaten.....	21
3.1. Deelvraag 1	21
3.2. Deelvraag 2	21
3.3. Deelvraag 3	26
4. Discussie	28
4.1. Conclusie	28
4.2. Kanttekeningen.....	29
4.3. Suggesties voor vervolgonderzoek	30
4.4. Aanbevelingen	31
Literatuurlijst	32
Bijlagen	35
Bijlage 1: Enquête	35
Bijlage 2: Aankondiging enquête doelgroep	43
Bijlage 3: Uitnodiging invullen enquête	44
Bijlage 4: Reminder invullen enquête (mail)	45
Bijlage 5: Analyseplan	46
Bijlage 6: Codeboek	51
Bijlage 7: Frequentietabel	62

Bijlage 8: Non-parametrische Mann-Whitney U-test	63
Bijlage 9: Ethische verantwoording	65
Bijlage 10: Ruwe data.....	66

Inleiding

Wanneer een medewerker niet op het werk verschijnt en hiervoor 'ziekte' als reden geeft noemen we dat verzuim. De ziekmelding kan van korte duur zijn, door bijvoorbeeld een griep, maar het kan ook voor een langere periode zijn (ArboNed, 2021). Het ziekteverzuimpercentage in Nederland liep in 2019 op tot 4,4 procent, in 2018 was het verzuim 4,3 procent (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). Werkgevers en medewerkers zijn de eerste twee ziektejaren beide verantwoordelijk voor de re-integratie van de medewerker (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020). Er komen verschillende (verplichte) kostenposten kijken bij een zieke medewerker: loon moet (deels) doorbetaald worden, er moet vervanging geregeld worden voor de zieke medewerker en het bedrijf leidt waarschijnlijk omzet- en/of productieverlies. Volgens TNO kost één verzuimdag van één medewerker gemiddeld 250 euro (ArboNed, 2021).

Het onderzoek wat voor u ligt is in opdracht van NOVOMATIC Netherlands en Fontys Hogescholen uitgevoerd. NOVOMATIC Netherlands is in 2013 door het Oostenrijkse NOVOMATIC Group opgericht. Het bestaat uit een fusie van verschillende Nederlandse bedrijven die actief zijn op verschillende gebieden in de kansspelindustrie. Er zijn vestigingen in 50 landen, activiteiten in 80 landen en wereldwijd meer dan 30.000 medewerkers. NOVOMATIC Netherlands is onderverdeeld in twee business units 'Gaming Operations' en 'Gaming Technology'. 'Gaming operations' is actief op het gebied van exploitatie van kansspelen in de horeca en speelautomatenhallen. 'Gaming Technology' houdt de ontwikkeling, productie en verkoop van kansspelen, online software ontwikkeling en systeem- en platformontwikkeling in. Op dit moment zijn er binnen NOVOMATIC Netherlands 350 mensen werkzaam, verdeeld over 5 divisies:

- Speelautomatenhallen onder de namen Casino ADMIRAL, SuperGame, Five Star Casino's en Funtastic Casino;
- Horeca exploitatie onder de naam NOVOMATIC Exploitatie;
- Groothandel onder de naam Eurocoin Gaming;
- Online (content) spelontwikkeling wereldwijd onder de naam Eurocoin Interactive;
- Systeem- en platformontwikkeling onder de naam NOVOMATIC Development.

Het onderzoek zal gericht worden op de Speelautomatenhallen onder de namen Casino ADMIRAL, SuperGame, Five Star Casino's en Funtastic Casino. Alle medewerkers die werkzaam zijn in een van deze casino's, vallen onder de B.V. Casino ADMIRAL Staff. De bijdrage van deze medewerkers aan de organisatie zorgt ervoor dat het op de werkvloer goed verloopt. Zij zijn het gezicht van het bedrijf, omdat zij de klanten zien. Het is daarom uiterst van belang dat het met deze medewerkers goed gaat. Binnen Casino ADMIRAL Staff B.V. hebben de medewerkers uiteenlopende leeftijdscategorieën en geslacht. Er is een leeftijdsgrens om in dienst te treden als Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker in een casino. Welke leeftijd dit is hangt af van de vergunning van het casino (welke door de gemeente wordt afgegeven) en vanaf welke leeftijd gasten binnen mogen. Dit varieert tussen de leeftijden van 18 tot 21 jaar oud. In 2018 spraken we over 238 medewerkers en in 2019 spreken we over 233 medewerkers die de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker vervullen in de casino's.

Bij de divisie Speelautomatenhallen onder de namen Casino ADMIRAL, SuperGame, Five Star Casino's en Funtastic Casino van NOVOMATIC Netherlands is het ziekteverzuimpercentage de afgelopen jaren fors gestegen. De grootste stijging is te zien bij het casinopersoneel. Dit zijn medewerkers die op de werkvloer staan en de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker vervullen. In 2018 was het ziekteverzuimpercentage onder deze doelgroep 3,92 procent. In 2019 is dit percentage opgelopen tot maar liefst 6,66 procent. NOVOMATIC Netherlands zit met dit verzuimpercentage ruim 2,2 procent boven het Nederlands gemiddelde. Volgens cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek was het ziekteverzuim onder medewerkers in Nederland in 2018 gemiddeld 4,3 procent en in 2019 gemiddeld 4,4 procent (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020).

De medewerkers waarop ingezoomd gaat worden tijdens dit onderzoek, zijn de medewerkers met de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker in de leeftijd van 35 tot en met 54 jaar oud. In deze leeftijdscategorie is de grootste stijging te zien. Het verzuimpercentage binnen deze leeftijdscategorie was in 2018 4,87 procent en in 2019 8,8 procent. Hier is een stijging van maar liefst 3,93 procent te zien in één jaar tijd. In 2019 (1.172 ziektedagen) is het aantal ziektedagen toegenomen met 53 dagen ten op zichten van 2018 (1.119 ziektedagen). Tot deze leeftijdscategorie behoren 65 medewerkers binnen Casino ADMIRAL Staff B.V.

De stijging van bovenstaande cijfers is van invloed op verschillende factoren. Er is in één jaar tijd een forse stijging te zien in het gemiddelde aantal ziektedagen van medewerkers binnen de doelgroep. Een zieke medewerker kost het bedrijf geld. Er zijn meerdere kostenposten waarvoor de werkgever verantwoordelijk is. Denk hierbij aan het doorbetalen van de loon, (eventuele) vervanging van een medewerker en in sommige gevallen de begeleiding van een zieke medewerker. Onder begeleiding kan bijvoorbeeld worden verstaan de hulp van een psycholoog. Wanneer een medewerker vervangen moet worden, kost dit een werkgever ook veel tijd. Een nieuwe medewerker moet ingewerkt worden om er op die manier voor te zorgen dat de zieke medewerker volledig kan worden vervangen. Tevens ontstaat er na ziekmelding een probleem in het rooster en is er sprake van onderbezetting. Dit zal in eerste instantie opgevangen moeten worden door collega's en/of leidinggevende, wat resulteert in irritaties onderling (M. Smit – Westbroek, Persoonlijke communicatie, 25 november 2020). Om deze gevolgen van de stijgende cijfers zo veel mogelijk te beperken, zal er onderzoek gedaan moeten worden naar de factoren die invloed hebben op het stijgende ziekteverzuim.

De reden dat NOVOMATIC Netherlands juist nu dit probleem wil aanpakken, is omdat een nieuwe HR manager de stijging heeft geconstateerd. Volgens de nieuwe HR manager moet er meer aandacht zijn voor alle ballen die medewerkers hoog moeten houden, in plaats van alleen het werk. Er is nooit eerder een onderzoek gedaan onder de medewerkers van NOVOMATIC Netherlands. Zij hebben zich altijd gericht op "Wat ga je doen als er verzuim is", dat is volgens de HR manager te laat. Door middel van dit onderzoek hoopt de HR manager een duidelijk beeld te krijgen van de factoren die invloed hebben op het ziekteverzuim. Daarnaast hoopt ze dat ziekteverzuim op voorhand aangepakt kan

worden in de toekomst. Kortom, wat kan NOVOMATIC Netherlands op voorhand al aan ziekteverzuim doen (M. Smit – Westbroek, persoonlijke communicatie, 10 februari 2021)?

De doelstelling luidt als volgt:

“Het achterhalen van de factoren die invloed hebben op het stijgende ziekteverzuim, met als doel de invloed van deze factoren te beperken/wijzigen.”

Om deze doelstelling te behalen, is het nodig om te onderzoeken welke factoren invloed hebben op het functioneren van de medewerkers, met betrekking tot verzuim. Het is tevens van belang om te weten wat de houding van een medewerker is ten opzichte van de organisatie. Het gaat dus niet alleen om werkfactoren, maar ook om de persoonlijke beleving. Door middel van literatuuronderzoek worden factoren vastgesteld die van invloed zijn op verzuim, deze factoren worden ingezet in het veldonderzoek om meningen en ervaringen van medewerkers te verzamelen. Op basis van de resultaten uit het veldonderzoek worden de factoren die (mogelijk) een rol spelen bij verzuim in beeld gebracht. Daarna zal er gekeken worden hoe de invloed van deze factoren beperkt en/of gewijzigd kan worden.

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

“Welke factoren spelen een rol bij het ziekteverzuim onder casinopersoneel in de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker in de leeftijd van 35 tot 54 jaar bij NOVOMATIC Netherlands?”

Naar aanleiding van de hoofdvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Welke factoren spelen volgens de literatuur een rol bij ziekteverzuim?
2. Welke werkfactoren spelen een rol bij het verzuim van het casinopersoneel bij NOVOMATIC Netherlands?
3. Welke persoonlijke factoren spelen een rol bij het verzuim van het casinopersoneel bij NOVOMATIC Netherlands?

1. Theoretisch kader

Verzuim wordt door Bastiaanssen, Kuis, Burdorf & van der Velde (2008) gedefinieerd als: “het door ziekte of gebrek ongeschikt zijn voor de uitvoering van werk”. Er wordt het meest gesproken over arbeidsverzuim, omdat dit meer omvat dan alleen ziekte (Jongsma, Berg & Drost, 2010).

Binnen organisaties spreekt men van twee soorten verzuim: extern en intern verzuim. Extern verzuim wil zeggen dat een medewerker niet aanwezig is wegens arbeidsongeschiktheid. Bij intern verzuim is de medewerker aanwezig op zijn werk, maar werkt men niet. De medewerker zit met zijn gedachten ergens anders. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat men veel tijd neemt om bij te kletsen met collega's, maar privé- of mentale problemen kunnen hier ook de oorzaak van zijn. Kortom, de medewerker is aanwezig maar onvoldoende productief, dus eigenlijk ook afwezig (Jongsma et al., 2010). Intern verzuim kost de werkgever minder geld dan extern verzuim, omdat bij extern verzuim meerdere kosten komen kijken.

Verzuim kost een organisatie ontzettend veel geld. De meeste organisaties komen pas in actie bij een (te) hoog verzuim of als de directie aan de bel trekt. Om het ziekteverzuim voor te zijn, kan een preventief verzuimbeleid worden opgesteld. Dit kent de twee soorten voordelen, namelijk *sociale voordelen* dit omschrijft de kans dat een medewerker zich ziek meldt daalt als de werkomgeving vrij is van ziekmakende factoren. Ook kent dit *economische voordelen*, verzuim van medewerkers brengt veel kosten met zich mee. In sommige gevallen is het noodzakelijk om een vervanger in te huren om de werkzaamheden van de verzuimende medewerker door te laten gaan. Wanneer er voor wordt gekozen om dat niet te doen, stijgt de werkdruk voor andere medewerkers. Hierdoor ontstaat er dan een kans op meerdere verzuimmeldingen, vermindering van kwaliteit en verlaging van productiviteit. Kortom, verzuim kost ontzettend veel geld (Jongsma et al., 2010). Waar gewerkt wordt, kan verzuim ontstaan. Binnen een organisatie is het van belang dat er een ziekteverzuimbeleid is vastgelegd. Hierin staat beschreven hoe men om moet gaan met ziekte. Het opstellen van een ziekteverzuimbeleid is maatwerk. Het is van belang dat het beleid past bij het bedrijf en de bedrijfscultuur. Het beleid betreft medewerkers, om deze reden is zo'n beleid dus pas van toepassing als er wordt ingestemd door de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Een ziekteverzuimbeleid bestaat uit verschillende onderdelen om ervoor te zorgen dat het een effectief beleid zal zijn. De onderdelen die voorkomen in een ziekteverzuimbeleid zijn ziekteverzuimpreventie, ziekteverzuimprotocol, verzuimtraining, verzuimregistratie/-analyse, begeleiding bij re-integratie en wat te doen bij conflicten. Het is van groot belang dat het ziekteverzuimbeleid samengaat met het algemene bedrijfsbeleid. Een voorbeeld hiervan is dat wanneer de werkdruk een probleem is en het ziekteverzuimbeleid zich richt op de preventie hiervan, is het strijdig wanneer er een beloningsbeleid is die hoge bonussen zet op overwerken. De voordelen die een ziekteverzuimbeleid kent zijn:

- Een weergave van hoe de werkgever omgaat met ziekte en verzuim;
- Een weergave van procedures die zieken en de werkgever moet volgen;
- Een weergave van middelen die een werkgever kan benutten bij het omgaan met ziekteverzuim;

- Een weergave van taken, verantwoordelijk- en bevoegdheden die een werkgever heeft;
- Een weergave van de wijze waarop gebruik gemaakt kan of moet worden van (externe) deskundigen (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2018).

NOVOMATIC Netherlands heeft het ziekteverzuimbeleid opgenomen in het personeelsreglement. In het personeelsreglement zijn de onderwerpen loondoorbetaling bij ziekte (Artikel 45), ziekmelding & controlevoorschriften (Artikel 46) en bedrijfsongevallen (Artikel 47) opgenomen. In de bijlage (20) van het personeelsreglement staat de ziekmeldingsprocedure en controlevoorschriften beschreven.

Medewerkers die in dienst treden bij NOVOMATIC Netherlands krijgen allemaal het personeelsreglement en de bijlagen thuisgestuurd. Dit betekent dat alle medewerkers bij NOVOMATIC Netherlands op de hoogte zijn van het ziekteverzuimbeleid van hun toekomstige werkgever (NOVOMATIC Netherlands, 2018).

Bij kosten in verband met ziekteverzuim wordt er vooral gedacht aan de zieke medewerker die loon krijgt doorbetaald. Deze kosten gaan veel verder, de kosten die gemaakt worden met het opzetten van een ziekteverzuimbeleid kunnen ook fors oplopen. Om de kosten die ziekteverzuim met zich meebrengt te kunnen berekenen, is het noodzakelijk om te weten uit welke activiteiten de uitvoering van het ziekteverzuim proces bestaan en welke in- en externe partijen hierbij betrokken zijn. Denk hierbij aan een bedrijfsarts, leidinggevende, HR Adviseur, de OR, UWV, etc. De kosten van ziekteverzuim worden veroorzaakt door:

- Doorbetaalde loonkosten;
- Kosten van vervanging;
- Verlies aan productiviteit;
- De tijd die medewerkers binnen een organisatie besteden aan ziekmeldingen en verzuimbegeleiding;
- De kosten voor preventieve maatregelen RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie);
- Toename van verzekeringspremies bij instroom in de WIA (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen);
- De kosten voor werving van nieuwe personeel bij uitstroom via de WIA (Jongsma et al., 2010).

Wanneer een medewerker zich ziek meldt beginnen de kosten op te lopen. Loondoorbetaling is de grootste kostenpost. Een vervanger kost een werkgever minimaal het bedrag van de loondoorbetaling en hiernaast krijgt het bedrijf te maken met verlies. De reden hiervan is omdat er een ervaren kracht gemist wordt. Ook komen de kosten van een Arbodienst hierbij kijken. Sinds 1 juli 2017 zijn werkgever in Nederland namelijk verplicht om een contract met een Arbodienst af te sluiten. Daarnaast betaald de werkgever ook nog voor verzuimbegeleiding. Volgens Klees (2020) kost een zieke medewerker totaal 410 euro per dag. In het rekenvoorbeeld in Tabel 1 hieronder wordt er uit gegaan van een gemiddeld jaarinkomen in Nederland van 36.500 euro. Omdat niet op iedereen voorgaand jaarinkomen van toepassing is, kunnen deze kosten tussen de 200 en 400 euro afwijken van het gemiddelde bedrag (Klees, 2020).

