

# “Out of Office”.

## Beschikbaarheidsnormen en burn-outklachten op het werk: de rol van autonomie en telepressure

Karolien Hendriks, Joris Van Ruysseveldt, Sandra van der Lee - Vakgroep arbeids- en organisatiepsychologie - Open Universiteit

Karin Proost - Vakgroep arbeids- en organisatiepsychologie - Open Universiteit, Faculteit Economie en Bedrijfskunde - KU Leuven

### ABSTRACT

Digitale innovaties maken het voor veel kantoorwerkers mogelijk om altijd en overal te werken. Hierdoor zien we zogenaamde beschikbaarheidsnormen ontstaan op het werk. Het gaat om gedeelde verwachtingen onder collega's en met de leidinggevende om ook na de reguliere werkuren beschikbaar te zijn voor werkcommunicatie. Deze paper zoomt in op de risico's verbonden aan deze normen. Concreet onderzoeken we in welke mate beschikbaarheidsnormen samenhangen met burn-outsymptomen bij werknemers en of deze samenhang verklaard kan worden door enerzijds een hogere mentale druk en anderzijds verminderde autonomie ten gevolge van die normen. Om deze vragen te beantwoorden, verzamelden we gegevens via een vragenlijstonderzoek onder 229 professioneel actieve volwassenen. De bevindingen gaven aan dat beschikbaarheidsnormen inderdaad significant positief samenhangen met burn-outsymptomen en dat zowel verhoogde *telepressure* als verminderde autonomie hiervoor een relevante verklaring bieden. Dit onderzoek geeft inzicht in hoe sociale beschikbaarheidsnormen op het werk schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid van werknemers. Hiermee kan rekening gehouden worden bij het opstellen van beleidsmaatregelen en regelgeving op het werk.

Dankzij de voortdurend evoluerende digitale technologie kunnen steeds meer medewerkers altijd en overal werken. Hierdoor is het werk voor vele werknemers niet langer beperkt tot de traditionele werkuren. De COVID-19-pandemie heeft deze digitale evolutie versneld, aangezien veel werknemers van thuis uit moesten werken (Graham et al., 2021; Nimrod, 2022).

Al deze ontwikkelingen hebben onvermijdelijk een belangrijke impact op de manier waarop werknemers hun werk ervaren. Zo zien we beschikbaarheidsnormen ontstaan onder medewerkers. Deze normen betreffen impliciet gedeelde overtuigingen en verwachtingen met betrekking tot beschikbaarheid voor werkcommunicatie: verwachten mijn collega's en leidinggevendenden dat ik snel reageer op berichten na werktijd of is het ok om vast te houden aan de klassieke negen tot vijf werkuren? Bekommernissen over deze impliciete beschikbaarheidsnormen hebben diverse beleidsmakers ertoe aangezet om expliciete regels op te stellen, bijvoorbeeld door e-mailverkeer buiten de werkuren te verbieden. Denk bijvoorbeeld aan de regelgeving die federaal minister van ambtenarenzaken Petra De Sutter begin dit jaar invoerde.

In haar omzendbrief werd aangegeven dat ambtenaren enkel nog buiten de normale arbeidstijd gecontacteerd mogen worden in uitzonderlijke en onvoorziene omstandigheden. Maar op welke manier zijn deze impliciete beschikbaarheidsnormen inderdaad nadelig voor het welzijn van medewerkers? In deze studie onderzoeken we in welke mate deze normen gerelateerd zijn aan burn-outklachten en welke factoren hier een rol in spelen.

## Situering onderzoek

Onderzoek dat focust op de negatieve mentale gezondheidseffecten van ICT-gerelateerde beschikbaarheidsnormen buiten de werkuren is vrij schaars (Cambier et al., 2019; Derks & Bakker, 2014; Āuranova & Ohly, 2016). Dergelijke normen ontstaan vaak onbewust uit interacties met collega's of met de leidinggevende (Morris & Venkatesh, 2000; Taylor & Todd, 1995;), bijvoorbeeld als medewerkers merken dat collega's buiten kantooruren snel reageren op mailverkeer. Dit kan ertoe leiden dat zij dat vervolgens ook gaan doen om zich geaccepteerd en onderdeel van de groep te voelen. Tussen collega's zal het dan als 'normaal' worden beschouwd om buiten werktijd op werkberichten te reageren, omdat 'iedereen het doet'. Ook kunnen beschikbaarheidsnormen ontstaan wanneer medewerkers het gevoel hebben dat hun leidinggevende een snelle reactie verwacht en wanneer ze vervolgens aan die verwachtingen willen voldoen.

