

Hoewel de groei van het aantal wao-ers in Nederland enigszins is afgeremd, komen er per jaar nog steeds duizenden gevallen bij. Ongeveer een derde daarvan wordt afgekeurd op

#### Wetenschap

### Utrechtse Burnout Schaal (UBOS) Psychodiagnostisch gereedschap

Werkgerelateerde psychische klachten staan momenteel in het centrum van de belangstelling, met in de laatste plaats omdat deze vaak aanleiding vormen voor ziekteverzuim en wao. Zo is momenteel ongeveer één op de drie wao'ers afgekeurd vanwege psychische klachten, en daarmee is het de meest voorkomende afkeuringgrond. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er vanuit arbodiensten, vakbonden, ziektekostenverzekeraars en de overheid veel belangstelling bestaat voor deze problematiek. De diagnostiek van werkgerelateerde psychische klachten staat echter nog in de kinderschoenen en er zijn nauwelijks betrouwbare en valide tests beschikbaar. Een uitzondering wordt gevormd door de Utrechtse Burnout Schaal (UBOS) die onlangs is gepubliceerd (Schaufeli & van Dierendonck, 2000). Dit instrument maakt tevens deel uit van de door de Nederlandse Vereniging voor de Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde geautoriseerde richtlijn voor het handelen bij werknemers met psychische klachten.

#### Het begrip burnout

Burnout is een uit het Engels afkomstige metafoer die verwijst naar een psychische uitputtingstoestand. In het Nederlands spreekt men ook wel van 'opgebrand zijn' of 'opbranden'. De term burnout duikt voor het eerst op in de Verenigde Staten in het midden van de jaren zeventig, en wel op twee plaatsen tegelijk en onafhankelijk van elkaar (Maslach & Schaufeli, 1993). In New York wordt het begrip geïntroduceerd door de psychiater Herbert Freudenberger en in Californië door de sociaal-psychologisch onderzoeker Christina Maslach. Alhoewel er diverse gevallen van burnout avant la lettre zijn beschreven, zowel in de bellettrie als in de vakliteratuur, werd het begrip pas in de jaren zeventig als zodanig beschreven. Overigens vindt men in de medisch-psychiatrische literatuur – ook in die van oudere datum – allerlei verwante termen die eveneens betrekking hebben op een toestand van psychische uitputting, zoals 'surmenage', 'hyperaesthetisch-emotioneel syndroom', 'neurasthenie', 'overspannenheid', 'stress' en 'vitale uitputting'.

Kenmerkend is dat het begrip burnout vanuit de praktijk in de wetenschap is doorgedrongen en niet andersom; het deed

grond van psychische klachten. De behoefte aan betrouwbare instrumenten voor het

meten van het 'afbreukrisico' en voor de diagnostiek van werkgerelateerde klachten, wordt daardoor steeds groter. Onlangs verscheen in dit verband een nieuwe schaal: de Utrechtse Burnout Schaal (UBOS).

Wilmar Schaufeli  
Dirk van Dierendonck

zich in eerste instantie namelijk voor als maatschappelijk en niet als wetenschappelijk probleem, een type probleem dat met name de aandacht trok bij werknemers uit de sociale sector, zoals de welzijns- en gezondheidszorg en het onderwijs. Het werk in

deze sector wordt gekenmerkt door intensief contact met andere – vaak 'moeilijke' – mensen die veel aandacht en energie opeisen. Men spreekt ook wel van *contactuele* beroepen, waartoe overigens ook politieagenten, advocaten en gevangenebewaarders behoren, om een paar minder voor de hand liggende voorbeelden te noemen. Bij contactuele beroepen bestaat er een sterke verstrengeling van persoon en werk. Immers, de eigen persoon is het belangrijkste instrument of werktuig waarover men beschikt. Problemen en mislukkingen op het werk leiden daarom al snel tot twijfel aan het eigen kunnen en daarmee dus ook aan de eigen persoon.

Hoewel er een groot aantal definities van burnout bestaat, wordt die van Maslach en Jackson (1986, p. 1) veruit het meest gebruikt: 'Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do 'people work' of some kind.' Het gaat dus om een complex van drie symptomen, waarbij emotionele uitputting verwijst naar het gevoel helemaal leeg of 'op' te zijn, alle reserves zijn verbruikt, de batterij is leeg en kan ook niet meer worden opgeladen. Anders dan in de psychiatrie gaat het bij depersonalisatie niet om vervreemding van de *eigen* persoon, maar juist om vervreemding ten opzichte van *anderen*. Dit uit zich in een kille, cynische, afstandelijke en onpersoonlijke houding ten opzichte van diegenen met wie men dagelijks werkt. Verminderde persoonlijke bekwaamheid, ten slotte, heeft betrekking op het gevoel minder te presteren op het werk, dat gepaard gaat met gevoelens van insufficiëntie en twijfel aan eigen kunnen.