Tabel 1

Rekenvoorbeeld verzuim medewerker met gemiddeld jaarinkomen.

Loondoorbetaling	€ 153,-
Kosten vervanging	€ 146,-
Verlies productie/dienst	€ 43,-
Kosten arbodienstverlening	€ 60,-
Verzuimbegeleiding	€ 7,50
Totaal verzuimkosten per dag	€ 410,-
Totaal per maand	€ 12.470,-
Totaal per jaar	€ 149.650,-

Het kost werkgevers in Nederland gemiddeld 2,2 miljard euro per jaar wanneer men te maken heeft met een werknemer met burn-out en stress gerelateerde klachten. Deze kosten lopen zo hoog op door dezelfde factoren als hierboven: loondoorbetaling, begeleiding, vervanging en productieverlies van 25 tot 50 procent. Gemiddeld duurt ziekteverzuim 242 werkdagen per jaar. Al met al zijn de kosten voor een zieke werknemer een stuk hoger dan de loonkosten voor een werkende werknemer (Harens, 2019). Doordat het ziekteverzuim bij NOVOMATIC Netherlands gestegen is in percentage, stijgen de kosten ook binnen de organisatie. Net als alle andere werkgevers in Nederland heeft ook NOVOMATIC Netherlands te maken met bovenstaande kosten.

De meest voorkomende redenen om te verzuimen zijn griep of verkoudheid, in 2017 ging dit om 43 procent van de verzuimende medewerkers (TNO Innovation for life, 2019). Het gemiddelde aantal verzuimdagen door griep of verkoudheid zijn relatief laag. Bij psychische klachten, overspannenheid en een burn-out zijn de gemiddelde verzuimdagen relatief hoog. Wanneer er wordt gekeken naar het totaal verzuimvolume, is voor de helft de oorzaak terug te leiden naar psychische klachten, overspannenheid en burn-out. De andere helft van de klachten is terug te leiden naar het bewegingsapparaat, bijvoorbeeld rugklachten, nekklachten en klachten aan de ledematen. We spreken hier over 55 verzuimdagen in 2017 op basis van deze klachten (TNO Innovation for life, 2019). Volgens M. Smit – Westbroek, HR Manager van NOVOMATIC Netherlands, melden ook binnen deze organisatie de meeste medewerkers zich ziek met verkoudheids- en/of griepklachten. Wel valt het haar op dat de duur van het verzuim (vermoedelijk) langer is dan de klachten. Een voorbeeld die ze noemt is dat iemand op donderdag al hersteld is, maar zich op maandag pas beter meldt. Ook melden medewerkers zich ziek voor een doktersbezoek van een kind of vanwege andere privéomstandigheden. Toch denkt M. Smit - Westbroek dat de medewerkers met een leidinggevende functie niet goed genoeg getraind zijn om de mogelijkheid van verzuim te herkennen en daarop te anticiperen. Ze verwacht dat het grootste obstakel voor de medewerkers, zowel leidinggevende als medewerkers met een andere functie, de balans tussen werk en privé is (M. Smit – Westbroek, Persoonlijke communicatie, 11 maart 2021).

1.1. Werkfactoren

De arbeidsovereenkomst die een medewerker tekent bij een werkgever kan variëren in een bepaalde tijd of onbepaalde tijd contract. Het tekenen van een contract is een objectieve vorm van baanzekerheid. Uit een meta-analyse van Cheng en Chan (2008) blijkt dat baanonzekerheid resulteert in minder vertrouwen in het management, minder organisatorische betrokkenheid, minder loyaliteit, sneller de intentie hebben om een organisatie te verlaten, minder goede prestaties leveren en minder productief werkgedrag. Al met al kan baanonzekerheid er dus toe leiden dat een medewerker minder toegewijd en tevreden is over de werkgever, dit heeft een negatieve invloed op de doelen van de werkgever en de werksfeer. Volgens Driessen & de Vries (2013) veranderen jongeren tussen de 15-25 jaar twee keer zo vaak van werkgever dan 25-45 jarigen. De 45-65 jarigen veranderen het minst vaak van werkgever. Wanneer er iets verandert in hun carrière is dat meestal bij dezelfde werkgever. In de periode van 2003-2004 tot en met 2011-2012 is te zien dat medewerkers met een onbepaalde tijd contract nauwelijks veranderen van werkgever. We spreken hier over ongeveer 12 procent. Bij medewerkers met een bepaalde tijd contract was dit percentage maar liefst 2,5 keer zo groot. Dat houdt in dat het bij deze groep gaat om ongeveer 30 procent (Driessen & de Vries, 2013). Het effect van tevredenheid over het werk op verzuim lijkt sterk. Wanneer de werktevredenheid onder medewerkers laag is, zal het verzuim hoger zijn (Steele & Rentsch, 1995). Hieruit kan geconcludeerd worden dat wanneer een medewerker zekerheid heeft bij een werkgever, zij ook minder de behoefte voelen om weg te gaan. Ook is te zien dat de doelgroep van dit onderzoek (35 tot en met 54 jarigen) binnen de groep valt die minder of nauwelijks van werkgever wisselt.

Goede arbeidsomstandigheden en een goed verzuimbeleid is belangrijk om de veiligheid en gezondheid van medewerkers te waarborgen. De werkgever en de medewerker zijn verantwoordelijk voor het op de juiste manier uitvoeren van een arbeidsomstandighedenbeleid en verzuimbeleid. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zorgt ervoor dat werkgevers de arbeidsomstandighedenwet naleven, dit is tevens hun verantwoordelijkheid. Wanneer werkgevers gezonde arbeidsomstandigheden bieden en een goede verzuimaanpak hebben zullen ongevallen en gezondheidsschade bij medewerkers worden beperkt, wordt verzuim beperkt en arbeidsgeschiktheid bevordert, worden incidenten en gezondheidseffecten met een ontwrichtend karakter beperkt en worden de kosten van de WIA-uitkering en van loondoorbetaling door een zieke medewerker beperkt (Kinderen & Adolescenten, 1998). Belastende arbeidsomstandigheden hebben invloed op de hoogte van het ziekteverzuim. Zij kunnen nadelige invloed hebben op de gezondheid en het welbevinden van medewerkers. Bij zowel lichamelijk als mentaal belastend werk kan verzuim optreden. Het gemiddelde verzuimpercentage, omtrent de belastende omstandigheden, ligt hoger dan 5 procent. We spreken dan over de omgevingsfactoren, dit omvat een regelmatige blootstelling aan een lawaaige of gevaarlijke werkomgeving. De fysieke belasting, dit omvat het bij moeten zetten van kracht en het werken in een oncomfortabele houding. De psychosociale arbeidsbelasting, dit omvat de blootstelling aan emotioneel veeleisend werk, lichamelijk geweld door gasten, intimidatie of pesten door gasten, collega's of een leidinggevende en persoonlijke discriminatie. En als laatste de conflicten, dit omvat een conflict met een leidinggevende, collega of de werkgever (TNO Innovation for life, 2019).

Medewerkers die weinig tot geen sociale steun ervaren van hun collega's of leidinggevende verzuimen vaker. Tevens is er een verband tussen een hoge mate van autonomie in het werk en verzuim. Mol & de Vries (2010) beweren dat hoe hoger de autonomie van een medewerker is, hoe minder snel een medewerker zal verzuimen. Uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden van 2008 blijkt dat bij een combinatie van een te hoge werkdruk, weinig autonomie en weinig sociale steun het ziekteverzuim met 8,2 procent op zijn hoogst is (Mol & de Vries, 2010).

Wanneer medewerkers zich kunnen identificeren met de organisatie waar ze werkzaam zijn, is dat een goede voorspeller van tevredenheid, goede prestatie, klantgerichtheid en organisatieverantwoord gedrag. Hoe een leidinggevende zich identificeert met de organisatie is van invloed op de medewerkers, dit heeft namelijk een directe invloed op hen. Een leidinggevende is een belangrijke factor als het gaat om het uitdragen van de visie en waarden van de organisatie. Zij hebben een directe invloed op de medewerkers. De afstand van de medewerker tot het management is in deze vaak te groot. Medewerkers die zich kunnen identificeren met de organisatie werken effectiever en kunnen meer verkopen, dat houdt in dat er meer omzet behaald kan worden (Schuttrups, 2009). Het is van groot belang dat een leidinggevende ervoor zorgt dat de medewerker betrokken blijft en geïnformeerd wordt over de ontwikkelingen binnen de afdeling en organisatie. De leidinggevende toont vooral belangstelling voor de mens achter de medewerker, wanneer een leidinggevende dit niet doet ontstaat er een terugkeerdrempel. Een medewerker verliest dan de band met het bedrijf en dat maakt dat het een enorme stap is om terug te keren (Jongsma et al., 2010). Bij NOVOMATIC Netherlands zijn de medewerkers, die van toepassing zijn op dit onderzoek, het visitekaartje van de organisatie. Zij zijn degene die contact hebben met de gasten en moeten de visie en waarden van de organisatie uitdragen. Het is om deze reden voor NOVOMATIC Netherlands belangrijk dat de medewerkers zich betrokken voelen en zich kunnen identificeren met de organisatie.

Een van de belangrijkste oorzaken van werk gerelateerd verzuim is de *psychosociale arbeidsbelasting*. Men spreekt dan over werkdruk, werkstress, emotioneel te zwaar werk, te moeilijk werk, problemen met de leidinggevende, werkgever, collega's of gasten. Psychosociale arbeidsbelasting is in 2017 bij maar liefst 14 procent van de medewerkers de belangrijkste reden van verzuim geweest. De medewerkers die ondervraagd zijn, hebben medewerkers met psychosociale arbeidsbelasting-klachten het meest te maken met werkdruk en werkstress. Emotioneel te zwaar werk, te moeilijk werk en problemen met collega's, gasten, leidinggevende of werkgever volgen als belangrijke verzuimredenen (TNO Innovation for life, 2019).

1.2. Persoonlijke factoren

Zoals in de inleiding beschreven is, is de grootste stijging te zien in de leeftijdscategorie van 35 tot en met 54 jaar. Dit is niet de jongste doelgroep binnen NOVOMATIC Netherlands. Uit onderzoek van TNO Innovation for life (2019) blijkt dat naarmate medewerkers ouder zijn, het verzuimpercentage stijgt. Door de stijgende leeftijd is de kans op gezondheidsklachten groter (TNO Innovation for life, 2019). Bij de groep medewerkers tussen de 25 en 55 jaar oud heeft 43 procent last van een hoge werkdruk. De jongere medewerkers voelen zich minder autonoom in hun werk dan oudere

medewerkers. Een van de oorzaken hiervan is dat maar liefst 40 procent van de jongeren tijdelijk in dienst is en dus minder zelfstandig is binnen zijn of haar functie. Dit maakt dat jongeren minder vaak last hebben van een hoge werkdruk en het verzuimpercentage bij de oudere medewerkers hoger ligt (Mol & de Vries, 2009).

Bij vrouwelijke medewerkers is het verzuimpercentage hoger dan bij mannelijke medewerkers. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat vrouwen vaker dan mannen zorgtaken dragen in combinatie van werk en privé. Gemiddeld genomen hebben vrouwen ook meer gezondheidsproblemen, maar het is ook niet uitgesloten dat mannelijke medewerkers langer doorwerken gedurende hun ziekte. Er bestaat tevens een verschil in het verzuimpercentage bij gehuwden en ongehuwden medewerkers (TNO Innovation for life, 2019). Volgens Van Dongen (2018) verzuimen medewerkers die in scheiding liggen of relatieproblemen hebben vaker. Een scheiding en relatieproblemen kunnen niet alleen verzuim veroorzaken, maar het kan ook voor productieverlies zorgen. Een werkgever heeft er baat bij om een medewerker die in scheiding ligt of te maken heeft met relatieproblemen te ondersteunen. Bij medewerkers die weduwe zijn (geworden) of gescheiden medewerkers zijn een hoog ziekteverzuimpercentage te zien. Hierbij speelt persoonlijke problematiek een rol. In vergelijking met bovenstaande kenmerken, zijn er in de sociaal-culturele identiteit weinig verschillen (TNO Innovation for life, 2019). Mol & de Vries (2009) beweren dat 40 procent van zowel de mannen als vrouwen te maken hebben met hoge werkdruk, ook krijgen zij ongeveer even vaak sociale steun. Over het algemeen ervaren mannen een hogere mate van autonomie in hun werk dan vrouwen. De oorzaak hiervan is dat mannen vaker een hogere mate van zelfstandigheid ervaren dan vrouwen. Een gunstige combinatie van de factoren werkdruk, autonomie en sociale steun komt vaker voor bij mannen dan bij vrouwen. Dat maakt dat het verzuimpercentage onder vrouwen over het algemeen hoger is (Mol & de Vries, 2009).

Uit een onderzoek van TNO Innovation for life (2019) is tevens gebleken dat laag opgeleide medewerkers een hoger verzuimpercentage hebben. De oorzaak hiervan zouden de sociaaleconomische verschillen in gezondheid zijn. Zo hebben laag opgeleide medewerkers vaker gezondheidsproblemen dan hoger opgeleide medewerkers, deze gezondheidsproblemen hangen samen met ziekteverzuim. De reden dat laag opgeleide medewerkers eerder verzuimen is, omdat de arbeidsomstandigheden vaker slechter zijn (TNO Innovation for life, 2019). Volgens Mol & de Vries (2009) werken hoger opgeleide mensen vaker onder hoge werkdruk. Uit een eerder onderzoek blijkt dat hoger opgeleide vaker hun eigen werktempo en -volgorde kunnen bepalen. Bij laagopgeleiden komt een ongunstige combinatie van factoren als hoge werkdruk, weinig autonomie en weinig sociale steun vaker voor. Dit maakt dat lager opgeleiden sneller zullen verzuimen, omdat zij meer last hebben van de factoren die samenkomen op de werkvloer (Mol & de Vries, 2009).

De respondenten van het onderzoek bij NOVOMATIC Netherlands zijn tussen de leeftijd van 35 en 54 jaar. Volgens Jongsma et al. (2010) doorlopen medewerkers in deze leeftijdscategorie twee fasen: *het bouw- en spitsuurfase* en de *stabilisatie en heroriëntatiefase*. In de bouw- en spitsuurfase hebben

medewerkers al een aantal jaren werkervaring en weten ze wat hun mogelijkheden zijn. Zij hebben de focus om op elk gebied in hun leven maximaal te presteren. Op werkgebied willen ze graag ontwikkelen, carrière maken en verantwoordelijkheid dragen. Omdat men zoveel werkt is het moeilijk om een balans te vinden tussen werk en privé. Deze levensfase kenmerkt zich door weinig beweging en een hoge werkdruk, waardoor stress en overbelasting op de loer ligt. Dit kan dan weer zorgen voor mentale en fysieke klachten. Carrière en de balans tussen werk-privé zijn de belangrijkste uitdagingen in deze levensfase (Jongsma et al., 2010). Bij NOVOMATIC Netherlands is de combinatie werk-privé een grote uitdaging voor het medewerkers. Er wordt van de medewerkers verwacht dat zij onregelmatige diensten werken. Dit houdt in dat zij ochtenden, avonden, weekenden en soms zelfs nachten werken.

In de stabilisatie- en heroriëntatiefase worden mensen als superspecialist in hun werk gezien. Ze hebben veel ervaring en weten veel. De kennis die zij hebben is niet altijd actueel, de uitdaging en motivatie uit het werk is vaak verdwenen en er is minder aandacht voor scholing en mobiliteit. De fysieke toestand van deze medewerkers verschilt per individu. Voor de meerderheid geldt dat er sprake is van fysieke achteruitgang (Jongsma et al., 2010).