In deze studie onderzoeken we specifiek hoe sociale beschikbaarheidsnormen gerelateerd zijn aan burn-out symptomen. Schaufeli et al. (2020) definiëren burn-out specifiek als een toestand die wordt gekenmerkt door uitputting, cognitieve en emotionele ontregeling en mentale afstand. Het betreft een psychologisch syndroom als gevolg van chronische interpersoonlijke stressoren op het werk. Mogelijke interpersoonlijke stressoren als gevolg van beschikbaarheidsnormen zijn verhoogde telepressure en verlaagde autonomie. We baseren ons op het Job Demands-Resources (JD-R) model (Bakker & Demerouti, 2017) om na te gaan in welke mate de aanwezigheid van deze *job demand* of taakeis (verhoogde telepressure) en de afwezigheid van deze *job resource* of hulpbron (autonomie) de relatie tussen beschikbaarheidsnormen en symptomen van burn-out kunnen verklaren.

### De rol van telepressure

Barber en Santuzzi (2015, 2017) introduceerden het concept telepressure, waarmee specifiek wordt verwezen naar de drang om snel te reageren op werkberichten. Zij toonden onder meer aan dat er een belangrijke correlatie bestaat tussen sociale beschikbaarheidsnormen en telepressure. Wanneer een medewerker telepressure ervaart, betekent dit dat de (externe) sociale beschikbaarheidsnormen door deze persoon worden geïnternaliseerd. Met andere woorden, beschikbaarheidsnormen betreffen externe, sociaal geconstrueerde verwachtingen die het potentieel hebben om door het individu te worden geïnternaliseerd in de vorm van het ervaren van druk om snel te reageren, in casu telepressure.

Telepressure leidt ertoe dat werknemers voor langere tijd 'verbonden zijn met het werk' en snel reageren op berichten, ook buiten de reguliere werkuren (Barber & Santuzzi, 2015). Binnen het JD-R model worden taakeisen omschreven als fysieke, psychologische of sociale werkaspecten die fysieke of psychologische inspanning vergen (Schaufeli & Taris, 2014). Telepressure voldoet als psychologische factor aan deze definitie. Gedurende langere tijd dergelijke druk ervaren leidt tot een afname van mentale energie, wat uiteindelijk kan leiden tot gezondheidsproblemen en burn-out klachten (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004). Barber en Santuzzi (2015, 2017) konden inderdaad vaststellen dat mensen die telepressure ervaren vaker symptomen van burn-out vertonen. Bovendien wezen verschillende andere studies op belangrijke negatieve welzijnseffecten van telepressure.

Verhoogde druk om snel op werkberichten te reageren werd bijvoorbeeld geassocieerd met minder psychologisch afstand kunnen nemen van het werk (Barber & Santuzzi, 2015, 2017; Van Laethem, et al., 2018), minder slaap (Barber & Santuzzi, 2015, 2017; Barber, et al., 2019; Rogers & Barber, 2019; Van Laethem, et al., 2018), meer ziekteverzuim (Barber & Santuzzi, 2015) en een slechter evenwicht tussen werk en gezin (Barber, et al., 2019; Grawitch et al., 2018). Onvoldoende afstand kunnen nemen en een verstoord evenwicht tussen werk en gezin zijn ook twee belangrijke factoren die burn-out symptomen voorspellen (Allen et al., 2000; Bakker & Demerouti, 2017; Houtman et al., 2020).

## De rol van autonomie

Binnen het JD-R Model wordt autonomie beschouwd als een hulpbron. Hulpbronnen hebben specifiek betrekking op fysieke, sociale of organisatorische aspecten van het werk die niet alleen de fysiologische en psychologische kosten van taakeisen kunnen verminderen, maar ook het bereiken van werkdoelen en floreren op het werk vergemakkelijken (Bakker & Demerouti, 2007). Uit eerder onderzoek blijkt autonomie een belangrijke factor die de betrokkenheid en prestaties verhoogt en het risico op burn-out klachten vermindert (Bakker & Demerouti, 2017; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2009).