Hoewel de interesse voor burnout zich vanaf het begin heeft toegespitst op contactuele beroepen, laat recent onderzoek zien dat het syndroom ook in andere beroepen voorkomt, zoals bij productiepersoneel ('blue collar'), kantoorpersoneel ('white collar'), staffuncties en managers. In deze niet-contactuele beroepen is de structuur van burnout identiek, maar is de uitingsvorm afwijkend. Immers, bij het merendeel van derge-

lijke beroepen heeft het werken met mensen een andere lading dan in de zogenaamde contactuele beroepen. Vervreemding in en van het werk krijgt daarmee een andere betekenis; terwijl gevoelens van uitputting en verminderde persoonlijke bekwaamheid niet het gevolg zijn van het werken met mensen. In meer algemene zin gaat het bij burnout om een syndroom dat gekenmerkt wordt door: gevoelens van *uitputting*; een toegenomen *distantie* ten opzichte van het werk, en een negatieve perceptie van de eigen *competentie* op het werk. Met andere woorden, men voelt zich moe, heeft geen boodschap meer aan het werk en twijfelt aan het eigen professionele kunnen.

### De Maslach Burnout Inventory (MBI)

De eerste jaren na de introductie van burnout stonden in het teken van 'klinische' observatie: het beschrijven van symptomen. Schaufeli en Enzmann (1998) telden meer dan honderd symptomen die in de loop van de tijd in verband zijn gebracht met burnout, variërend van Angst tot Zwarte humor. Aan het begin van de jaren tachtig verschijnen er een kleine twintig zelfbeoordelvingsvragenlijsten op het toneel (voor een overzicht, zie Schaufeli & Enzmann, 1998). Uiteindelijk heeft de MBI het pleit gewonnen, waarschijnlijk omdat deze lijst inhoudelijk het beste aansloot bij de voorstelling die er van burnout bestond. Zo blijkt dat de drie dimensies van de MBI sterke verwantschap vertonen met de kernelementen van burnout die al vroeg door Perlman en Hartman (1982) in hun overzichtsartikel waren geïdentificeerd.

De MBI is ontwikkeld in Amerika op basis van interviews, aanvankelijk met artsen, verpleegkundigen en werkers uit de geestelijke gezondheidszorg, later aangevuld met advocaten, leerkrachten, politieagenten en gevangenebewaarders (Maslach & Schaufeli, 1993). De populariteit van de omschrijving van Maslach en Jackson berust vooral op het feit dat de door hen ontwikkelde vragenlijst nagenoeg universeel wordt gebruikt. De MBI bevat drie schalen die respectievelijk *emotionele uitputting* (EU), *depersonalisatie* (DP) en *persoonlijke bekwaamheid* (PB) meten. Het instrument wordt in meer dan negentig procent van alle wetenschappelijke artikelen en dissertaties gebruikt als indicator van burnout (Schaufeli & Enzmann, 1998). Aldus is de vigerende definitie van burnout de facto equivalent met de manier waarop het concept wordt gemeten. Op de problematiek die deze tautologie oproept, kan in dit kader niet verder worden ingegaan, de geïnteresseerde lezer wordt verwezen naar Schaufeli en Enzmann (1998; p. 186-187).

### Ontwikkeling van de UBOS

De UBOS is de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory en meet de mate van 'burnout', een werkgerelateerde psychische vermoeidheidstoestand. Er zijn drie versies van de UBOS beschikbaar: (1) een versie voor contactuele beroepen waarin intensief met mensen wordt gewerkt zoals in de welzijns- en gezondheidszorg – de UBOS-C; (2) een versie voor leerkrachten – de UBOS-L; (3) een versie voor algemeen gebruik, die in iedere beroepssetting kan worden afgenomen – de UBOS-A.