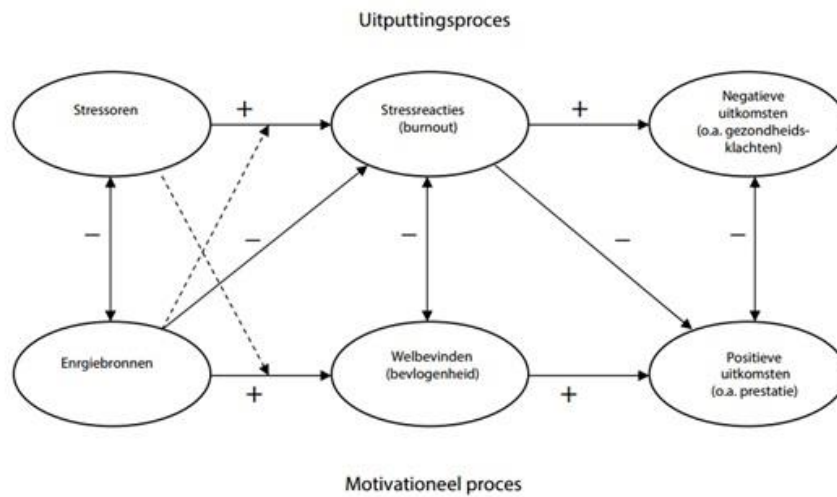
1.3. Job Demands-Resources model

Het Job Demands-Resources model (JD-R model) wordt gebruikt om relaties tussen werkkenmerken en -uitkomsten te bestuderen. Volgens het model leiden hoge werkeisen (job demands) tot een stressreactie en ongezondheid. Wanneer men beschikt over veel energiebronnen (job resources) leidt dit tot hogere motivatie en productiviteit (Schaufeli & Taris, 2013).

Schaufeli en Bakker (2004) ontwikkelden een uitgebreidere versie van het JD-R model. Dit uitgebreidere model geeft niet alleen inzicht in de oorzaken en gevolgen van een negatieve psychologische toestand (stressreactie), maar ook van een positieve toestand (welbevinden). Net als in het oorspronkelijke JD-R model zegt het uitgebreidere model dat een stressreactie ontstaat als gevolg van de aanwezigheid van werkeisen en de afwezigheid van energiebronnen. Dit wil zeggen dat door de aanwezigheid van werkeisen en de afwezigheid van energiebronnen er een afname plaatsvindt van mentale energie. De afname van mentale energie kan weer leiden tot gezondheidsklachten, dit proces wordt ook wel het uitputtingsproces genoemd. Er is sprake van een motivationeel proces wanneer energiebronnen aanwezig zijn op het werk (Schaufeli & Taris, 2013).

Volgens de inspannings-hersteltheorie van Meijman & Mulder (1998) zorgt een werkomgeving met veel energiebronnen voor bereidheid van medewerkers om zich in te spannen om goed werk te leveren. Energiebronnen spelen dus een extrinsieke motivationele rol, hiermee zijn de energiebronnen instrumenteel voor het bereiken van werkdoelen. Ook spelen energiebronnen een rol bij intrinsieke motivatie, dit komt omdat ze de menselijke basisbehoeften autonomie, verbondenheid en competentie bevredigen. Feedback bevordert leergedrag, wat de behoefte aan competentie bevredigt. Regelruimte en sociale steun bevorderen de behoefte aan autonomie en verbondenheid. Al met al hebben energiebronnen dus twee manieren van invloed op de motivationele toestand, namelijk het bereiken

van werkdoelen (extrinsiek) en het bevredigen van basisbehoeften (intrinsiek). Bevlogenheid daarentegen kan leiden tot positieve uitkomsten, zoals betrokkenheid bij de organisatie, loyaliteit en prestatie. Op deze manier is er een relatie te leggen tussen bevlogenheid en energiebronnen, en bevlogenheid en positieve attitudes/gedrag ten opzichte van de organisatie (Schaufeli & Taris, 2013).



Figuur 1. Job Demand-Resources model (JD-R model)

De categorieën die naar voren komen in de enquête zijn terug te plaatsen in dit model. Op basis van de resultaten van de enquête kunnen de categorieën geplaatst worden onder 'energiebronnen' of 'stressoren'. Kortom, de categorieën die een positieve rol spelen bij ziekteverzuim zijn de 'energiebronnen' en de categorieën die een negatieve rol spelen bij ziekteverzuim zijn de 'stressoren'. De 'negatieve' uitkomsten in dit model is dus het ziekteverzuim en de 'positieve uitkomsten' zijn bijvoorbeeld een goede prestatie.

1.4. Conclusie

Naar aanleiding van bovenstaande gegevens kan geconcludeerd worden dat er een aantal factoren vermoedelijk een rol spelen bij ziekteverzuim. Uit de literatuur blijkt dat de volgende factoren van invloed zijn op ziekteverzuim en dus van belang zijn in de enquête: geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, relatiestatus, invloed van de arbeidsovereenkomst, verstandshouding gasten, verstandshouding leidinggevende, verstandshouding collega's, houding ten opzichte van de organisatie, combinatie werk-privé, werkdruk, werkstress, autonomie op de werkvloer, de moeilijkheidsgraad van het werk, emotionele en fysieke belasting. Deze factoren hebben volgens de literatuur invloed op de medewerkers en hun grens om te verzuimen. In de enquête zullen deze factoren opgenomen worden en zal er gekeken worden welke factoren een rol spelen bij het ziekteverzuim onder de casinomedewerkers van NOVOMATIC Netherlands. Wanneer het duidelijk is welke factoren een rol spelen onder de doelgroep voor dit onderzoek, zal de onderzoeksvraag beantwoord kunnen worden. De factoren die een rol spelen bij ziekteverzuim zijn terug te plaatsen in het JDR-model. Zoals eerder beschreven zullen de factoren die, volgens de resultaten, een rol spelen bij ziekteverzuim stressoren zijn. De factoren die, volgens de resultaten, geen rol spelen bij ziekteverzuim zijn de energiebronnen.

2. Methode

In dit hoofdstuk zal worden besproken welke deelnemers binnen dit onderzoek vallen. Ook wordt er besproken wat de procedure is geweest van het werven van respondenten en het afnemen van de enquête. Vervolgens worden de meetinstrumenten van dit onderzoek verantwoord en als laatste wordt er besproken hoe de resultaten geanalyseerd zullen worden.

2.1. Deelnemers

Onder NOVOMATIC Netherlands valt de B.V. Casino ADMIRAL Staff. De medewerkers die onder deze B.V. vallen bekleden voor het grootste deel de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker. Om voor deze functie in aanmerking te komen moet men voldoen aan een bepaalde leeftijdsgrens. Afhankelijk van de vergunning van het casino, welke per gemeente wordt afgegeven en kan verschillen, is de leeftijdsgrens om een baan te krijgen binnen het casino 18 of 21 jaar oud. In 2018 sprak men over 238 medewerkers die de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker vervulde, in 2019 sprak men over 233 medewerkers in deze functie. Dit is verdeeld in leeftijdscategorieën van 18 tot 65+ jaar, zoals hierboven beschreven is dat afhankelijk van de vergunning van het casino.

Binnen Casino ADMIRAL Staff B.V. is het ziekteverzuim in 2019 maar liefst met 2,47 procent gestegen ten opzichte van 2018. Tot september 2020 is er tevens een stijgende lijn te zien. Om specifieker in te zoomen op een doelgroep, is er per leeftijdscategorie gekeken naar de stijging van het ziekteverzuim in 2019 ten opzichte van 2018. De leeftijdscategorieën waar de medewerkers in zijn opgedeeld zijn: <24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64 en 65>. Op deze manier is snel en duidelijk te zien in welke leeftijdscategorie de grootste stijging is te zien. Echter, zijn er in twee categorieën een forse stijging te zien. Namelijk in de leeftijdscategorie van 35-44 jaar en de leeftijdscategorie van 45-54 jaar. Wanneer deze twee categorieën bij elkaar worden genomen is er een stijging te zien van maar liefst 3,93 procent in 2019 ten opzichte van 2018. Omdat deze stijging het grootst is, worden deze leeftijdscategorieën samengevoegd en gekozen als doelgroep voor dit onderzoek. Dit wil zeggen dat de doelgroep voor dit onderzoek 35 – 54 jaar is.

In de leeftijdscategorie waar de respondenten toebehoren zijn 65 medewerkers in dienst die de functie bekleden van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker. Hiervan is 37 procent mannelijk en 63 procent vrouwelijk. De kenmerken van de doelgroep zijn uiteenlopend, alleen hun leeftijd is wat ze kenmerkend maakt. Het is voor de eerder besproken functies bijvoorbeeld niet vereist om een diploma te hebben. Dat maakt het dan ook geen relevant kenmerk voor de doelgroep. Sommige medewerkers hebben een diploma op middelbaar beroeps onderwijs, andere medewerkers hebben geen enkel diploma. Kortom, de doelgroep varieert ontzettend.

2.2. Procedure

Het onderzoek wat bij NOVOMATIC Netherlands is uitgevoerd, in opdracht van Fontys Hogescholen te Eindhoven, is een Surveyonderzoek dat wordt geassocieerd met de deductieve methode. Er is op

een gestructureerde wijze gegevens van een (grote) populatie verzameld. Er is gebruik gemaakt van een selecte doelgerichte steekproef. De respondenten die gekozen zijn voor dit onderzoek hebben een bepaald kenmerk, namelijk de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker in de leeftijd van 35 tot en met 54 jaar oud. Door middel van deze manier van onderzoek kunnen de onderzoeksvragen optimaal beantwoord worden (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015).

Voor het werven van respondenten binnen NOVOMATIC Netherlands is er een specifieke doelgroep gekozen, naar aanleiding van de cijfers die de opdrachtgever heeft aangeleverd. In overleg met de opdrachtgever is ervoor gekozen om op de leeftijdscategorie te focussen waar de grootste stijging van het ziekteverzuim te zien is. Zoals eerder beschreven zijn dit de Gastheren/-vrouwen of Casinomedewerkers in de leeftijd van 35 tot en met 54 jaar. De doelgroep is benaderd door middel van een brief en herinnerd door middel van een mail. In samenwerking met de afdeling HR van NOVOMAITC Netherlands zijn de brieven en mails naar het juiste (e-mail)adres van de medewerkers gestuurd, hierbij is rekening gehouden met de geldende privacy richtlijnen waar afdeling HR van NOVOMATIC Netherlands aan moet voldoen. Op deze manier zijn de juiste respondenten bereikt.

Voorafgaand aan het verspreiden van de enquête zijn de respondenten persoonlijk op de hoogte gebracht dat zij binnen de doelgroep van het onderzoek vallen. In de eerste week van december 2020 is er een brief gestuurd naar de doelgroep, de Gastheren/-vrouwen of Casinomedewerkers in de leeftijd van 35 tot en met 54 jaar van NOVOMATIC Netherlands. Hierin werden zij voorbereid op de enquête die zij later zullen ontvangen. In deze brief is beschreven wat het doel van de enquête is, wat er van de respondenten verwacht wordt, dat de enquête volledig anoniem is, de verwachte invultijd van de enquête en wanneer zij de enquête zullen ontvangen. Ook staan de contactgegevens van de onderzoeker in de brief, zodat er bij vragen altijd een mogelijkheid is om contact op te nemen. Het moment van verspreiding van de enquête, is met de opdrachtgever concreet afgestemd. De aankondigingsbrief is te vinden in Bijlage 2.

In de eerste week van januari 2021 ontving de doelgroep, de Gastheren/-vrouwen of Casinomedewerkers in de leeftijd van 35 tot 54 jaar van NOVOMATIC Netherlands, een mail en een brief met daarin de link en QR-code van de enquête. Er stond in deze brief nogmaals beschreven dat de enquête anoniem is, wat het doel van het onderzoek is, de anonimiteit en de verwachte invultijd van de enquête. Ook in deze brief zijn de contactgegevens van de onderzoeker vermeld, zodat er altijd contact opgenomen kan worden bij eventuele vragen en/of opmerkingen. De uitnodigingsbrief is te vinden in Bijlage 3.

In de laatste week van januari 2021 is er nog een mail verzonden naar de doelgroep, Gastheren/-vrouwen of Casinomedewerkers in de leeftijd van 35 tot 54 jaar van NOVOMATIC Netherlands. Deze mail diende als reminder voor het invullen van de enquête. De opzet van deze mail is te vinden in Bijlage 4.

Doordat de enquête via SurveyMonkey is aangeboden waren de respondenten zelf in de positie om te beslissen wanneer en waar ze de enquête in wilde vullen. Deze vrijheid heeft ervoor gezorgd dat de enquête niet als een verplichting voelde, maar juist vrijwillig. Er is geen toestemmingsformulier naar de doelgroep gestuurd. Wanneer zij ervoor kozen om de enquête (anoniem) in te vullen, verleende zij automatisch toestemming tot deelname. De verwachting was dat 75 procent van de doelgroep de enquête in zou vullen. Dit gaat om ongeveer 49 respondenten.

2.3. Meetinstrumenten

Om de onderzoeksvragen zo goed mogelijk te beantwoorden, is er gekozen voor een kwantitatief onderzoek. Hiervoor is een enquête opgesteld. De enquête die verstuurd is, is terug te vinden in Bijlage 1. De enquête bestaat uit 72 vragen en is opgebouwd in verschillende categorieën. De categorieën zijn gebaseerd op de factoren die naar voren zijn gekomen in het theoretisch kader. In totaal zijn er 20 categorieën die als volgt zijn opgedeeld: geslacht, leeftijd, relatiestatus, opleidingsniveau, dienstverband, verstandhouding gasten, verstandhouding leidinggevende, verstandhouding collega's, betrokkenheid organisatie, indeling diensten, onregelmatigheid, combinatie werk-privé, autonomie, moeilijkheidsgraad, werkdruk, werkstress, emotionele belasting, fysieke belasting, verzuim en cijfer NOVOMATIC. In het theoretisch kader is terug te lezen wat deze categorieën inhouden.

Om vast te stellen welke items goed of slecht zijn, gebruikt met Cronbach's Alpha. Het meet de homogeniteit van de vragen. Dit wil zeggen dat men met Cronbach's Alpha uitspraken kan doen over de betrouwbaarheid van een schaal. Wanneer een schaal volledig homogeen en dus betrouwbaar is, zal de Cronbach's Alpha 1.00 zijn. De minimale Cronbach's Alpha bij complexe begrippen is 0.60 (Baarda, Dijkum & Goede, 2014). Dat betekent dat een Cronbach's Alpha vanaf 0.60 genoeg is voor dit onderzoek. Wanneer de Cronbach's Alpha onder de 0.60 ligt, zijn de variabelen niet homogeen. Een alternatieve manier te bepalen of schalen homogeen zijn is de Inter-Item Correlatie, dit meet of vragen dezelfde inhoud beoordelen. Dit wordt vaak gebruikt als het gaat om schalen met minder dan tien items (Pallant, 2011). Volgens Briggs & Cheek (1986) kan men pas zeggen dat een schaal homogeen is als de Inter-Item Correlatie tussen de 0.20 en 0.40 ligt. De Inter-Item Correlatie is voor één schaal in dit onderzoek gebruikt. Deze is, samen met de Cronbach's Alpha analyse, terug te vinden en verder uitgewerkt in het analyseplan in Bijlage 5.

De enquête die op is gesteld voor dit onderzoek is gebaseerd op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2019 die door organisaties als TNO innovation for live, CBS en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is ontwikkeld. De NEA 2019 beschikt over 23 modules die allemaal samenhangen met de arbeidsomstandigheden van medewerkers binnen een organisatie (Hooftman et al., 2020). Op basis van het theoretisch kader is er gekeken naar welke modules uit de NEA 2019 van toepassing zijn op het onderzoek bij NOVOMATIC Netherlands. In het theoretisch kader komen verschillende factoren die (mogelijk) invloed hebben op verzuim naar voren. De factoren die in het theoretisch kader naar voren komen zijn naast de modules van de NEA 2019

gelegd. De modules uit de NEA 2019 die overeenkomen met de factoren uit het theoretisch kader worden opgenomen in de enquête voor dit onderzoek. Factoren die in het theoretisch kader naar voren komen, maar niet in de NEA 2019 staan, zullen opgesteld worden door de onderzoeker zelf. Dit zal te allen tijde gaan in overleg met de opdrachtgever.