ICT-hulpmiddelen bieden mogelijkheden om werk flexibel te organiseren, waardoor ze ook de ervaren autonomie van medewerkers kunnen vergroten (Mazmanian et al., 2013; Ninaus et al., 2015). Je hangt immers niet langer vast aan je computer tussen negen en vijf uur op je bureau op het werk, maar je kan je werk volgens jouw eigen behoeften organiseren. Toch blijkt er ook een andere kant van de medaille te zijn. ICT-ontwikkelingen kunnen namelijk de autonomie ook beperken. Omdat ICT het mogelijk maakt om *altijd en overal* te werken, zouden collega's of leidinggevenden al gauw kunnen gaan verwachten dat je *altijd en overal* beschikbaar bent voor werk. Met andere woorden, verhoogde mogelijkheden om werk flexibel te organiseren kunnen beschikbaarheidsnormen doen ontstaan, waardoor de ervaren autonomie afneemt. Dit wordt in de literatuur ook wel de autonomie paradox genoemd (Mazmanian et al., 2013). Omdat beschikbaarheidsnormen kunnen worden gezien als collectieve verwachtingen voor het snel beantwoorden van werkberichten, zouden precies deze beschikbaarheidsnormen verantwoordelijk kunnen zijn voor het ondermijnen van de autonomie.

Het onvoldoende beschikbaar zijn van de belangrijke hulpbron autonomie kan leiden tot burn-out, zoals aangetoond in eerder onderzoek (Fernet et al., 2013). Alles bij elkaar genomen, onderzoeken we in deze studie dus hoe sociale beschikbaarheidsnormen samenhangen met burn-outsymptomen. We kijken daarbinnen in het bijzonder naar hoe zowel verhoogde telepressure als verminderde autonomie dit verband zouden kunnen verklaren.

## Methodologie

De respondenten voor dit onderzoek werden benaderd via e-mail en sociale media en vulden de vragenlijst in via Limesurvey. Medewerkers tussen 18 en 67 jaar die gebruik kunnen maken van de ICT van hun organisatie buiten de reguliere werkuren, en die een contract hebben van minstens 24 uur per week, konden deelnemen aan deze studie. In totaal hebben 229 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. De leeftijd van de respondenten varieerde van 20 tot 66 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 46 jaar. 48,5% van de respondenten identificeerde zich als man en 51,1% als vrouw (0,4% van de respondenten gaf aan van een ander geslacht te zijn of deze vraag niet te willen beantwoorden). Het merendeel van de respondenten (86,5%) had een hoger opleidingsniveau (bachelor- of masterdiploma), wat mogelijk samenhangt met de deelname-eis van beschikbaarheid van ICT buiten werkuren. 63,3% van de respondenten werkte voor de (semi)publieke sector en 36,7% in private, commerciële bedrijven. De arbeidsduur per week (op basis van arbeidsovereenkomst) varieerde tussen 24 en 40 uur met een gemiddelde van 35 uur per week. Respondenten gaven ook aan buiten deze contractuele tijd te werken, namelijk gemiddeld 6 uur per week.

Belangrijk om te vermelden is dat ten tijde van het onderzoek slechts 5,2% van de respondenten helemaal niet van thuis uit werkte. 29,3% werkte gedeeltelijk van thuis uit, en 65,5% werkte volledig van thuis uit vanwege de COVID-19-regelgeving.

De schaal voor beschikbaarheidsnormen die in dit onderzoek werd gebruikt, was een bewerking van de 'subjectieve verwachting van technologiegebruik' schaal van Venkatesh en Davis (2000), bestaande uit vier items ( $\alpha=.92$ ). Telepressure werd gemeten met een schaal van acht items ontwikkeld door Barber en Santuzzi (2015) ( $\alpha=.90$ ). Jobautonomie werd gemeten met vier items van de NOVA WEBA-vragenlijst (Dhondt & Houtman, 1997) ( $\alpha=.85$ ). Burn-outsymptomen werden gemeten met de werkgerelateerde versie van de BAT (Burnout Assessment Tool, zie Schaufeli et al., 2020). De items van de vier subschalen werden gecombineerd tot één algemene score voor burn-outsymptomen ( $\alpha=.95$ ). Voor alle bovenstaande vragen werden 5-punts Likertschalen gebruikt. In onze analyses controleerden we ook nog voor geslacht, leeftijd, opleiding, sector, aantal overuren per week en de mate waarin medewerkers van thuis uit werkten.

