



Rapport

Werkbaar werk in de zakelijke diensten

Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004 - 2016

Brussel, oktober 2017

Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe



Een onderzoek met financiële ondersteuning van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor is een initiatief van de Vlaamse sociale partners en werd ontwikkeld door de Stichting Innovatie & Arbeid. Alle publicaties kunnen geraadpleegd worden en werkbaarheidscijfers interactief opgevraagd op www.werkbaarwerk.be

Bij gebruik van gegevens en informatie uit deze publicatie wordt een correcte bronvermelding op prijs gesteld.

Inhoud

Samenvatting	4
Inleiding	6
1 De werkbaarheidsgraad in de zakelijke diensten	7
2 Werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke diensten	9
2.1 Werkstress en burn-out	10
2.2 Motivatie	11
2.3 Leermogelijkheden	12
2.4 Werk-privébalans.....	13
3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke diensten	15
3.1 Werkbaarheidsrisico's in de zakelijke diensten	16
3.1.1 Werkdruk	16
3.1.2 Emotionele belasting	17
3.1.3 Taakvariatie	18
3.1.4 Autonomie	19
3.1.5 Ondersteuning door de directe leiding	20
3.1.6 Arbeidsomstandigheden	21
3.2 Risicoprofielen voor de zakelijke diensten	22
3.2.1 Risicoprofiel voor werkstress	22
3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie	24
3.2.3 Risicoprofiel voor leermogelijkheden	25
3.2.4 Risicoprofiel voor werk-privébalans	26
4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in de zakelijke diensten	27
4.1 Opleidingsparticipatie	27
4.2 Atypische werktijden	27
4.3 Telewerken	29
4.4 Woon-werk-verkeer en pendeltijden	30
4.5 Grensoverschrijdend gedrag.....	30
4.6 Indicatoren voor duurzame inzetbaarheid	31
Referentielijst	33

Samenvatting

Terwijl de werkbaarheidsmeting 2010 voor de sector van de zakelijke dienstverlening nog een opmerkelijke terugval in het aandeel werknemers met een werkbare job optekende van 49,8% (in 2007) naar 42,7%, laten de meetresultaten sindsdien een stapsgewijs herstel zien van de werkbaarheidsgraad tot 49,2% in 2016. De sector bevindt zich daarmee opnieuw op het werkbaarheidspeil dat bij de meting 2007 werd geregistreerd.

Een blik op de onderliggende werkbaarheidsindicatoren geeft een duidelijk zicht op (het voorkomen van) knelpunten in de werksituatie van werknemers in de sector in 2016:

- 35,8% wordt geconfronteerd met werkstressklachten, bij 15,8% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen;
- 24,2% kampt met motivatieproblemen, bij 9,2% gaat het om ernstige demotivatie;
- 13,6% heeft onvoldoende leermogelijkheden in de job, bij 3,7% is er een ernstig leerdeficit;
- 15,3% signaleert problemen in de werk-privé-combinatie, bij 4,9% gaat het om een acuut werk-privé-conflict.

De gesignaleerde evolutie van terugval en herstel van de werkbaarheidsgraad in de sector heeft vooral te maken met de ontwikkelingen op het vlak van de leermogelijkheden: we registreren een significante toename van het aandeel werknemers met een leerdeficit (van 22,3% in 2007 naar 27,6% in 2010), gevolgd door een stapsgewijze en substantiële verbetering van competentie-ontwikkelingskansen in de sector (daling van het aandeel werknemers met onvoldoende leermogelijkheden naar 22,7% in 2013 en 13,6% in 2016). Ook voor werkstress laten de meetresultaten een toename zien van de relatieve omvang van de problematische groep van 30,2% in 2007 naar 35,4% in 2010, maar blijft deze indicatorscore bij de meest recente meting op dit (relatieve hoge) peil hangen. Voor de werkbaarheidsindicatoren 'motivatie' en 'werk-privé-balans' noteren we geen significante verschuivingen in de kengetallen.