Er is in de enquête voor dit onderzoek gewerkt met schaal- en beoordelvragen, ook wel een Likert-schaal. De Likert-schaal is de meest gebruikte methode. Een respondent kan aangeven in welke mate men het eens is met een uitspraak of stelling (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Dit is voor het grootste gedeelte gemeten met een 4-punts Likert-schaal lopend van 1 = helemaal mee oneens tot en met 4 = helemaal mee eens, en 1 = nooit tot en met 4 = altijd. De responscategorieën zijn in dezelfde volgorde genoteerd, om verwarring te voorkomen. De vragen in de enquête zijn grotendeels in een positieve richting gesteld. Vragen waarbij dit niet van toepassing is zullen tijdens het analyseren gehercodeerd worden in SPSS. Dit zal dan beschreven worden in het analyseplan in Bijlage 7. Doordat de vragen in dezelfde richting gesteld zijn, zijn alle hoge antwoordmogelijkheden bij de Likert-schaal (antwoordmogelijkheid 4) positief. Er zijn een aantal vragen waarbij gewerkt wordt met andere antwoordmogelijkheden, omdat de andere antwoordmogelijkheden beter van toepassing waren op de vraag. Denk hierbij aan de antwoordmogelijkheden bij geslacht, leeftijd, opleidingsniveau of relatiestatus, maar ook bij vragen waar gevraagd werd naar redenen zoals “Wat was naar uw mening de belangrijkste reden in het werk die (geheel of voor een deel) leidde tot het ontstaan van deze klachten?”. Bij dit soort vragen is zowel de hoge als de lage antwoordmogelijkheid niet negatief of positief. In de enquête wordt gebruik gemaakt van de term “ziekteverzuim”. Om ervoor te waken dat de respondenten de vragen niet begrijpen door de term die hiervoor gebruikt wordt, wordt in de enquête “ziekteverzuim” gedefinieerd. Dit wordt gedaan nog voordat de vragen die betrekking hebben om deze term gesteld worden. De definitie van “ziekteverzuim” is in de enquête aangepast op het niveau van de respondenten. Dit wil zeggen dat de respondenten zullen begrijpen wat er met de definitie bedoeld wordt.

2.4. Analyse

De data die verzameld is via SurveyMonkey is geëxporteerd naar SPSS versie 25. Om de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden zal er gekeken worden naar de antwoorden op de deelvragen. De antwoorden op de deelvragen geven samen antwoord op de hoofdvraag. Ter beantwoording van deelvragen zal de niet-parametrische Mann-Whitney U-test worden uitgevoerd. Er is gekozen voor de Mann-Whitney U-test, omdat de steekproef niet normaal verdeeld is. In het toepassen van de Mann-Whitney U-test zal de variabele verzuim dienen als onafhankelijke variabele. Alle variabele waar verzuim mee getoetst wordt, zullen dienen als afhankelijke variabele. De keuze voor deze manier van analyseren wordt toegelicht in het analyseplan in Bijlage 5. De berekeningen van de Mann-Whitney U-test zijn terug te vinden in Bijlage 8.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per deelvraag beschreven. Uiteindelijk zal dit leiden tot het antwoord op de hoofdvraag die in de conclusie zal worden beschreven. Voor dit onderzoek zal er gebruik worden gemaakt van de niet-parametrische Mann-Whitney U-test. De Mann-Whitney U-test kan gebruikt worden als de testvariabele op minimaal ordinaal niveau gemeten is, de splitsingsvariabele twee onafhankelijke of niet-gekoppelde steekproeven heeft, bij kleine steekproven (<25) of als de verdelingen niet normaal verdeeld zijn (Baarda, van Dijkum & de Goede, 2014). Er is in dit onderzoek gekozen voor de Mann-Whitney U-test omdat de verdelingen niet normaal verdeeld zijn. De keuze voor deze test wordt verder toegelicht in het analyseplan, in Bijlage 5. In Bijlage 7 is de algemene informatie per schaal en/of variabele beschreven. Het gaat hier om het gemiddelde, de modus, de mediaan en de standaarddeviatie.

3.1. Deelvraag 1

Deelvraag 1 luidt als volgt: “Welke factoren spelen volgens de literatuur een rol bij ziekteverzuim?”. In het theoretisch kader staat beschreven welke factoren (mogelijk) een rol spelen bij ziekteverzuim en wat de reden daarvan is. Deze factoren zijn verdeeld in twee verschillende categorieën, namelijk werkfactoren en persoonlijke factoren. Hieronder (in Tabel 2) is te zien hoe deze categorieën onderverdeeld zijn. De categorieën in onderstaande tabel zijn opgesomd, zoals ze zijn beschreven in het theoretisch kader.

Tabel 2

Verdeling werk- en persoonlijke factoren op basis van het theoretisch kader

Werkfactoren		Persoonlijke factoren
- Werkdruk	- Dienstverband	- Leeftijd
- Werkstress	- Betrokkenheid bij de	- Relatiestatus
- Emotionele belasting	organisatie	- Opleidingsniveau
- Fysieke belasting	- Indeling van de diensten	- Geslacht
- Moeilijkheidsgraad	- Onregelmatigheid	- Combineren van werk
- Verstandhouding gasten	- Autonomie	en privé
- Verstandhouding collega's		
- Verstandhouding leidinggevende		

3.2. Deelvraag 2

Deelvraag 2 luidt als volgt: “Welke werkfactoren spelen een rol bij het verzuim van het casinopersoneel bij NOVOMATIC Netherlands?”. De resultaten worden hieronder per categorie uitgewerkt. In Tabel 3 is een overzicht te zien van de correlaties die bij de categorieën horen.

Dienstverband

Er is geen significant verschil ($u = 195$, $z = -0,905$, $p = 0,365$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 26,03) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 22,27) volgens

de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben ongeveer even lang werkzaam zijn bij NOVOMATIC Netherlands als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is geen significant verschil ($u = 232$, $z = -0,040$, $p = 0,968$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 23,57) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 23,47) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben even vaak een tweede betaalde baan hebben als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is een significant verschil ($u = 148$, $z = -2,229$, $p = 0,026$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 17,57) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 26,37) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben gemiddeld meer dagen in de week werken dan medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is een significant verschil ($u = 148$, $z = -2,068$, $p = 0,039$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 17,83) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 26,24) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben vaker diensten hebben waarbij ze bereikbaar, beschikbaar of oproepbaar moeten zijn dan medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is geen significant verschil ($u = 188$, $z = -1,169$, $p = 0,243$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 20,50) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,95) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben even vaak meer uren werken dan hun contracturen als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is geen significant verschil ($u = 173$, $z = -1,887$, $p = 0,059$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 19,53) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 25,42) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben even vaak op een vast adres werken als medewerkers die verzuimd hebben.

Verstandhouding gasten

Er is geen significant verschil ($u = 185$, $z = -1,144$, $p = 0,253$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 26,70) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 21,95) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben in het afgelopen jaar een even goede verstandhouding ervaren met de gasten die naar het casino komen als de medewerkers die wel verzuimd hebben.

Verstandhouding leidinggevende

Er is geen significant verschil ($u = 164$, $z = -1,644$, $p = 0,100$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 18,90) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 25,73) volgens

de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat de medewerkers die wel hebben verzuimd een even goede verstandhouding met hun leidinggevende ervaren als medewerkers die niet hebben verzuimd.

Verstandhouding collega's

Er is geen significant verschil ($u = 232$, $z = -0,024$, $p = 0,981$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 23,57) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 23,47) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die wel hebben verzuimd een even goede verstandhouding met hun collega's ervaren als medewerkers die niet verzuimd hebben.

Betrokkenheid organisatie

Er is geen significant verschil ($u = 209$, $z = -0,568$, $p = 0,570$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 25,07) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 22,74) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat de medewerkers die niet hebben verzuimd zich net zo betrokken voelen bij de organisatie NOVOMATIC Netherlands als medewerkers die wel hebben verzuimd.

Autonomie

Er is geen significant verschil ($u = 161$, $z = -1,1694$, $p = 0,090$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 18,73) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 25,81) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben zich net zo zelfstandig voelen in hun werk als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Moeilijkheidsgraad

Er is een significant verschil ($u = 136$, $z = -2,298$, $p = 0,022$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 17,07) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 26,61) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben hun werk als moeilijker ervaren dan medewerkers die wel verzuimd hebben.

Onregelmatigheid

Er is geen significant verschil ($u = 216$, $z = -0,392$, $p = 0,695$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 22,40) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,03) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat de medewerkers die niet verzuimd hebben evenveel obstakels ervaren als medewerkers die verzuimd hebben.

Er is geen significant verschil ($u = 175$, $z = -1,491$, $p = 0,136$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 27,33) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 21,65) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben zich net zo gelukkig voelen wanneer zij overdag werken als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is geen significant verschil ($u = 225$, $z = -0,210$, $p = 0,834$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 24,03) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 23,24) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben zich net zo gelukkig voelen wanneer zij in de avond werken als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is geen significant verschil ($u = 170$, $z = -1,238$, $p = 0,216$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 19,61) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,53) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben zich net zo gelukkig voelen om in de nacht te werken dan medewerkers die wel verzuimd hebben.

Werkdruk

Er is geen significant verschil ($u = 211$, $z = -0,512$, $p = 0,609$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 22,07) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,19) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben een even hoge werkdruk ervaren als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Werkstress

Er is geen significant verschil ($u = 155$, $z = -1,914$, $p = 0,056$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 18,33) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 26,00) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben evenveel werkstress ervaren als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Emotionele belasting

Er is geen significant verschil ($u = 195$, $z = -0,900$, $p = 0,368$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 21,00) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,71) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben evenveel belasting op emotioneel gebied ervaren als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Fysieke belasting

Er is geen significant verschil ($u = 193$, $z = -1,000$, $p = 0,317$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 20,87) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,77) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben evenveel werken in een ongemakkelijke werkhouding als medewerkers die verzuimd hebben.

Er is geen significant verschil ($u = 225$, $z = -0,224$, $p = 0,822$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 23,00) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 23,74) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben net zo vaak hun stem moeten verheffen om zichzelf verstaanbaar te maken dan medewerkers die wel verzuimd hebben.

Indeling diensten

Er is geen significant verschil ($u = 201$, $z = -0,846$, $p = 0,397$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 21,37) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,53) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet hebben verzuimd net zoveel uren maken op een werkdag als medewerkers die wel hebben verzuimd.

Er is geen significant verschil ($u = 189$, $z = -0,537$, $p = 0,591$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 21,00) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 22,48) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben evenveel uren werken achter een beeldscherm als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Er is een significant verschil ($u = 131$, $z = -2,498$, $p = 0,012$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 16,73) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 26,77) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben meer tijd besteden aan woon-werkverkeer dan medewerkers die verzuimd hebben.

Cijfer NOVOMATIC

Er is geen significant verschil ($u = 201$, $z = -0,763$, $p = 0,445$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 25,60) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 22,48) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben de organisatie NOVOMATIC Netherlands gemiddeld hetzelfde cijfer geven dan medewerkers die verzuimd hebben.

Tabel 3

Correlaties werkfactoren

Schaal/ Variabele	Verzuim01
DV01	0,365
DV02	0,968
DV04	0,026*
DV05	0,039*
DV06	0,243
DV07	0,059
VG	0,253
VL	0,100
VC	0,981
BO	0,570
AU	0,090
MO	0,022*
ON	0,695

Schaal/ Variabele	Verzuim01
ON04	0,136
ON05	0,834
ON06	0,216
WD	0,609
WS	0,056
EB	0,368
FB01	0,317
FB02	0,822
ID01	0,397
ID02	0,591
ID03	0,012*
NOVO	0,445

* $p < 0,05$

<i>DV = Dienstverband</i>	<i>ON = Onregelmatigheid</i>
<i>VG = Verstandhouding gasten</i>	<i>WD = Werkdruk</i>
<i>VL = Verstandhouding leidinggevende</i>	<i>WS = Werkstress</i>
<i>VC = Verstandhouding collega's</i>	<i>EB = Emotionele belasting</i>
<i>BO = Betrokkenheid organisatie</i>	<i>FB = Fysieke belasting</i>
<i>AU = Autonomie</i>	<i>ID = Indeling diensten</i>
<i>MO = Moeilijkheidsgraad</i>	<i>NOVO = Cijfer NOVOMATIC</i>

3.3. Deelvraag 3

Deelvraag 3 luidt als volgt: "Welke persoonlijke factoren spelen een rol bij het verzuim van het casinopersoneel bij NOVOMATIC Netherlands?". De resultaten worden hieronder per categorie uitgewerkt. In Tabel 4 is een overzicht te zien van de correlaties die bij de categorieën horen.

Geslacht

Er is geen significant verschil ($u = 214$, $z = -0,508$, $p = 0,611$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 22,27) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 24,10) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat mannen en vrouwen ongeveer evenveel verzuimd hebben in 12 maanden.

Leeftijd

Er is geen significant verschil ($u = 229$, $z = -0,098$, $p = 0,922$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 23,23) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 23,63) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat de medewerkers zich in dezelfde leeftijdscategorie bevinden.

Relatiestatus

Er is geen significant verschil ($u = 202$, $z = -0,735$, $p = 0,452$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 25,53) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 22,52) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat de medewerkers die niet verzuimd hebben ongeveer net zo vaak een partner hebben als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Opleidingsniveau

Er is geen significant verschil ($u = 186$, $z = -0,961$, $p = 0,336$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 25,63) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 21,68) volgens de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat de medewerkers die niet verzuimd hebben een studie van hetzelfde niveau hebben afgerond als medewerkers die wel verzuimd hebben.

Combinatie werk-privé

Er is geen significant verschil ($u = 230$, $z = -0,062$, $p = 0,951$) tussen medewerkers die verzuimd hebben (Mean rank = 23,33) en medewerkers die niet verzuimd hebben (Mean rank = 23,58) volgens

de Mann-Whitney U-test. Dit betekent dat medewerkers die niet verzuimd hebben evenveel obstakels ervaren bij het combineren van hun werk- en privéleven als mensen die wel verzuimd hebben.

Tabel 4

Correlaties persoonlijke factoren

Variabele	Verzuim01
<i>GE</i>	0,611
<i>LE</i>	0,922
<i>RS</i>	0,452
<i>OP</i>	0,336
<i>CWP</i>	0,951

* $p = <0,05$

GE = Geslacht

LE = Leeftijd

RS = Relatiestatus

OP = Opleidingsniveau

CWP = Combinatie werk-privé

4. Discussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de deelvragen naast elkaar gelegd, waardoor er antwoord gegeven kan worden op de hoofdvraag van het onderzoek. Er wordt met een kritische blik gekeken naar de aanpak en conclusie van het onderzoek en er zullen suggesties worden gedaan voor een (mogelijk) vervolgonderzoek. Als laatste zal de onderzoeker aanbevelingen doen aan NOVOMATIC Netherlands.

4.1. Conclusie

De hoofdvraag luidt: “Welke factoren spelen een rol bij het ziekteverzuim onder casinopersoneel in de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker in de leeftijd van 35 tot 54 jaar bij NOVOMATIC Netherlands?”. Om antwoord te geven op deze vraag moet er naar de resultaten van de deelvragen gekeken worden. Zoals eerder beschreven zijn de factoren die naar voren komen bij de resultaten beschreven vanuit het theoretisch kader. Alle factoren die in het theoretisch kader naar voren zijn gekomen, hebben mogelijk invloed op het ziekteverzuim bij NOVOMATIC Netherlands. Dit betekent dat de factoren die antwoord geven op de hoofdvraag, in ieder geval bevestigd zullen worden door het theoretisch kader. Uit het veldonderzoek kan geconcludeerd worden, dat de variabele die significant van elkaar verschillen onder werkfactoren vallen. De factoren die volgens het veldonderzoek een rol spelen bij ziekteverzuim binnen NOVOMATIC Netherlands zijn het aantal dagen dat een medewerker in de week werkt, de hoeveelheid diensten dat een medewerker bereikbaar, oproepbaar of beschikbaar moet zijn, de moeilijkheidsgraad van het werk en de tijd die een medewerker besteedt aan woon-werkverkeer. Wat opvallend is aan deze resultaten is dat medewerkers die niet hebben verzuimd gemiddeld hogere antwoordmogelijkheden in hebben gevuld dan medewerkers die wel verzuimd hebben. Dat wil zeggen dat medewerkers die niet verzuimen meer dagen in de week werken, vaker diensten hebben waar ze bereikbaar, oproepbaar of beschikbaar moeten zijn, de moeilijkheidsgraad van het werk hoger beoordelen en vaker verder weg wonen van hun werk. In de resultaten van het veldonderzoek zijn tevens drie opvallende scores te zien. Deze scores laten geen significant verschil zien, maar zijn wel opvallend in vergelijking met de andere scores. De reden hiervan is dat deze scores dicht tegen het significante verschil aanliggen. Het gaat hier om de locatie waarop een medewerker doorgaans werkt (een vaste locatie of verschillende locaties), hoe autonoom een medewerker zich voelt binnen het werk en de hoeveelheid werkstress die een medewerker ervaart. Ook hier is het opvallend dat medewerkers die niet hebben verzuimd gemiddeld hogere antwoordmogelijkheden in hebben gevuld. Wat betekent dat medewerkers die niet hebben verzuimd vaker op verschillende locaties werken, zich meer autonoom voelen in hun werk en meer werkstress ervaren dan medewerkers die niet verzuimd hebben.