## Belangrijkste resultaten

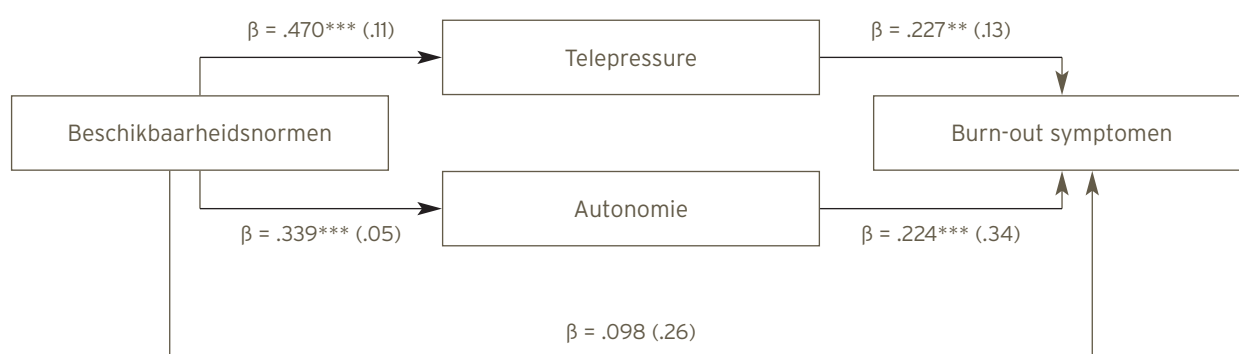
De hiërarchische regressieanalyse toonde ten eerste aan dat beschikbaarheidsnormen significant positief gerelateerd zijn aan burn-out symptomen ( $\beta = .28$ ,  $t(221) = 4.328$ ,  $p < .001$ ). Beschikbaarheidsnormen bleken ook significant positief gerelateerd aan telepressure ( $\beta = .47$ ,  $t(221) = 7.803$ ,  $p < .001$ ) en significant negatief aan autonomie ( $\beta = -.34$ ,  $t(221) = -5.301$ ,  $p < .001$ ). Daarnaast bleken telepressure significant positief ( $\beta = .23$ ,  $t(219) = 3.239$ ,  $p < .01$ ) en autonomie significant negatief ( $\beta = -.22$ ,  $t(219) = -3.396$ ,  $p < .001$ ) geassocieerd met burn-out symptomen. De resultaten van deze regressie-analyses worden weergegeven in **TABEL 1**.

**TABEL 1** \ Meervoudige lineaire regressie-analyses

Afhankelijke variabelen		Burnout Symptomen			Autonomie		Telepressure	
		MODEL 1	MODEL 2	MODEL 3	MODEL 1	MODEL 2	MODEL 1	MODEL 2
Stap	Variabelen in analyse							
1	Geslacht	-.091	-.107	-.087	-.009	.010	-.051	-.077
	Leeftijd	-.046	-.033	-.041	-.073	-.089	-.074	-.053
	Opleiding	-.055	-.054	-.025	.116	.115	-.014	-.013
	Sector	-.039	-.069	-.042	.053	.089	.020	-.031
	Werk buiten uren	.015	-.006	.002	.096	.121	.117	.082
	Thuiswerk	.153*	.187**	.180**	-.014	-.054	-.080	-.025
2	Beschikbaarheidsnormen		.281***	.098		-.339***		.470***
3	Telepressure			.227**				
	Autonomie			-.224***				
		R <sup>2</sup> = .037	R <sup>2</sup> = .113	R <sup>2</sup> = .212	R <sup>2</sup> = .031	R <sup>2</sup> = .141	R <sup>2</sup> = .027	R <sup>2</sup> = .238
Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten worden gerapporteerd								
* p<=.05 ; ** p<=.01; *** p<.001								

We onderzochten ook of telepressure en autonomie afzonderlijk het verband tussen beschikbaarheidsnormen en burn-out klachten konden verklaren aan de hand van Model 4 in Process (Hayes, 2017). Deze analyses lieten een significant indirect effect zien met zowel telepressure (effect = .107, SE = .038, 95% CI = [.037, .187]) als autonomie (effect = .076, SE = .026, 95% CI = [.031, .130]) als mediator. Het volledige model wordt weergegeven in **FIGUUR 1**.