De UBOS-C en de UBOS-L zijn door de eerste auteur vanuit het Engels vertaald in het Nederlands, waarna de vertaling is gecheckt door twee anglisten en een bi-linguale psycholoog, hetgeen tot minimale aanpassingen heeft geleid. De items van de UBOS-A zijn simultaan geformuleerd in het Nederlands en het Engels, waardoor er dus eigenlijk sprake is van een originele versie. Bij de scoring van de UBOS wordt gebruikgemaakt van dubbele ankers; de scoring loopt van 'noot' (score 0); 'een paar keer per jaar of minder / sporadisch' (score 1); 'eens per maand of minder / af en toe' (score 2); 'een paar keer per maand / regelmatig' (score 3); 'eens per week / dikwijls' (score 4); 'een paar keer per week / zeer dikwijls' (score 5) tot 'dagelijks / altijd' (score 6). Deze antwoordcategorieën vormen aldus een zevenpuntsfrequentieschaal. De UBOS-C bestaat uit 20 items, de UBOS-L heeft 22 items en de UBOS-A bestaat uit 15 items. De afname-duur is ongeveer tien minuten.

De UBOS levert scores op drie subschalen, waarvan de betekenis enigszins verschilt per versie. De eerste subschaal meet (*emotionele uitputting*), het gevoel helemaal 'op' of 'leeg' te zijn als gevolg van het werk. Voorbeeldvragen zijn: 'Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk' en 'Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij'. De tweede subschaal meet mentale *distantie*, een cynische, afstandelijke en weinig betrokken houding ten opzichte van het werk dat men verricht. Bij de UBOS-C en -L heeft deze mentale distantie de vorm van *depersonalisatie*, een onpersoonlijke, onverschillige, en negatieve en cynische houding ten opzichte van de mensen waarmee men dagelijks werkt (patiënten, cliënten, leerlingen, en dergelijken). Voorbeeldvragen zijn: 'Ik heb het gevoel dat ik sommige leerlingen te onpersoonlijk behandel' en 'Ik heb het idee dat ik onverschilliger ben geworden tegenover mensen sinds ik deze baan heb'. De derde subschaal *competentie* geeft aan in hoeverre men zich in staat voelt om het werk goed te doen. Bij de UBOS-C en -L heeft deze competentie betrekking op het gevoel van *persoonlijke bekwaamheid* in het contact met anderen op het werk. Voorbeeldvragen zijn: 'Ik kan me gemakkelijk inleven in de gevoelens van de patiënten/cliënten' en 'Ik weet de problemen van mijn patiënten/cliënten adequaat op te lossen'.

### Psychometrische kwaliteit

Een diepgaande bespreking van de psychometrische kwaliteit van de UBOS gaat voorbij aan de doelstelling van dit artikel. De lezer wordt hiervoor verwezen naar de handleiding. In algemene zin is de psychometrische kwaliteit van de UBOS goed te noemen. Hieronder volgen de belangrijkste uitkomsten van de analyses uit de handleiding.

Wat betreft de psychometrische kwaliteit is de factoriele validiteit goed en blijken de subschalen van de UBOS intern consistent en relatief stabiel over tijd. De factoriele validiteit is onderzocht door middel van confirmatieve factoranalyse. De vooronderstelde driefactorstructuur bleek beter bij de gegevens te passen dan een éénfactorstructuur. Dit bevestigt dat burnout, zoals gemeten door de UBOS, geen unidimensionaal maar een driedimensionaal construct is. De interne consistentie van de subschalen voldoet in alle gevallen op één na aan

het criterium van .70 dat in het algemeen aan de interne consistentie wordt gesteld. De uitzondering is de depersonalisatieschaal van de ubos-c. In een aantal sectoren (geriatrie, gehandicaptenzorg en politie/justitie) schommelt deze rond de 60. Mogelijk dat het relatief geringe aantal items hier mede debet aan is. De test-hertestbetrouwbaarheid van de ubos is hoog en ligt rond de .60, zelfs over een langere periode van één tot vijf jaar. In vergelijking met beide andere schalen is de stabiliteit van distantie/depersonalisatie iets geringer.

Correlaties met andere vermoeidheids- en burnoutschalen zijn relatief hoog, met name voor de uitputting, wat een bevestiging betekent van de inhoudsvaliditeit. De hoogste correlaties worden daarbij gevonden voor uitputting (27-70% gemeenschappelijke variantie). Distantie/depersonalisatie correleert redelijk tot matig met andere vermoeidheidschalen (8-27% gemeenschappelijke variantie). Competentie/persoonlijke bekwaamheid ten slotte correleert ook matig met deze schalen (3-21% gemeenschappelijke variantie). De drie schalen van de ubos hangen ieder op hun eigen wijze samen met psychosociale aspecten van het werk, waarbij uitputting vooral gerelateerd is aan taakeisen (onder andere ervaren werkbelasting), distantie/depersonalisatie aan hulpbronnen (onder andere sociale steun) evenals competentie/persoonlijke bekwaamheid (onder andere actieve probleemhantering).