Uit het veldonderzoek blijkt dat de persoonlijke factoren geen rol spelen bij het ziekteverzuim van NOVOMATIC Netherlands. Geen van deze factoren laten een significant verschil zien.

Geconcludeerd kan worden dat het aantal dagen werken in een week, de hoeveelheid diensten waarop een medewerker bereikbaar, oproepbaar of beschikbaar moet zijn, de moeilijkheidsgraad van

het werk, de tijd die een medewerker besteedt aan woon-werkverkeer, de locatie waar een medewerker doorgaans werkt, hoe autonoom een medewerker zich voelt binnen het werk en de werkstress die een medewerker ervaart de factoren zijn die een rol spelen bij het ziekteverzuim van NOVOMATIC Netherlands.

4.2. Kanttekeningen

De conclusie die getrokken is, is gebaseerd op de resultaten van het veldonderzoek dat ingevuld is door 46 respondenten. In de methode staat beschreven dat de verwachte respons 75 procent van de doelgroep zou zijn. Dat zou betekenen dat er ongeveer 49 medewerkers de enquête ingevuld zouden hebben. De respons die uiteindelijk terug is gekomen, gaat over 71 procent. Het is van belang om hier kritisch naar te kijken. Wat is de reden dat het verwachte respons niet is gehaald en wat had de onderzoeker anders kunnen doen om het beoogde respons wel te behalen? Mogelijk heeft Covid-19 invloed op het respons van de enquête. De medewerkers die binnen de doelgroep vielen, hebben niet kunnen werken doordat de casino's dicht zijn in verband met Covid-19. Het is mogelijk dat de medewerkers om deze reden niet gemotiveerd genoeg waren om de enquête in te vullen. Om de medewerkers meer te motiveren en stimuleren om de enquête in te vullen, had er een prestatie tegenover het invullen van de enquête kunnen staan. De andere kant van een prestatie tegenover het invullen van de enquête is dat de enquête anoniem is ingevuld, dus dat het onbekend is welke medewerker een tegenprestatie zou verdienen.

Waar ook kritisch naar gekeken moet worden zijn de antwoordmogelijkheden en de vraagstelling van de enquête. Er is wat dat betreft niet een lijn getrokken in het formuleren van de vragen. Er wordt voornamelijk gebruik gemaakt van stellingen, maar er zijn ook vragen te vinden in de enquête. Tevens is te zien dat de Likert-schaal niet overal hetzelfde is. Bij een aantal vragen/stellingen zien we nooit, soms, vaak, altijd en bij een aantal vragen/stellingen zien we helemaal mee oneens, mee oneens, mee eens, helemaal mee eens. Dit kan zorgen voor verwarring bij de respondenten. Buiten dat dit bij respondenten voor verwarring zou kunnen zorgen, maakt de onderzoeker het zichzelf niet gemakkelijker door verschillende antwoordmogelijkheden aan te bieden. De verschillende antwoordmogelijkheden zorgen er namelijk voor dat vragen/stellingen niet samengevoegd kunnen worden in een samengestelde variabele. Wat resulteert in ingewikkeldere toetsen in SPSS en het neemt meer tijd in beslag. Tijdens dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een 4-puntslikert-schaal, dit maakt dat respondenten niet kunnen kiezen voor de optie "neutraal". Het is onduidelijk voor welke antwoordmogelijkheid een respondent heeft gekozen wanneer hij/zij eigenlijk neutraal in de vraag en/of stelling stond. Dat maakt dat dit een kanttekening is van dit onderzoek.

Uit het theoretisch kader zijn verschillende factoren naar voren gekomen die (mogelijk) een rol spelen bij het ziekteverzuim bij NOVOMATIC Netherlands. De enquête bestaat in zijn totaal uit 20 categorieën. Binnen al deze categorieën behoren minimaal twee tot maximaal 7 vragen. Wanneer we hier kritisch naar kijken, zou er gezegd kunnen worden dat de onderzoeker niet diep genoeg in is

gegaan op de factoren die uit het theoretisch kader naar voren zijn gekomen. In Paragraaf 4.3. is uitgewerkt hoe de onderzoeker hier in het vervolg rekening mee kan houden.

Het is tevens van belang om kritisch naar de, zojuist getrokken, conclusie te kijken (Paragraaf 4.1). Zoals te lezen is in de conclusie worden er drie factoren bij betrokken die volgens de Mann-Whitney U-test niet significant van elkaar verschillen. Toch worden deze drie factoren beschreven in de conclusie. Het gaat hier om de locatie waarop een medewerker doorgaans werkt (een vaste locatie of verschillende locaties), hoe autonoom een medewerker zich voelt binnen het werk en de hoeveelheid werkstress die een medewerker ervaart. Bij de Mann-Whitney U-test spreekt men van een significant verschil wanneer de p-waarde $<0,05$ of kleiner is. De reden waarom deze drie factoren opvallend zijn, is omdat ze een p-waarde onder de 0,10 hebben. De onderzoeker heeft ervoor gekozen om daarom deze factoren ook te benoemen in de conclusie en mogelijk mee te nemen bij het ontwikkelen van de interventie. Er valt over te discussiëren of het van belang is om deze drie factoren mee te nemen in de conclusie. De onderzoeker heeft ervoor gekozen om dat wel te doen, omdat het in beginsel geen kwaad kan om zich te richten op meerdere factoren. Doordat de p-waarde aan de lage kant is, ziet de onderzoeker hierin geen goede reden om de drie factoren niet mee te nemen.

Als laatste moet er gekeken worden naar de vragen of stellingen die opgesteld zijn binnen de schaal verzuim. Hierin zijn acht vragen of stellingen te vinden die inhoudelijk gaan over het verzuim en de beleving van de medewerkers tijdens het verzuim. Er is in de resultaten en conclusie niks terug te lezen over deze vragen of stellingen. Voor dit onderzoek is er, met de Mann-Whitney U-test, gekeken naar de groep die wel heeft verzuimd en de groep die niet heeft verzuimd. De groep die niet heeft verzuimd, heeft bij de vragen of stellingen inhoudelijk over verzuim hoogstwaarschijnlijk voor de antwoordmogelijkheid "Niet van toepassing op mij" gekozen. Dit maakt dat deze variabele voor dit onderzoek niet relevant zijn. De vragen of stellingen die inhoudelijk over verzuim gingen, zijn opgesteld naar wens van de opdrachtgever.

4.3. Suggesties voor vervolgonderzoek

In een vervolgonderzoek is aan te raden om het onderzoek te richten op medewerkers die niet verzuimd hebben. Zoals in de conclusie is te lezen kiezen zij (vaak) voor de hogere antwoordmogelijkheden, waardoor ze een hoger gemiddelde score. Medewerkers die verzuimen zijn in beeld bij een werkgever. Dit komt doordat er vanaf het moment van ziekmelding, trajecten starten. Dat wil zeggen dat medewerkers die verzuimen op dat moment aandacht krijgen van de werkgever, waardoor mogelijk medewerkers die niet verzuimen naar de achtergrond verdwijnen. Het zou om deze reden voor een vervolgonderzoek interessant zijn om te onderzoeken waarom medewerkers die niet verzuimen voor hogere antwoordmogelijkheden kiezen en wat dat voor hen betekent. Dit onderzoek richt zich op meerdere factoren, waar kort op in wordt gegaan. Het is aan te raden om in een vervolgonderzoek minder factoren op te nemen, waar wel dieper op in gegaan wordt. Op deze manier kan men meer de diepte ingaan met de enquête.

Tevens is het in een vervolgonderzoek aan te raden om het onderzoek te richten op de medewerkers met een aansturende en/of leidinggevende rol. In hoeverre hebben zij inzicht in wat er tijdens de diensten van hun medewerkers gebeurt? Weten zij wat er speelt onder de medewerkers? Weten zij hoe het gaat met hun medewerkers? En bovenal, hoe kunnen zij invloed uitoefenen of hoe oefenen zij invloed uit op het welzijn van hun medewerkers? Dit onderzoek is vooral gericht op hoe medewerkers bepaalde factoren ervaren in hun werk. Wat in dit onderzoek ontbreekt is informatie over hoe een leidinggevende met deze factoren omgaat. Het is op dit moment niet bekend hoe een medewerker met een aansturende en/of leidinggevende rol deze factoren beoordeelt en hoe hij/zij hier al wel of juist niet op inspeelt.

Geconcludeerd zou kunnen worden dat de aanpak van het veldonderzoek erg breed is. Wanneer men in het vervolg rekening houdt met bovenstaande, gaat het veldonderzoek meer de diepte in. Op die manier komt de onderzoeker meer inhoudelijke informatie te weten. Daarmee kan een interventie zich specifiek richten op één of meerdere factoren die duidelijk in beeld zijn.

4.4. Aanbevelingen

De eerste aanbeveling voor NOVOMATIC Netherlands is om aandacht te besteden aan de invulling van de diensten van een medewerker. Uit dit onderzoek blijkt dat medewerkers regelmatig diensten hebben waarbij ze bereikbaar, oproepbaar of beschikbaar moeten zijn, men kostbare tijd besteedt aan woon-werkverkeer en medewerkers regelmatig op verschillende locaties werken. Wanneer NOVOMATIC Netherlands bij het in dienst nemen van een medewerker bekijkt wat de duur van het woon-werkverkeer zal zijn en hierbij ook bekijkt of een medewerker op een vast adres kan werken, zal dit zowel een medewerker zelf als zijn/haar collega's rust bieden. Uiteindelijk zal dit dan positieve invloed hebben op het gehele team.

De tweede aanbeveling voor NOVOMATIC Netherlands is om aandacht te schenken aan medewerkers die niet verzuimen. Uit dit onderzoek is gebleken dat medewerkers die wel verzuimen over het algemeen positiever reageren op vragen en stellingen. Ook de vragen van het variabele verzuim hebben medewerkers die verzuimen uitermate positief ingevuld. De medewerkers die niet verzuimen hebben de enquête over het algemeen negatiever ingevuld, waardoor het belangrijk zou zijn voor zowel de organisatie als de medewerkers dat NOVOMATIC Netherlands meer aandacht aan de niet verzuimende medewerkers besteedt.

De derde aanbeveling voor NOVOMATIC Netherlands is om samen met de medewerkers die mee hebben gedaan aan dit onderzoek, te kijken hoe de diensten inhoudelijk in elkaar zitten. Wat maakt dat er een significant verschil is bij de variabele moeilijkheidsgraad en wat kan hier vanuit de organisatie aan gedaan worden? Door in gesprek te gaan met de medewerkers en een beter beeld te krijgen van de inhoud van hun diensten, kan NOVOMATIC Netherlands in samenwerking met de medewerkers deze factor aanpakken. Dit hoeft niet te betekenen dat de inhoud van de diensten gewijzigd moet worden. Soms is in gesprek gaan met de medewerkers en samen zoeken naar een middenweg al genoeg.

Literatuurlijst

- ArboNed. (2021, 4 januari). *Verzuim verlagen*. Geraadpleegd op 19 januari 2021, van <https://www.arboned.nl/wat-u-moet-weten/verzuim-verlagen>
- Baarda, D. B., van Dijkum, C. J., & de Goede, M. P. M. (2014). *Basisboek statistiek met SPSS*. Noordhoff Uitgevers B.V.
- Bastiaanssen, M., Kuis, Y., Burdorf, A., & van der Velde, C. (2008, maart). *Dossier verzuim en Re-integratie*. Geraadpleegd op 20 november 2020, van http://www.arbokennisnet.nl/images/dynamic/Dossiers/Verzuim_reintegratie/D_Verzuim_en_re%C3%AFntegratie.pdf
- Briggs, S.R. en Cheek, J.M. (1986). The role of factor analysis in the development and evaluation of personality scales. *Journal of Personality*, 54, 106–48.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020, 25 juni). *Ziekteverzuim*. Geraadpleegd op 30 september 2020, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboardarbeidsmarkt/werkenden/ziekteverzuim>
- Cheng, G. H. L., & Chan, D. K. S. (2008). *Who suffers more from job insecurity? A metaanalytic review*. *Applied Psychology*, 57(2), 272-303.
- Driessen, M., & de Vries, J. (2013). *Verandering van werkgever, beroep en lonen*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Harens, M. (2018, 1 mei). *Burn-out en verzuimkosten*. Geraadpleegd op 20 november 2020, van <https://brn-out.com/burn-out-en-verzuim-kosten/>
- Hooftman, W. E., Mars, G. M. J., Knops, J. C. M., van Dam, L. M. C., de Vroome, E. M. M., Janssen, B. J. M., . . . van den Bossche, S. N. J. (2020). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2019* (15de editie). Geraadpleegd op 17 november 2020, van https://www.monitorarbeid.tno.nl/dynamics/modules/SPUB0102/view.php?pub_Id=100672%09&att_Id=4911

Jongsma, R., Berg, J. W. P., & Drost, R. (2010). *Ziekteverzuim in 100 vragen*. Kluwer.

Kinderen, H., & Adolescenten, D. O. I. (1998). *Arbeidsomstandigheden en verzuim*. Geraadpleegd op 25 februari 2021, van https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-313-8644-4_131

Klees, R. (2020, 30 juni). *Zieke werknemer kost 250 tot 400 euro per dag*. mkb servicedesk.nl. Geraadpleegd op 19 februari 2021, van <https://www.mkb servicedesk.nl/10218/zieke-werknemer-kost-200-tot-400-euro.htm#:~:text=Een%20zieke%20werknemer%20kost%20je,directe%20kosten%20en%20indirecte%20kosten.>

Meijman, T. F., Mulder, G., Drenth, P., & Thierry, H. (1998). Psychological aspects of workload. *Handbook of work and organizational psychology*, 1998, 2. Geraadpleegd op 9 februari 2021, van [https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=8To7Yt1Jv8EC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Meijman,+T.F.+%26+Mulder,+G.+\(1998\).+&ots=xrWKYzCKhl&sig=YKuhYcM33b8bg96NErBoAT1vQnE&redir_esc=y#v=onepage&q=Meijman%2C%20T.F.%20%26%20Mulder%2C%20G.%20\(1998\).&f=false](https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=8To7Yt1Jv8EC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Meijman,+T.F.+%26+Mulder,+G.+(1998).+&ots=xrWKYzCKhl&sig=YKuhYcM33b8bg96NErBoAT1vQnE&redir_esc=y#v=onepage&q=Meijman%2C%20T.F.%20%26%20Mulder%2C%20G.%20(1998).&f=false)

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2018, 3 januari). *Ziekteverzuimbeleid*. Arboportaal. Geraadpleegd op 19 februari 2021, van <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/ziekteverzuimbeleid>

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2020, 27 juli). *Regels bij ziekte voor werkgevers en werknemers*. Ziekteverzuim en herstel naar werk | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 9 februari 2021, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ziekteverzuim-van-het-werk/regels-en-verplichtingen-bij-ziekte>

Mol, M. & de Vries, J. (2009). *Ziekteverzuim het laagst bij werknemers met een hoge mate van autonomie en veel steun van collega's en leidinggevenden* (pp 41-45). Centraal Bureau voor de Statistiek.

Mol, M., & de Vries, J. (2010). *Werknemers zonder belangstellende collega's verzuimen vaker*. TSG, 88(2), 64-64.

Nederlands Instituut van Psychologen. (2016, 30 augustus). 2. *De basisprincipes*. NIP. Geraadpleegd op 18 maart 2021, van <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/beroepscodex/de-basisprincipes/>

NOVOMATIC Netherlands. (2018, September). *Personeelsreglement* [Personeelsreglement].

Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual. A step by step guide to data analysis using SPSS* (4th edn). Crows Nest NSW: Allen & Unwin.

Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2015). *Methoden en technieken van onderzoek* (7de editie). Pearson.