**FIGUUR 1** \ Mediatie model voor telepressure en autonomie.



**Noot:** Standaardfouten tussen haakjes; \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

## Beleidsaanbevelingen

De resultaten van dit cross-sectionele onderzoek tonen aan dat verwachtingen van collega's en leidinggevende om na werktijd snel te reageren op werkberichten geassocieerd zijn met een groter risico op burn-out klachten. Dit verhoogde risico kon worden verklaard door het feit dat dergelijke normen enerzijds medewerkers onder druk zetten en anderzijds ook de ervaren autonomie in het werk ondermijnen. Deze studie vergroot dan ook het bewustzijn rond hoe sociale normen met betrekking tot ICT-gebruik zich ontwikkelen op het werk. Deze normen ontstaan vaak onbewust maar kunnen wel degelijk een belangrijke rol spelen in het mentale welzijn van werknemers. Om de mogelijke gezondheidsrisico's die voortvloeien uit deze vaak impliciete sociale normen te verkleinen, stellen verschillende beleidsmakers expliciete regels voor met betrekking tot werkcommunicatie na werktijd, zoals het verbieden van e-mails na zes uur 's avonds. De resultaten in deze studie lijken te suggereren dat de bekommernissen van deze beleidsmakers terecht zijn, omdat we inderdaad vonden dat beschikbaarheidsnormen gerelateerd zijn aan verhoogde burn-outsymptomen op het werk. Het aantal uren dat een werknemer effectief na werktijd werkt, bleek daarbij echter nauwelijks verschil te maken voor het ervaren van burn-outsymptomen. Het waren met andere woorden niet zozeer de bestede uren na de formele werktijd op zich, maar eerder de bijbehorende sociale verwachtingen die een relatie met burn-out klachten lieten zien.

Wanneer we dieper inzoomen op de relatie tussen deze beschikbaarheidsnormen en burn-outklachten, stellen we vast dat zowel telepressure als autonomie hier een relevante rol in spelen. Enerzijds bleken externe beschikbaarheidsnormen gerelateerd te zijn aan verhoogde geïnternaliseerde druk in de vorm van telepressure. Anderzijds bleken deze normen tegelijkertijd ook de ervaren autonomie te ondermijnen in die zin dat medewerkers het gevoel krijgen dat ze hun werktijd niet meer zelf kunnen controleren. Deze verhoogde telepressure en verlaagde autonomie vormden elk afzonderlijk een significant deel van de verklaring voor het verband tussen beschikbaarheidsnormen en burn-outklachten. Deze bevindingen tonen dan ook aan dat het belangrijk is om een cultuur te ontwikkelen waarin werknemers niet onder druk staan om in hun vrije tijd werkberichten te sturen en die tegelijkertijd hun beleving van autonomie op het werk ondersteunt. In ons onderzoek kwam specifiek naar voren dat beide belangrijk zijn wanneer men het burn-outrisico op het werk wil verminderen. Als je het gevoel hebt dat je weinig controle hebt over je werktijdregeling, dan loop je een hoger risico op burn-outklachten, zelfs als je persoonlijk niet per se veel druk ervaart om snel te reageren op werkmails. Maar ook omgekeerd, zelfs als je het gevoel hebt dat je zelf aan het roer staat van je werktijd, dan nog loop je het risico op burn-out klachten als je druk ervaart vanuit de verwachtingen van je collega's om altijd snel te reageren. Nieuwe beleidsinitiatieven rond ICT-gebruik buiten kantooruren zijn vaak gericht op het verminderen van druk. Maar aandacht voor het respecteren van autonomie blijkt bijna even belangrijk.