De schalen van de ubos zijn – zwak positief – gerelateerd aan geregistreerd ziekteverzuim. Scores op de uitputtingschaal hebben een voorspellende waarde met betrekking tot het vrijwillig uittreden uit het beroep. De ubos is in staat om werknemers met burnoutklachten te onderscheiden van 'normalen' en van diegenen met psychiatrische klachten. Ten slotte is de ubos gevoelig voor veranderingen en kan dus bijvoorbeeld worden ingezet bij evaluatie van behandelingsprogramma's of preventieve trajecten.

Dit gunstige beeld van de psychometrische kwaliteit wordt bevestigd door de beoordeling van de ubos door de COTAN (Evers, Van Vliet-Mulder & Groot, 2001), waarbij de uitgangspunten bij de testconstructie, de kwaliteit van het testmateriaal en de validiteit van het instrument als goed worden beoordeeld. Ook over de kwaliteit van de handleiding, de normen en de betrouwbaarheid is het oordeel van de COTAN positief.

### Gebruik

De afname van de ubos kan zowel individueel (bijvoorbeeld in het kader van een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek – PAGO) als groepsgewijs (bijvoorbeeld in het kader van een Risicoinventarisatie en -evaluatie – RI&E) geschieden door (klinisch, A&O-, arbeid- & gezondheid-), psychologen, arbo-professionals (bedrijfsgeneeskundigen, A&O-deskundigen), verzekeringsgeneeskundigen, (bedrijfs)maatschappelijk werkers, psychiaters en psychotherapeuten. Voor individueel gebruik is een diagnostische bevoegdheid sterk aan te raden.

Van iedere versie van de ubos is een algemene normgroep aanwezig bestaande uit werknemers (variërend van 1.100 tot 13.000 personen) alsmede een normgroep van werknemers met burnoutklachten (variërend van 77 tot 147 personen).

Daarnaast is er nog een groot aantal specifieke normgroepen voor afzonderlijke sectoren (bijvoorbeeld intramurale gezondheidszorg, eerste lijn, geestelijke gezondheidszorg, geriatrie, welzijnzorg, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, management- en staffuncties) en beroepen, zoals artsen, verpleegkundigen, politieagenten, productiepersoneel, kantoorpersoneel, militairen, maatschappelijk werkers en penitentiaire inrichtingswerkers. De test is makkelijk in te vullen en neemt ongeveer tien minuten in beslag. De scoring is eenvoudig, er worden gemiddelde schaalcores berekend. De drie schaalcores kunnen gecombineerd worden tot een oordeel in termen van 'burned-out' of 'niet burned-out'. Daarnaast is een gedifferentieerd oordeel mogelijk gebaseerd op scores op elk van de drie subschalen.

Prof. dr. W. Schaufeli is hoogleraar in de klinische en organisatiepsychologie bij de Faculteit der Sociale Wetenschappen van de Universiteit Utrecht, Postbus 80 140, 3508 TC Utrecht. E-mail: <w.schaufeli@fss.uu.nl>

Dr. D. van Dierendonck is als universitair docent verbonden aan de programmagroep Arbeids- en Organisationspsychologie van de Universiteit van Amsterdam, Roetersstraat 15, 1018 BW Amsterdam. E-mail: <dierendo@psy.uva.nl>

### Literatuur

- Evers, A., Van Vliet-Mulder, J.C. & Groot, C. (2001). *Documentatie van Tests and Testre-search in Nederland Deel 1*. Amsterdam/Assen: NIP/van Gorcum.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual (2nd ed.)*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (p. 1-16). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Perلمان, B. & Hartman, A.E. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-305.
- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and research: a critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B. & Van Dierendonck, D. (2000). *ubos, Utrechtse Burnout Schaal, handleiding*. Lisse: Swets Test Publishers.

### Summary

#### Utrechtse BurnOut Scale

W. Schaufeli, D. van Dierendonck

This article introduces the Dutch version of the Maslach Burnout Inventory – called ubos (Utrechtse BurnOut Scale). It describes the development of the three versions of the ubos that are currently available: human services survey, teachers survey, and general survey. Each ubos version consists of three dimensions, similar to the original American version, that is exhaustion, cynicism, and professional efficacy. The reliability and validity of all three versions is good. Norms are available for a large number of professions and cut-off scores have been determined to distinguish burned-out from non burned-out cases. The instrument is recommended for burnout research within organizations as well as for individual diagnostic purposes.