Schaufeli, W., & Taris, T. (2013). *Het Job Demands-Resources model: overzicht en kritische beschouwing*. *Gedrag & Organisatie*, 26(2), 182-204. Geraadpleegd op 9 februari 2021, van <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/401.pdf>

Schuttrups, M. (2009, 2 september). *Organisatie-identificatie bepaalt betrokkenheid*. HR Praktijk. Geraadpleegd op 25 februari 2021, van <https://www.hrpraktijk.nl/topics/beoordelen-functioneren/nieuws/organisatie-identificatie-bepaalt-betrokkenheid>

Steele, R.P. & Rentsch, J.R. (1995). *Influence of cumulative strategies on the long-range prediction of absenteeism*. *Academy of Management Journal*, 38, 1616-1634.

TNO Innovation for life (2019). *Ziekteverzuim*. In K. Kraan & E. de Vroome (Reds.), *Arbobalans 2018* (pp. 76-105). TNO, Leiden. Geraadpleegd op 1 december 2020, van <https://wp.monitorarbeid.tno.nl/wp-content/uploads/2020/09/Arbobalans-2018.pdf>

Van Dongen, A. (2018, 19 februari). *Scheidende medewerker kost je 438 miljoen euro per jaar*. De Ondernemer. Geraadpleegd op 25 februari 2021, van <https://www.deondernemer.nl/personeel/scheidende-medewerker-ziekteverzuim-productiviteit~276178>

Bijlagen

Bijlage 1: Enquête



Onderzoek verzuim

Wat goed dat u deze enquête in gaat vullen. Het zal ongeveer 5 minuutjes duren.

Zoals eerder benoemd is het geheel anoniem en worden de resultaten gebruikt om het werk te optimaliseren. Probeer daarom zo eerlijk mogelijk te antwoorden.

Heel veel succes!

OK

1. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
☐ Vrouw
☐ Anders

2. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 35-40 jaar
☐ 41-45 jaar
☐ 46-50 jaar
☐ 51-55 jaar

3. Wat is uw relatiestatus?

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ Vrijgezel | ☐ Gehuwd |
| ☐ In een relatie | ☐ Alleenstaand |
| ☐ Samenwonend | ☐ Anders |

4. Wat is uw hoogst afgeronde studie?

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ VMBO | ☐ MBO niveau 3 |
| ☐ HAVO | ☐ MBO niveau 4 |
| ☐ VWO | ☐ HBO |
| ☐ MBO niveau 1 | ☐ WO |
| ☐ MBO niveau 2 | ☐ Anders |

5. Hoe lang bent u werkzaam bij NOVOMATIC?

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| ☐ 0-6 maanden | ☐ 3-5 jaar |
| ☐ 6-12 maanden | ☐ 5-10 jaar |
| ☐ 1-2 jaar | ☐ 10-20 jaar |
| ☐ 2-3 jaar | ☐ 20 + jaar |

6. Heeft u naast uw baan bij NOVOMATIC nog een andere betaalde baan?

- ☐ Ik heb één baan als werknemer
☐ Ik heb meerdere banen als werknemer

7. Wat is de belangrijkste reden dat u meerdere banen heeft?

- | | |
|--|--|
| ☐ Afwisseling in werkzaamheden of contacten | ☐ Op lange termijn aan het werk kunnen blijven |
| ☐ Meer uren kunnen maken om financieel rond te komen | ☐ Om zekerheid van inkomen te behouden |
| ☐ Geld verdienen voor extra's | ☐ Anders |
| ☐ Mezelf kunnen ontwikkelen op meerder gebieden | ☐ Niet van toepassing op mij |

8. Op hoeveel dagen per week werkt u doorgaans?

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 5 |
| ☐ 2 | ☐ 6 |
| ☐ 3 | ☐ 7 |
| ☐ 4 | |

9. Heeft u wel eens diensten waarbij u bereikbaar, beschikbaar of oproepbaar moet zijn?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Vaak
☐ Altijd

10. Werk u wel eens meer uren dan uw contracturen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

11. Waar werkt u doorgaans voor uw werkgever?

- ☐ Op een vast adres
- ☐ Op verschillende plaatsen

12. Ik kan makkelijk contact maken met gasten

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

13. De vaste gasten herkennen mij

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

14. Wanneer er een voorval is binnen het casino, kan ik gasten kalmeren

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

15. Ik voel me wel eens geïntimideerd door gasten

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

16. Ik voel me gepest door gasten

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

17. Mijn leidinggevende heeft oog voor het welzijn van de medewerkers

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

18. Mijn leidinggevende besteedt aandacht aan de dingen die ik zeg

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

19. Ik voel me wel eens geïntimideerd door mijn leidinggevende

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

20. Mijn leidinggevende maakt onderscheid tussen werknemers

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

21. Er wordt gepest door mijn leidinggevende

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

22. Mijn collega's hebben persoonlijke belangstelling voor mij

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

23. Mijn collega's zijn vriendelijk

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

24. Ik kan bij mijn collega's terecht voor het ruilen/overnemen van diensten

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

25. Ik voel me wel eens geïntimideerd door een collega

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

26. Er wordt gepest onder collega's

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

27. Bent u in de afgelopen 12 maanden persoonlijk gediscrimineerd op uw werk?

- ☐ Nee, in de afgelopen 12 maanden ben ik niet persoonlijk gediscrimineerd op mijn werk
- ☐ Ja, vanwege mijn seksuele geaardheid/voorkeur
- ☐ Ja, vanwege mijn leeftijd
- ☐ Ja, vanwege mijn geslacht
- ☐ Ja, vanwege mijn huidskleur
- ☐ Ja, vanwege een andere reden
- ☐ Ja, vanwege mijn geloofsovertuiging

28. Ik ben op de hoogte over onderwerpen die binnen de organisatie (NOVOMATIC) spelen

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

29. Ik ben op de hoogte waar in Nederland de organisatie nog meer vestigingen heeft

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

30. Ik ben op de hoogte waar ik terecht kan voor bepaalde zaken

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

31. Ik durf contact op te nemen met een persoon, buiten mijn leidinggevende

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

32. Ik heb behoefte aan contacten binnen de organisatie buiten mijn leidinggevende

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

33. Hoeveel uur per dag werkt u gemiddeld?

- ☐ 4 uur
- ☐ 6 uur
- ☐ 8 uur
- ☐ 10 uur
- ☐ 12 uur

34. Hoeveel uur per dag werkt u gemiddeld achter een beeldscherm?

- ☐ 4 uur
- ☐ 6 uur
- ☐ 8 uur
- ☐ 10 uur
- ☐ 12 uur

35. Hoeveel tijd besteed u dagelijks aan woon-werkverkeer?

- ☐ 0-15 minuten
- ☐ 15-30 minuten
- ☐ 30-45 minuten
- ☐ 45-60 minuten
- ☐ 60+ minuten

36. De onregelmatige diensten zorgen voor onrust in mijn leven

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

37. Door de onregelmatige diensten moet ik activiteiten in mijn privéleven aan me voorbij laten gaan

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

38. De onregelmatige diensten passen prima in mijn leven

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

39. Ik voel me gelukkig wanneer ik overdag werk

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

40. Ik voel me gelukkig wanneer ik in de avond werk

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

41. Ik voel me gelukkig wanneer ik in de nacht werk

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

42. Mist of verwaarloost u uw familie- of gezinsactiviteiten door uw werk?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

43. Mist of verwaarloost u uw werkzaamheden door familie- of gezinsverantwoordelijkheden?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

44. Kunt u zelf beslissen hoe u uw werk uitvoert?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

45. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

46. Kunt u zelf uw werktempo regelen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

47. Moet u in uw werk zelf oplossingen bedenken om bepaalde dingen te doen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

48. Vereist uw werk intensief nadenken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

49. Vergt uw werk dat u er uw gedachten bij houdt?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

50. Vergt uw werk veel aandacht van u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

51. Ik moet erg snel werken

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

52. Ik moet veel werk doen

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

53. Ik moet extra hard werken om alle taken te voltooien

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

54. Ik vind genoeg uitdagingen in mijn huidige functie

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

55. Ik voel me specialist in mijn werk

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

56. Het werk bezorgt mij enige mate van stress

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

57. Ik heb te veel taken op mijn werk, dat bezorgt mij stress

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

58. Brengt uw werk u in emotioneel moeilijke situaties

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

59. Is u werk emotioneel veeleisend?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

60. Raakt u emotioneel betrokken bij uw werk?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

61. Doet uw werk in een ongemakkelijke werkhouding?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

62. Is er op uw werkplek zoveel lawaai, dat u hard moet praten om u verstaanbaar te maken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

De volgende vragen gaan over verzuim.
Verzuim is de afwezigheid op het werk door ziekte of andere mogelijke oorzaken.
U kan verzuim in de volgende vragen ook lezen als: "Ziek-/Afgemeld"

63. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens verzuimd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

64. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden verzuimd?

- ☐ 1 keer ☐ 5 keer
☐ 2 keer ☐ Meer dan 5 keer
☐ 3 keer ☐ Niet van toepassing op mij
☐ 4 keer

65. De klachten waar ik de laatste keer mee verzuimde waren gevolg van het werk wat ik deed

- ☐ Helemaal mee oneens ☐ Helemaal mee eens
☐ Mee oneens ☐ Niet van toepassing op mij
☐ Mee eens

66. Wat was naar uw mening de belangrijkste reden in het werk die (geheel of voor een deel) leidde tot het ontstaan van deze klachten?

- ☐ Werkdruk, werkstress ☐ Problemen met collega's
☐ Emotioneel te zwaar ☐ Problemen met gasten
☐ Lichamelijk te zwaar ☐ Gevaarlijk werk
☐ Langdurig dezelfde handelingen verrichten ☐ Anders
☐ Te moeilijk werk ☐ Niet van toepassing op mij
☐ Problemen met leidinggevende/werkgever

67. Heeft er, de laatste keer dat u verzuimde, verzuimcontrole plaatsgevonden door uw werkgever, arbodienst of andere organisatie?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Niet van toepassing op mij

68. Ik voelde me gesteund door mijn werkgever tijdens het verzuim

- ☐ Helemaal mee oneens ☐ Helemaal mee eens
☐ Mee oneens ☐ Niet van toepassing op mij
☐ Mee eens

69. Ik heb te maken gehad met de bedrijfsarts

- ☐ Ja
☐ Nee

70. Ik voelde me prettig bij de ondersteuning van de bedrijfsarts

- ☐ Helemaal mee oneens ☐ Helemaal mee eens
☐ Mee oneens ☐ Niet van toepassing op mij
☐ Mee eens

71. Ik zou medewerking met een bedrijfsarts aanraden aan mijn collega's die daar ooit mee in aanraking komen

- ☐ Helemaal mee oneens ☐ Helemaal mee eens
☐ Mee oneens ☐ Niet van toepassing op mij
☐ Mee eens

72. Welk cijfer geeft u werken bij NOVOMATIC over het algemeen

- ☐ 1 ☐ 6
☐ 2 ☐ 7
☐ 3 ☐ 8
☐ 4 ☐ 9
☐ 5 ☐ 10

Heel erg bedankt voor het invullen van de enquête!

Bijlage 2: Aankondiging enquête doelgroep

[naam]

[adres]

[postcode + plaats]

Referentie

Onderzoek verzuim

Uw referentie

CAS/DM

Waalwijk

4 december 2020

Geachte heer/mevrouw, beste ..,

Mijn naam is Danine Marcelissen. Sinds september 2020 ben ik gestart met mijn afstudeerstage bij NOVOMATIC Netherlands voor mijn studie Toegepaste Psychologie. Komend jaar ga ik aan de slag met mijn onderzoek naar verzuim.

Ik heb gekozen voor dit onderwerp, omdat ik denk dat het belangrijk is om te weten hoe het personeel op de werkvloer tegen bepaalde zaken aankijkt. Op basis van mijn onderzoek zal ik een interventie ontwikkelen die inspeelt op de factoren die in de enquête naar voren zijn gekomen. Dit wil ook zeggen dat niemand, behalve ik, toegang heeft tot de resultaten van de enquête. Hiervoor heb ik natuurlijk hulp nodig vanuit het werkveld en u valt binnen mijn gekozen doelgroep!

In de eerste week van januari zal er een enquête naar u gestuurd worden, via de post en naar uw privé mailadres. Deze enquête wordt door u anoniem ingevuld. Dit houdt in dat uw antwoorden niet worden gekoppeld aan uw naam. De vragen in de enquête worden algemeen geformuleerd, waardoor u geen persoonlijke verhalen hoeft te delen. U zal niet benaderd worden naar aanleiding van de resultaten voor een interview. Daarnaast wordt uw welzijn niet nadelig beïnvloedt na het invullen van de enquête, de resultaten van het onderzoek hebben als doel om het werk te optimaliseren!

Voor vragen mag u altijd mailen naar: dmarcelissen@novogaming.nl

Ik hoop dat u mij wilt helpen en dat we elkaar snel kunnen zien in een van onze Casino's.

Met vriendelijke groet,

Casino Admiral Staff B.V.

Danine Marcelissen

Afstudeerstagiaire

Bijlage 3: Uitnodiging invullen enquête

[naam]

[adres]

[postcode + plaats]

Referentie

Onderzoek verzuim

Uw referentie

CAS/DM

Waalwijk

8 januari 2021

Geachte heer/mevrouw, beste ...,

4 december j.l. heeft u van een brief ontvangen waarin ik u op de hoogte heb gesteld van mijn afstudeeronderzoek bij NOVOMATIC Netherlands. Hierin kondigde ik aan dat, in de eerste week van januari 2021, er een enquête naar u zou worden gestuurd.

Het invullen van de enquête zal ongeveer 5 minuten duren. Via onderstaande link kunt u de enquête anoniem invullen. Ook staat onderaan deze brief een QR-code die u kunt scannen met de camera van uw telefoon. Er zal op uw scherm een melding verschijnen met de achterliggende internetlink van de enquête. Wanneer u op deze melding klikt, wordt u automatisch doorgestuurd naar de enquête en kunt u starten met het beantwoorden van de vragen.

Link enquête: <https://nl.surveymonkey.com/r/7LPBMGC>

Ik wil u nogmaals herinneren aan het feit dat de enquête volledig anoniem ingevuld wordt. Dit houdt in dat uw antwoorden niet worden gekoppeld aan uw naam. De vragen in de enquête zijn algemeen geformuleerd, waardoor u geen persoonlijke verhalen hoeft te delen. U zal naar aanleiding van de door u ingevulde resultaten niet worden benaderd voor een interview. Daarnaast wordt uw welzijn niet nadelig beïnvloedt na het invullen van de enquête, de resultaten van het onderzoek hebben als doel om het werk te optimaliseren!

Voor vragen mag u altijd mailen naar: dmarcelissen@novogaming.nl

Alvast bedankt voor uw medewerking en hopelijk tot snel in een van onze Casino's.

Met vriendelijke groet,

Casino Admiral Staff B.V.

Danine Marcelissen

Afstudeerstagiaire

Bijlage 4: Reminder invullen enquête (mail)

Van: Danine Marcelissen

Verzonden: woensdag 27 januari 2021 14:49

Onderwerp: Reminder Enquête

Hi All,

8 januari j.l. heeft u van mij een link ontvangen voor de enquête van mijn onderzoek binnen NOVOMATIC Netherlands.

Degene die de enquête hebben ingevuld wil ik bedanken voor hun medewerking.

Voor degene die dit nog niet hebben gedaan, wil ik jullie vragen dit alsnog te doen!

Het invullen van de enquête zal ongeveer 5 minuten duren. Via onderstaande link kunt u de enquête anoniem invullen.

Link: <https://nl.surveymonkey.com/r/7LPBMGC>

Ik wil u nogmaals herinneren aan het feit dat de enquête volledig anoniem ingevuld wordt. Dit houdt in dat uw antwoorden niet worden gekoppeld aan uw naam. De vragen in de enquête zijn algemeen geformuleerd, waardoor u geen persoonlijke verhalen hoeft te delen. U zal naar aanleiding van de door u ingevulde resultaten niet worden benaderd voor een interview. Daarnaast wordt uw welzijn niet nadelig beïnvloed na het invullen van de enquête, de resultaten van het onderzoek hebben als doel om het werk te optimaliseren!

Voor vragen mag u altijd mailen naar: dmarcelissen@novogaming.nl

Alvast bedankt voor uw medewerking en hopelijk tot snel in een van onze Casino's.