Het verdient dan ook aanbeveling om medewerkers zelf de keuze te geven hoe ze de beschikbare ICT-tools willen gebruiken. Sommige medewerkers vinden het immers handig om van de avonduren gebruik te maken om rustig wat e-mails voor te bereiden. Maar tegelijkertijd is het ook wel minstens even belangrijk dat een leidinggevende erover waakt dat het sturen van e-mails naar collega's buiten werktijd niet de norm wordt. Men kan dit bijvoorbeeld doen door als leidinggevende zelf het goede voorbeeld te stellen en niet alle mailverkeer met je medewerkers in de avonduren te doen. Maar zelfs als dat niet altijd haalbaar is, kan je nog het ontstaan van beschikbaarheidsnormen helpen voorkomen door erover te waken dat je als leidinggevende die medewerkers die snel reageren op mails niet meer gaat belonen dan medewerkers die dat tijdens hun werktijd doen. Ook belangrijk is om zeker herhaaldelijk en duidelijk te communiceren dat er van niemand wordt verwacht om na reguliere werktijd te antwoorden. Formele regelgeving op het werk zou dan idealiter eerder gefocust zijn op het scheppen van een kader dat de klemtoon legt op het respecteren van ieders recht om te disconnecteren van het werk.

## Tekortkomingen en toekomstig onderzoek

Deze studie is natuurlijk niet zonder tekortkomingen. Ten eerste maakt het cross-sectionele onderzoeksdesign het moeilijk om causale verbanden tussen beschikbaarheidsnormen, telepressure, autonomie en burn-outklachten vast te leggen. Een longitudinaal onderzoek zou meer duidelijkheid geven over de sterkte en richting waarin deze constructen gerelateerd zouden zijn. Wat betreft autonomie kan het bijvoorbeeld interessant zijn om te zien hoe deze autonomie in de loop van de tijd evolueert in relatie tot de zich ontwikkelende sociale normen binnen het team. Aangezien telepressure ook voor een belangrijk deel bepaald wordt door persoonlijke eigenschappen (Grawitch et al., 2018), zou het interessant kunnen zijn om dergelijke persoonlijke kenmerken, zoals perfectionisme of conscientieusheid, mee te nemen in toekomstig onderzoek.

Ten tweede, ook al konden we een heterogene steekproef samenstellen met deelnemers uit verschillende sectoren en leeftijdsgroepen, toch bestonden de respondenten in dit onderzoek uit een relatief kleine steekproef van voornamelijk hoger opgeleide Nederlandstalige werknemers. De resultaten kunnen daarom niet worden gegeneraliseerd naar alle medewerkers die over ICT-tools beschikken. Een laatste tekortkoming van dit onderzoek betreft het feit dat dit onderzoek plaatsvond tijdens de COVID-19-pandemie in 2021. Veel medewerkers moesten vanwege COVID-19-beperkingen thuiswerken. Dit kan van invloed zijn geweest op de mate waarin werknemers telepressure, autonomie of burn-outsymptomen beleefden. Maar omdat we konden vaststellen dat de effecten van beschikbaarheidsnormen, autonomie en telepressure sterk significant bleven ook wanneer er gecontroleerd werd voor dat COVID-gerelateerd thuiswerken, kunnen we stellen dat het effect van de pandemie op de gevonden onderlinge relaties waarschijnlijk eerder beperkt zal zijn.

## Conclusie

Uit deze studie blijkt dat het waardevol is om zorgvuldig aandacht te besteden aan de ontwikkeling van normen binnen de organisatie, waarbij de persoonlijke keuze van medewerkers bij het gebruik van ICT wordt gerespecteerd zonder druk uit te oefenen om direct te reageren. Dit onderzoek draagt bij aan theorie en praktijk omdat we inzicht bieden in hoe en waarom sociale beschikbaarheidsnormen op het werk schadelijk kunnen zijn voor het mentaal welzijn van werknemers. Hiermee kan rekening gehouden worden bij het opstellen van onderlinge afspraken en formele regelgeving op het werk.