Met vriendelijke groet,

Danine Marcelissen

Afstudeerstagiaire

NOVOMATIC Netherlands B.V.

Van Liemptstraat 16 | 5145 RB Waalwijk

Postbus 99 | 5140 AB Waalwijk

E dmarcelissen@novogaming.nl

Bijlage 5: Analyseplan

Hoofdvraag

Welke factoren spelen een rol bij het ziekteverzuim onder casinopersoneel in de functie van Gastheer/-vrouw of Casinomedewerker in de leeftijd van 35 tot 54 jaar bij NOVOMATIC Netherlands?

Deelvragen

- Welke factoren spelen volgens de literatuur een rol bij ziekteverzuim?
- Welke werkfactoren spelen een rol bij het verzuim van het casinopersoneel bij NOVOMATIC Netherlands?
- Welke persoonlijke factoren spelen een rol bij het verzuim van het casinopersoneel bij NOVOMATIC Netherlands?

Stap 1: Zijn de gegevens correct opgeslagen?

De enquête wordt afgenomen via SurveyMonkey. De resultaten zullen vanuit SurveyMonkey geëxporteerd worden naar SPSS. Om ervoor te zorgen dat de gegevens volledig ingevoerd worden, zal er gebruik gemaakt worden van het codeboek uit Bijlage 6. SurveyMonkey exporteert missing values als “.” in de dataview. Dit zal aangepast worden naar “999”. De decimalen zullen op nul gezet worden, bij elke variabele wordt het meetniveau aangepast en de categorieën zullen de namen krijgen zoals beschreven in het codeboek uit Bijlage 6. Om de correctheid van de gegevens te checken wordt er een frequentietabel uitgedraaid voor alle variabelen. Opvallende waarden zullen gecontroleerd worden in het geëxporteerde bestand, wanneer hier een verschil in zit wordt de waarden aangepast in de Data View. Als de originele waarden niet te achterhalen is, wordt het een “missing value” en zal er “999” ingevoerd worden.

Stap 2: Voldoen de enkelvoudige variabelen aan de voorwaarden?

Voor elke variabele en/of schaal is het gemiddelde, de modus, de mediaan, de standaarddeviatie en de spreidingsbreedte uitgerekend. Deze zijn terug te vinden in Bijlage 7.

Stap 3: Voldoen de samengestelde variabelen aan de voorwaarden?

Voordat variabele samen worden gesteld, wordt er gekeken of de vragen in dezelfde richting zijn gesteld. Bij sommige vragen was dit niet het geval, deze variabele zijn gehercodeerd. Op deze manier kunnen de vragen wel samengesteld worden. Het gaat hier om de volgende vraagnummers: 15, 16, 19, 20, 21, 25, 26, 36 en 37. Ook is er gekeken naar de antwoordmogelijkheden. Wanneer vragen niet dezelfde antwoordmogelijkheden hebben, kunnen deze niet samengevoegd worden. Hier is dan ook rekening mee gehouden. Om te beginnen is er een Cronbach's Alpha analyse uitgevoerd over alle vragen van de enquête. De Cronbach's Alpha van alle variabele is 0.786. Dat betekent dat het onderzoek betrouwbaar is. Hieronder is uitgewerkt hoe variabele samen zijn gesteld en of deze Cronbach's Alpha of Inter-Item Correlation hoog genoeg is.

De categorieën *geslacht*, *leeftijd*, *relatiestatus*, *opleidingsniveau* en *cijfer NOVOMATIC* bestaan allemaal maar uit één vraag. Deze categorieën hebben dus niet meerdere variabelen waar rekening mee gehouden moet worden. Dat maakt dat er niks aangepast hoeft te worden aan deze variabelen.

De categorie *dienstverband* bestaat uit zeven vragen. Echter, wordt er niet hetzelfde gevraagd in deze categorie. Alle vragen gaan over een dienstverband, maar ze willen in deze enquête niet hetzelfde weten. Dit maakt dat deze vragen niet samengevoegd kunnen worden tot een samengestelde variabelen. Deze variabelen zullen allemaal apart getoetst worden.

De volgende categorie is *verstandhouding gasten*. Bij deze categorie horen vijf vragen die samengevoegd kunnen worden (Cronbach's Alpha = 0.630). De Cronbach's Alpha zou hoger zijn wanneer er één variabele weggehaald zou worden. Ervoor gekozen om deze variabele wel toe te voegen, omdat de categorie maar uit vijf vragen bestaat. Ook is in de methode terug te lezen dat de minimale Cronbach's Alpha 0.60 moet zijn, dat betekent dat deze Cronbach's Alpha wel hoog genoeg is.

In de categorie *verstandhouding leidinggevende*, worden vijf vragen gesteld. Deze vragen kunnen samengevoegd worden (Cronbach's Alpha = 0.681).

De categorie *verstandhouding collega's* bestaat ook uit vijf vragen. Net als bij bovenstaande categorieën kunnen ook deze vragen samengevoegd worden (Cronbach's Alpha = 0.626). De Cronbach's Alpha zou maar een klein beetje hoger zijn wanneer er één variabele weggehaald wordt. Omdat deze categorie maar uit vijf vragen bestaat, is ervoor gekozen om hier toch een samengestelde variabele van te maken. In de methode is terug te lezen dat de minimale Cronbach's Alpha 0.60 moet zijn, dat betekent dat deze Cronbach's Alpha wel hoog genoeg is.

In de categorie *betrokkenheid organisatie* worden vijf vragen gesteld, deze vragen kunnen alleen samengesteld worden als er één variabele weggelaten wordt. Door die variabele weg te laten wordt de Cronbach's Alpha verhoogt, wat nodig is bij deze variabele om hem betrouwbaar te maken (Cronbach's Alpha = 0.753).

De categorie *indeling diensten* bestaat uit drie vragen. Deze vragen zijn onderdelen van elkaar en vragen dus niet hetzelfde. Dit betekent dat deze vragen niet samengevoegd zullen worden, ze zullen apart getest worden in SPSS.

Onregelmatigheid is een categorie die wat anders in elkaar steekt dan de andere categorieën. Er horen zes vragen bij deze categorie. Alleen de eerste drie variabele van deze categorie kunnen samengevoegd worden (Cronbach's Alpha = 0.768). De laatste drie variabele vragen precies het tegenovergestelde van elkaar, waardoor ze dus niet bij elkaar horen. Deze drie variabele zullen los apart getest worden.

De categorie *combinatie werk-privé* bestaat uit twee vragen die ook samengevoegd zullen worden (Cronbach's Alpha = 0.622). Deze Cronbach's Alpha is aan de lage kant, daarom is ervoor gekozen om nog een Inter-Item Correlation uit te voeren. Uit de Inter-Item Correlation blijkt ook dat deze variabele samengevoegd kunnen worden (Inter-Item Correlation = 0.459).

Tot de categorie *autonomie* behoren vier vragen, deze kunnen allemaal samengevoegd worden (Cronbach's Alpha = 0.803).

De categorie *moeilijkheidsgraad* bestaat uit drie vragen, die ook samengevoegd kunnen worden (Cronbach's Alpha = 0.680).

In de categorie *werkdruk* zitten vijf vragen. Uit de Cronbach's Alpha analyse blijkt dat de betrouwbaarheid van de schaal groter zou zijn wanneer er één of twee variabele weggelaten worden. Toch heb ik ervoor gekozen om deze variabelen wel mee samen te voegen, omdat de categorie niet uit veel vragen bestaat (Cronbach's Alpha = 0.708).

De categorie *werkstress* bestaat uit twee vragen, die samengevoegd kunnen worden (Cronbach's Alpha = 0.698).

In de categorie *emotionele belasting* vallen drie vragen, uit de Cronbach's Alpha analyse blijkt dat de betrouwbaarheid van deze schaal groter zou zijn wanneer er één variabele weggelaten wordt. Omdat er binnen deze categorie maar drie variabele vallen, ervoor gekozen om alle variabele samen te voegen (Cronbach's Alpha = 0.708).

De categorie *fysieke belasting* bestaat uit twee vragen, omdat de Cronbach's Alpha van deze variabele samen erg laag is (0.339) ervoor gekozen om deze variabele niet samen te stellen. Deze variabele zullen dus apart getoetst worden.

Als laatste bestaat de categorie *verzuim* uit negen vragen. Deze variabele vragen niet hetzelfde, waardoor deze niet samengevoegd kunnen worden. De variabele Verzuim01 (zie codeboek in Bijlage 6) zal gebruikt worden als onafhankelijke variabele in de Mann-Whitney U-test. Om erachter te komen hoe respondenten die het afgelopen jaar wel of niet hebben verzuimd reageren op de andere acht verzuimvragen, zullen ook deze variabele apart getoetst worden.

Alle variabelen worden in SPSS op twee manieren samengesteld: het gemiddelde van alle variabelen die een samengestelde variabelen worden (SOM) en het gemiddelde van de variabelen die samengesteld worden (MEAN). De analyses, die verder beschreven worden in stap 4, worden gedaan met de samengestelde variabelen die het gemiddelde (MEAN) weergeeft.

Stap 4: Uitvoeren van de analyses ter beantwoording van de vraagstelling.

Wat we precies willen weten is het verschil van antwoorden tussen medewerkers die wel en niet hebben verzuimd. Dit gaat dus om een verschilvraag. Voor dit onderzoek zal er gebruik gemaakt worden van de niet-parametrische Mann-Whitney U-test. Deze test wordt gebruikt om te testen of er een verschil is tussen twee onafhankelijke groepen. De Mann-Whitney U-test is een alternatief voor de t-test. In plaats van de gemiddelden van twee groepen te vergelijken, zoals wordt gedaan bij een t-test, vergelijkt de Mann-Whitney U-test de medianen. Het vertaalt de scores op de variabelen naar rangen, gekeken naar de twee groepen (Pallant, 2011). In dit onderzoek gaat dat om de groepen: wel verzuimd en niet verzuimd.

De Mann-Whitney U-test kijkt of de rangen voor de twee groepen significant verschillen (Pallant, 2011). De Mann-Whitney U-test kan gebruikt worden als de testvariabele op minimaal ordinaal niveau gemeten is, de splitsingsvariabele twee onafhankelijke of niet-gekoppelde steekproeven heeft, bij kleine steekproeven (<25) of als de verdelingen niet normaal verdeeld zijn (Baarda, van Dijkum & de Goede, 2014). Zoals hierboven beschreven gaat het in dit onderzoek om de groepen: wel verzuimd en niet verzuimd. Uit de resultaten blijkt dat 15 respondenten wel hebben verzuimd en 31 respondenten niet hebben verzuimd, dit is geen normale verdeling.

De testvariabele van dit onderzoek is Verzuim01 (zie codeboek in Bijlage 6), deze variabele is op nominaal niveau. Echter is de verdeling van deze variabele niet normaal verdeeld, dat is de reden voor de keuze van de Mann-Whitney U-test. In de Mann-Whitney U-test zal de variabele verzuim de onafhankelijke variabele zijn. De andere variabele waarmee getest gaat worden, dat zijn de categorieën die in het theoretisch kader naar voren zijn gekomen als mogelijke invloed op verzuim, zullen dienen als de afhankelijke variabele.

De eerste deelvraag zal beantwoord worden op basis van het theoretisch kader. Voor deze deelvraag is er geen analyse via SPSS nodig.

Bij de tweede deelvraag wordt er naar de werkfactoren gevraagd, dit wordt per categorie bekeken. Om te bepalen welke categorieën vallen onder werkfactoren, wordt er gekeken naar het theoretisch kader. In het theoretisch kader is dit beschreven. De antwoorden van de medewerkers die wel hebben verzuimd en die niet hebben verzuimd worden met elkaar vergeleken. Dit wordt gedaan met de Mann-Whitney U-test. Alle resultaten van deze test zullen beschreven worden in de resultatenparagraaf.

Bij de derde deelvraag wordt er naar de persoonlijke factoren gevraagd, dit wordt ook per categorie bekeken. Ook bij deze deelvraag is in het theoretisch kader beschreven welke categorieën onder persoonlijke factoren vallen. De antwoorden van de medewerkers die wel hebben verzuimd en die niet hebben verzuimd worden met elkaar vergeleken. Dit wordt gedaan met de Mann-Whitney U-test. alle resultaten van deze test zullen worden beschreven in de resultatenparagraaf.

Om antwoord te geven op de hoofdvraag worden de uitkomsten van deelvraag twee en drie naast elkaar gelegd. Hieruit zal blijken welke werk- en persoonlijke factoren een rol spelen bij verzuim. Deze uitkomsten zullen bij elkaar gevoegd worden, dit zal het antwoord zijn op de hoofdvraag.

De uitdraaien van de Mann-Whitney U-test is, per schaal en/of variabele, te vinden in Bijlage 8. Er zijn geen verdere analyses nodig geweest voor dit onderzoek.

Bijlage 6: Codeboek

Nummer	Naam variabele	Vraag	Meetniveau	Code
1	Geslacht01	Wat is uw geslacht?	Nominaal	1 = Man 2 = Vrouw 3 = Anders 999 = Missing values
2	Leeftijd01	Wat is uw leeftijd?	Ratio	1 = 35-40 jaar 2 = 41-45 jaar 3 = 46-50 jaar 4 = 51-55 jaar 999 = Missing values
3	Relatie01	Wat is uw relatiestatus?	Nominaal	1 = Vrijgezel 2 = Alleenstaand 3 = In een relatie 4 = Samenwonend 5 = Gehuwd 999 = Missing values
4	Opleiding01	Wat is uw hoogst afgeronde studie?	Ordinaal	0 = Anders 1 = VMBO 2 = HAVO 3 = VWO 4 = MBO niveau 1 5 = MBO niveau 2 6 = MBO niveau 3 7 = MBO niveau 4 8 = HBO 9 = WO 999 = Missing values
5	Dienst01	Hoe lang bent u werkzaam bij NOVOMATIC?	Ratio	1 = 0-6 maanden 2 = 6-12 maanden 3 = 1-2 jaar 4 = 2-3 jaar 5 = 3-5 jaar 6 = 5-10 jaar 7 = 10-20 jaar 8 = 20 + jaar 999 = Missing values
6	Dienst02	Heeft u naast uw baan bij NOVOMATIC nog een andere betaalde baan?	Nominaal	1 = Ik heb één baan als werknemer

2 = Ik heb meerdere banen als werknemer
999 = Missing values

7	Dienst03	Wat is de belangrijkste reden dat u meerdere banen heeft?	Nominaal	1 = Afwisseling in werkzaamheden of contacten 2 = Meer uren kunnen maken om financieel rond te komen 3 = Geld verdienen voor extra's 4 = Mezelf kunnen ontwikkelen op meerdere gebieden 5 = Op lange termijn aan het werk kunnen blijven 6 = Om zekerheid van inkomen te behouden 7 = Anders 8 = Niet van toepassing op mij 999 = Missing values
8	Dienst04	Op hoeveel dagen per week werkt u doorgaans?	Ratio	1 = 1 2 = 2 3 = 3 4 = 4 5 = 5 6 = 6 7 = 7 999 = Missing values
9	Dienst05	Heeft u wel eens diensten waarbij u bereikbaar, beschikbaar of oproepbaar moet zijn?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
10	Dienst06	Werkt u wel eens meer uren dan uw contracturen?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values

11	Dienst07	Waar werkt u doorgaans voor uw werkgever?	Nominaal	1 = Op een vast adres 2 = Op verschillende plaatsen 999 = Missing values
12	Verst_Gast01	Ik kan makkelijk contact maken met gasten	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
13	Verst_Gast02	De vaste gasten herkennen mij	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
14	Verst_Gast03	Wanneer er een voorval is binnen het casino, kan ik gasten kalmeren	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
15	Verst_Gast04	Ik voel me wel eens geïntimideerd door gasten	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
16	Verst_Gast05	Ik voel me gepest door gasten	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
17	Verst_Leiding01	Mijn leidinggevende heeft oog voor het welzijn van de medewerkers	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
18	Verst_Leiding02	Mijn leidinggevende besteedt aandacht aan de dingen die ik zeg	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values

19	Verst_Leiding03	Ik voel me wel een geïntimideerd door mijn leidinggevende	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
20	Verst_Leiding04	Mijn leidinggevende maakt onderscheid tussen werknemers	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
21	Verst_Leiding05	Er wordt gepest door mijn leidinggevende	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
22	Verst_Col01	Mijn collega's hebben persoonlijke belangstelling voor mij	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
23	Verst_Col02	Mijn collega's zijn vriendelijk	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
24	Verst_Col03	Ik kan bij mijn collega's terecht voor het ruilen/overnemen van diensten	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
25	Verst_Col04	Ik voel me wel eens geïntimideerd door een collega	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
26	Verst_Col05	Er wordt gepest onder collega's	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values

27	Betr_org01	Bent u in de afgelopen 12 maanden persoonlijk gediscrimineerd op uw werk?	Nominaal	1 = Nee, in de afgelopen 12 maanden ben ik niet persoonlijk gediscrimineerd op mijn werk 2 = Ja, vanwege mijn geslacht 3 = Ja, vanwege mijn huidskleur 4 = Ja, vanwege mijn geloofsovertuiging 5 = Ja, vanwege mijn seksuele geaardheid/voorkeur 6 = Ja, vanwege mijn leeftijd 7 = Ja, vanwege andere redenen 999 = Missing values
28	Betr_org02	Ik ben op de hoogte over onderwerpen die binnen de organisatie (NOVOMATIC) spelen	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
29	Betr_org03	Ik ben op de hoogte waar in Nederland de organisatie nog meer vestigingen heeft	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
30	Betr_org04	Ik ben op de hoogte waar ik terecht kan voor bepaalde zaken	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
31	Betr_org05	Ik durf contact op te nemen met een persoon, buiten mijn leidinggevende	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values

32	Betr_org06	Ik heb behoefte aan contacten binnen de organisatie buiten mijn leidinggevende	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
33	Ind_dienst01	Hoeveel uur per dag werkt u gemiddeld?	Ratio	1 = 4 uur 2 = 6 uur 3 = 8 uur 4 = 10 uur 5 = 12 uur 999 = Missing values
34	Ind_dienst02	Hoeveel uur per dag werkt u gemiddeld achter een beeldscherm?	Ratio	1 = 4 uur 2 = 6 uur 3 = 8 uur 4 = 10 uur 5 = 12 uur 999 = Missing values
35	Ind_dienst03	Hoeveel tijd besteed u dagelijks aan woon-werkverkeer?	Ratio	1 = 0-15 minuten 2 = 15-30 minuten 3 = 30-45 minuten 4 = 45-60 minuten 5 = 60+ minuten 999 = Missing values
36	Onregel01	De onregelmatige diensten zorgen voor onrust in mijn leven	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
37	Onregel02	Door de onregelmatige diensten moet ik activiteiten in mijn privéleven aan me voorbij laten gaan	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
38	Onregel03	De onregelmatige diensten passen prima in mijn leven	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
39	Onregel04	Ik voel me gelukkig wanneer ik overdag werk	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens

				3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
40	Onregel05	Ik voel me gelukkig wanneer ik in de avond werk	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
41	Onregel06	Ik voel me gelukkig wanneer ik in de nacht werk	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
42	Combwp01	Mist of verwaarloos u uw familie- of gezinsactiviteiten door uw werk?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
43	Combwp02	Mist of verwaarloost u uw werkzaamheden door familie- of gezinsverantwoordelijkheden?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
44	Autonomie01	Kunt u zelf beslissen hoe u uw werk uitvoert?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
45	Autonomie02	Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
46	Autonomie03	Kunt u zelf uw werktempo regelen?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values

47	Autonomie04	Moet u in uw werk zelf oplossingen bedenken om bepaalde dingen te doen?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
48	Moeilijk01	Vereist uw werk intensief nadenken?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
49	Moeilijk02	Vergt uw werk dat u er uw gedachten bij houdt?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
50	Moeilijk03	Vergt uw werk veel aandacht van u?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
51	Werkdruk01	Ik moet erg snel werken	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
52	Werkdruk02	Ik moet veel werk doen	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
53	Werkdruk03	Ik moet extra hard werken om alle taken te voltooien	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
54	Werkdruk04	Ik vind genoeg uitdagingen in mijn huidige functie	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values

55	Werkdruk05	Ik voel me specialist in mijn werk	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
56	Werkstress01	Het werk bezorgt mij enige mate van stress	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
57	Werkstress02	Ik heb te veel taken op mijn werk, dat bezorgt mij stress	Interval	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 999 = Missing values
58	Emo_bel01	Brengt uw werk u in emotioneel moeilijke situaties	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
59	Emo_bel02	Is uw werk emotioneel veeleisend?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
60	Emo_bel03	Raakt u emotioneel betrokken bij uw werk?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
61	Fys_bel01	Doet u werk in een ongemakkelijke werkhouding?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values
62	Fys_bel02	Is er op uw werkplek zoveel lawaai, dat u hard moet praten om u verstaanbaar te maken?	Interval	1 = Nooit 2 = Soms 3 = Vaak 4 = Altijd 999 = Missing values

63	Verzuim01	Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens verzuimd?	Nominaal	1 = Ja 2 = Nee 999 = Missing values
64	Verzuim02	Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden verzuimd?	Ordinaal	0 = Geen sprake van verzuim 1 = 1 keer 2 = 2 keer 3 = 3 keer 4 = 4 keer 5 = 5 keer 6 = Meer dan 5 keer 999 = Missing values
65	Verzuim03	De klachten waar ik de laatste keer mee verzuimde waren gevolg van het werk wat ik deed	Interval	1= Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 5 = Niet van toepassing op mij 999 = Missing values
66	Verzuim04	Wat was naar uw mening de belangrijkste reden in het werk die (geheel of voor een deel) leidde tot het ontstaan van deze klachten?	Nominaal	1 = Werkdruk, werkstress 2 = Emotioneel te zwaar 3 = Lichamelijk te zwaar 4 = Langdurig dezelfde handelingen verrichten 5 = Te moeilijk werk 6 = Problemen met leidinggevende/werkgever 7 = Problemen met collega's 8 = Problemen met gasten 9 = Gevaarlijk werk 10 = Anders 11 = Niet van toepassing op mij 999 = Missing values
67	Verzuim05	Heeft er, de laatste keer dat u verzuimde, verzuimcontrole plaatsgevonden door uw werkgever, arbodienst of andere organisatie?	Nominaal	1 = Ja 2 = Nee 3 = Niet van toepassing op mij 999 = Missing values

68	Verzuim06	Ik voelde me gesteund door mijn werkgever tijdens het verzuim	Interval	1= Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 5 = Niet van toepassing op mij 999 = Missing values
69	Verzuim07	Ik heb te maken gehad met de bedrijfsarts	Nominaal	1 = Ja 2 = Nee 999 = Missing values
70	Verzuim08	Ik voelde me prettig bij de ondersteuning van de bedrijfsarts	Interval	1= Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 5 = Niet van toepassing op mij 999 = Missing values
71	Verzuim09	Ik zou medewerking met een bedrijfsarts aanraden aan mijn collega's die daar ooit mee in aanraking komen	Interval	1= Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Mee eens 4 = Helemaal mee eens 5 = Niet van toepassing op mij 999 = Missing values
72	NOVO01	Welk cijfer geeft u werken bij NOVOMATIC over het algemeen?	Ratio	1 = 1 2 = 2 3 = 3 4 = 4 5 = 5 6 = 6 7 = 7 8 = 8 9 = 9 10 = 10 999 = Missing values

Bijlage 7: Frequentietabel

In de resultatenparagraaf en in Bijlage 8 is te vinden wat de afkorting van de schalen/variabele inhoudt.

Schaal/ Variabele	Gemiddelde	Modus	Mediaan	Standaarddeviatie	Spreidingsbreedte
<i>DV01</i>	4,6304	3,00	4,0000	1,90156	8,00
<i>DV02</i>	1,1304	1,00	1,0000	0,34050	1,00
<i>DV04</i>	4,6957	5,00	5,0000	1,07227	5,00
<i>DV05</i>	2,5217	2,00	2,0000	1,16884	3,00
<i>DV06</i>	2,6087	2,00	2,0000	0,71424	2,00
<i>DV07</i>	1,2391	1,00	1,0000	0,43127	1,00
<i>VG</i>	3,2567	3,20	3,2000	0,44347	2,20
<i>VL</i>	3,4174	3,40	3,4000	0,41915	2,00
<i>VC</i>	3,3174	3,00	3,2000	0,33882	1,20
<i>BO</i>	3,0761	3,00	3,0000	0,50241	2,00
<i>AU</i>	2,8967	2,75	2,8750	0,61819	2,50
<i>MO</i>	2,7536	3,00	2,6667	0,57278	2,33
<i>ON</i>	2,5870	3,00	2,6667	0,71383	3,00
<i>ON04</i>	3,0435	3,00	3,0000	0,72897	3,00
<i>ON05</i>	2,5435	3,00	3,0000	0,75149	3,00
<i>ON06</i>	1,8889	1,00	2,0000	0,85870	3,00
<i>WD</i>	2,4413	2,40	2,4000	0,45035	2,00
<i>WS</i>	2,0217	2,00	2,0000	0,59588	2,50
<i>EB</i>	1,6449	1,00	1,6667	0,49392	1,67
<i>FB01</i>	1,7826	1,00	2,0000	0,78636	3,00
<i>FB02</i>	1,3043	1,00	1,0000	0,51075	2,00
<i>ID01</i>	3,3261	3,00	3,0000	0,73195	4,00
<i>ID02</i>	1,2326	1,00	1,0000	0,57060	3,00
<i>ID03</i>	2,3261	1,00	2,0000	1,49152	4,00
<i>NOVO</i>	7,3913	8,00	7,5000	1,46785	7,00
<i>GE</i>	1,5870	2,00	2,0000	0,49782	1,00
<i>LE</i>	2,3478	3,00	2,0000	1,032	3,00
<i>RS</i>	3,6089	5,00	4,0000	2,510	4,00
<i>OP</i>	3,8889	0,00	4,0000	2,97124	8,00
<i>CWP</i>	1,6087	2,00	1,5000	0,50457	2,00

Bijlage 8: Non-parametrische Mann-Whitney U-test

In deze tabel is een overzicht te zien van de uitdraaien van de Mann-Whitney U-test in SPSS. Onder de tabel staat beschreven wat de afkortingen van variabele (in de meest linkse kolom) inhouden.

	Mean rank <u>wel</u>	Mean rank <u>niet</u>	Mann-Whitney	Z	Asymp. Sig.
	verzuimd	verzuimd	U		(2-tailed)
GE	22,27	24,10	214	-0,508	0,611
LE	23,23	23,63	229	-0,098	0,922
RS	25,53	22,52	202	-0,753	0,452
OP	25,63	21,68	186	-0,961	0,336
DV01	26,03	22,27	195	-0,905	0,365
DV02	23,57	23,47	232	-0,040	0,968
DV04	17,57	26,37	144	-2,229	0,026*
DV05	17,83	26,24	148	-2,069	0,039*
DV06	20,50	24,95	188	-1,169	0,243
DV07	19,53	25,42	173	-1,887	0,059
VG	26,70	21,95	185	-1,144	0,253
VL	18,90	25,73	164	-1,644	0,100
VC	23,57	23,47	232	-0,024	0,981
CWP	23,33	23,58	230	-0,062	0,951
BO	25,07	22,74	209	-0,568	0,570
AU	18,73	25,81	161	-1,694	0,090
MO	17,07	26,61	136	-2,298	0,022*
ON	22,40	24,03	216	-0,392	0,695
ON04	27,33	21,65	175	-1,491	0,136
ON05	24,03	23,24	225	-0,210	0,834
ON06	19,61	24,53	170	-1,238	0,216
WD	22,07	24,19	211	-0,512	0,609
WS	18,33	26,00	155	-1,914	0,056
EB	21,00	24,71	195	-0,900	0,368
FB01	20,87	24,77	193	-1,000	0,317
FB02	23,00	23,74	225	-0,224	0,822
ID01	21,37	24,53	201	-0,846	0,397
ID02	21,00	22,48	189	-0,537	0,591
ID03	16,73	26,77	131	-2,498	0,012*
NOVO	25,60	22,48	201	-0,763	0,445

*= <0,05

GE = Geslacht

RS = Relatiestatus

CWP = Combinatie werk-privé

ON = Onregelmatigheid

LE = Leeftijd

OP = Opleidingsniveau

DV = Dienstverband

VG = Verstandhouding gasten

WD = Werkdruk

WS = Werkstress

EB = Emotionele belasting

FB = Fysieke belasting

ID = Indeling diensten

NOVO = Cijfer NOVOMATIC

VL = Verstandhouding leidinggevende

VC = Verstandhouding collega's

BO = Betrokkenheid organisatie

AU = Autonomie

MO = Moeilijkheidsgraad

Bijlage 9: Ethische verantwoording

Tijdens de uitvoering van dit onderzoek is er rekening gehouden met de vier basisprincipes van het NIP. Het gaat om Verantwoordelijkheid, Integriteit, Respect en Deskundigheid (Nederlands Instituut van Psychologen, 2016). Om te beginnen met het basisprincipe Verantwoordelijkheid. Het gehele onderzoek heeft de onderzoeker verantwoordelijkheid gedragen ten opzichte van het onderzoek, van het werven van respondenten tot het verzamelen en verwerken van de data. De onderzoeker heeft de verantwoordelijkheid niet alleen gedragen, maar ze heeft zich ook verantwoordelijk gevoeld. Doordat ze in de aankondigingsbrief had geschreven dat de enquête volledig anoniem zou zijn en de resultaten niet terug te leiden zouden zijn naar een persoon, was het van groot belang dat de onderzoeker hier ook voor zou waken. Alleen de onderzoeker heeft inzicht gehad in de data die verzameld is. Om een datalek te voorkomen is de dataset bewaard op de harde schijf van de onderzoeker. Er is niemand anders die bij deze gegevens kan komen.

Het tweede basisprincipe van het Nederlands Instituut van Psychologen is Integriteit. De onderzoeker heeft vanaf het eerste moment eerlijk en open gecommuniceerd naar zowel de opdrachtgever als de medewerkers die binnen de doelgroep van het onderzoek vallen. In de aankondigingsbrief van de enquête stond duidelijk beschreven hoe de onderzoeker om zou gaan met de resultaten van de enquête en ook wat het doeleinde van de enquête is. Deze informatie stond ook vermeld in de brief waarin men werd uitgenodigd voor de enquête en in de reminder mail. Het e-mailadres van de onderzoeker is alle brieven en de mail vermeld, zodat de medewerkers met vragen altijd bij de onderzoeker terecht konden.

Met het basisprincipe Respect heeft de onderzoeker ook rekening gehouden. De medewerkers die binnen de doelgroep van het onderzoek vallen, zijn allen met respect behandeld. Geen enkele medewerker is gedwongen om de enquête in te vullen en ook zijn zij, zoals beschreven in de brief die zij hebben ontvangen, niet benaderd voor een interview achteraf. Doordat de enquête via SurveyMonkey ingevuld moest worden en dat anoniem was, werden medewerkers ook niet gevraagd naar de reden waarom zij de enquête niet in hebben gevuld. Simpelweg omdat het niet bekend is welke medewerkers die wel of niet hebben gedaan en het hun eigen keuze is. Wanneer een medewerker de onderzoek een mail heeft gestuurd met vragen of opmerkingen, is hier met een respectvol en eerlijk antwoord op gereageerd.

Als laatste het basisprincipe Deskundigheid. De onderzoeker heeft geen uitspraken of handelingen gedaan die buiten haar kunnen lagen. Ook heeft de onderzoeker zich gehouden aan de beschrijving in de brieven die de medewerkers hebben ontvangen. Dit houdt in dat ze een enquête bij de medewerkers heeft afgenomen, maar ze heeft de medewerkers niet benaderd voor meer informatie of een persoonlijk gesprek. Zoals al eerder beschreven heeft de onderzoeker de mails van medewerkers beantwoord, wanneer zij vragen hadden. Om er zeker van te zijn dat de onderzoeker de vraag goed begrepen heeft en vooral juist geantwoord heeft, heeft de onderzoeker in haar antwoord gevraagd of de vraag zo beantwoord is en dat een medewerker niet moet schromen om nogmaals contact op te nemen bij onduidelijkheden. Het voelde voor de onderzoeker goed om het op deze manier aan te pakken. De onderzoeker heeft het idee dat zij alles heeft gedaan wat in haar macht lag, vooral in de tijd van Covid-19.

Bijlage 10: Ruwe data

Ruwe data zijn, gedurende zeven jaar, op te vragen bij Danine Marcelissen.