## BIBLIOGRAFIE

- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 278-308.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology, 22*, 309 -328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands-Resources Theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273-285.
- Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please respond ASAP: workplace telepressure and employee recovery. *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(2), 172.
- Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2017). Telepressure and college student employment: The costs of staying connected across social contexts. *Stress and Health, 33*(1), 14-23.
- Barber, L., K., Conlin, A., L., & Santuzzi, A., M. (2019). Workplace telepressure and work-life balance outcomes: the role of work recovery experiences. *Stress and Health, 35*, 350-362.
- Brauchli, R., Schaufeli, W.B., Jenny, G.J., Füllemann, D., & Bauer, G.F. (2013). Disentangling stability and change in job resources, job demands, and employee well-being – A three-wave study on the Job-Demands Resources model. *Journal of Vocational Behavior, 83*(2), 117-129.
- Cambier, R., Derks, D., & Vlerick, P. (2019). Detachment from work: a diary study on telepressure, smartphone use and empathy. *Psychologica Belgica, 59*(1), 227.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian Psychology, 49*(1), 14-23.
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work-home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology, 63*(3), 411-440.
- Derks, D., Van Mierlo, H., & Schmitz, E. B. (2014). A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion: examining the role of the perceived segmentation norm. *Journal of occupational health psychology, 19*(1), 74.
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2015). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88*(1), 155-177.
- Dhondt, S., & Houtman, I. (1997). *NOVA-WEBA handleiding*. NIA-TNO.
- Ďuranová, L., & Ohly, S. (2016). Conceptual framework with the focus on recovery and well-being processes. In *Persistent work-related technology use, recovery and well-being processes* (pp. 61-92). Springer.
- Gadeyne, N., Verbruggen, M., Delanoëje, J., & De Cooman, R. (2018). All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands. *Journal of Vocational Behavior, 107*, 86-99.
- Graham, M., Weale, V., Lambert, K., Kinsman, N., Stuckey, R., & Oakman, J. (2021). Working at Home: The Impacts of COVID-19 on Health, Family-Work-Life Conflict, Gender, and Parental Responsibilities. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 63*(11), 938-943.
- Grawitch, M. J., Werth, P. M., Palmer, S. N., Erb, K. R., & Lavigne, K. N. (2018). Self-imposed pressure or organizational norms? Further examination of the construct of workplace telepressure. *Stress and Health, 34*(2), 306-319.
- Fernet, C., Austin, S., Trépanier, S. G., & Dussault, M. (2013). How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*(2), 123-137.
- Houtman, I., Kraan, K., Rosenkrantz, N., Bouwens, L., Van den Bergh, R., Venema, A., Teeuwen, P., Verhoeff, H., Schoone, M., Van der Zwaan, M., Jansen, S., & Hummel, L. (2020). *Burn-out. Oorzaken, gevolgen en risicogroepen*. TNO.

- Kossek, E. E., & Lautsch, B. A. (2012). Work-family boundary management styles in organizations: A cross-level model. *Organizational Psychology Review*, 2(2), 152-171.
- Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2013). The autonomy paradox: The implications of mobile email devices for knowledge professionals. *Organization Science*, 24(5), 1337-1357.
- Morris, M. G., & Venkatesh, V. (2000). Age differences in technology adoption decisions: Implications for a changing work force. *Personnel psychology*, 53(2), 375-403.
- Nimrod, G. (2022). Technostress in a hostile world: Older internet users before and during the COVID-19 pandemic. *Aging & Mental Health*, 26(3), 526-533.
- Ninaus, K., Diehl, S., Terlutter, R., Chan, K., & Huang, A. (2015). Benefits and stressors—Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong. *International journal of qualitative studies on health and well-being*, 10(1), 28838.
- Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M. C., Schaufeli, W. B., & Hetland, J. (2012). Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(8), 1120-1141.
- Rogers, A. P., & Barber, L. K. (2019). Addressing FoMO and telepressure among university students: Could a technology intervention help with social media use and sleep disruption?. *Computers in Human Behavior*, 93, 192-199.
- Sardeshmukh, S. R., Sharma, D., & Golden, T. D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: A job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, 27(3), 193-207.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(7), 893-917.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. *Bridging occupational, organizational and public health*, 43-68.
- Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT)—development, validity, and reliability. *International journal of environmental research and public health*, 17(24), 9495.
- Schieman, S., & Glavin, P. (2017). Ironic flexibility: When normative role blurring undermines the benefits of schedule control. *The Sociological Quarterly*, 58(1), 51-71.
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative work arrangements: Two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 473-499.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information systems research*, 6(2), 144-176.
- Van Laethem, M., Van Vianen, A., & Derks, D. (2018). Daily fluctuations in smartphone use, Psychological detachment, and Work Engagement: The role of Workplace Telepressure. *Frontiers in Psychology*, 9.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D., (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.