De opgemaakte risicoprofielen voor de sector van de zakelijke dienstverlening leren ons dat een hoge werkdruk en emotionele belasting belangrijke determinanten vormen voor werkstressklachten en werk-privé-combinatiemoelijkheden. In 2016 wordt 43,3% van de werknemers met een hoge werkdruk en 18,1% met emotioneel belastend werk geconfronteerd: dit is een gevoelige stijging in vergelijking met 2013 (31,6% respectievelijk 12,9%).

Routinematig werk, onvoldoende autonomie en een gebrekkig ondersteuning door de directe leiding zijn werkkenmerken die aan de basis liggen van een leerdeficit en het ontstaan van motivatieproblemen. Terwijl we in de sector tussen 2007 en 2010 een significante toename van het aandeel routinejobs van 28,0% naar 39,0% optekenen, evolueren de kengetallen voor deze risico-indicator sindsdien in positieve zin: in 2016 is het aandeel werknemers met routinematig werk bijna gehalveerd (21,4%). Ook voor autonomie en ondersteuning door de directe leiding gaat de sector er in het voorbije decennium op vooruit: tussen 2004 en 2004 registreren we een significante daling van het aandeel werknemers die geconfronteerd worden met autonomieproblemen (van 14,5% naar 9,5%) en met een gebrekkige coaching door chef (van 15,4% naar 10,5%).

De monitor 2016 brengt niet alleen de werkbaarheidsgraad en -indicatoren in kaart, maar peilt ook naar aanvullende informatie over jobkenmerken en werkbeleving. We zetten een aantal opvallende vaststellingen voor de zakelijke diensten op een rijtje:

- 56,0% van de werknemers in de sector nam in het voorbije jaar deel aan een bijscholing of bedrijfstraining (niet significant verschillend van het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 23,3% werkt deeltijds (Vlaamse arbeidsmarkt:30,7%);
- 48,5% werkt regelmatig over, bij 33,2% gaat het om structureel overwerk zonder inhaalrust (Vlaamse arbeidsmarkt: 41,3% en 23,3%);
- 41,7% behandelt regelmatig van thuis uit e-mails buiten de werkuren (Vlaamse arbeidsmarkt 30,6%);
- 41,0% (tele)werkt sporadisch of regelmatig van thuis uit (Vlaamse arbeidsmarkt: 17,9%);
- 49,9% besteedt dagelijks een uur of meer aan het woon-werk-verkeer (Vlaamse arbeidsmarkt: 34,3%);
- 11,2% was in het afgelopen jaar slachtoffer van intimidatie of bedreiging op de werkplek (Vlaamse arbeidsmarkt: 16,0%);
- 7,6% was in het afgelopen jaar slachtoffer van pestgedrag op de werkplek (niet significant verschillend van het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 6,7% was in het voorbije jaar langdurig (> 20 dagen) afwezig op het werk door ziekte of ongeval (Vlaamse arbeidsmarkt: 9,6%);
- 16,9% is actief op zoek naar ander werk (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,3%);
- 60,2% ziet doorwerken in de huidige job tot het pensioen als een haalbare opdracht, 33,3% is vragende partij voor aangepast werk om langer aan de slag te kunnen blijven (niet significant verschillend van de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt).

Inleiding

De Vlaamse sociale partners dragen al vele jaren de boodschap uit dat langer werken maar kan lukken als dit ook haalbaar is voor de betrokkenen en banen voldoende kwaliteitsvol zijn. Ze zetten daarom resoluut in op ‘werkbaar werk’: jobs waarvan je niet overspannen of ziek wordt, die boeiend en motiverend zijn, kansen bieden op blijven/bijleren en voldoende ruimte laten voor gezin en privéleven.

Om de vinger aan de pols te houden brengt de Stichting Innovatie & Arbeid sinds 2004 de werkbaarheid van de jobs in Vlaanderen in kaart via een grootschalige, driejaarlijkse schriftelijke bevraging. Met de zopas opgeleverde resultaten van de enquête 2016 (Bourdeaud’hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2017a) is de werkbaarheidsmonitor voor werknemers inmiddels aan zijn vijfde editie toe.

Werkbaarheid wordt - conform de vermelde beleidsdefinitie – in de monitor geoperationaliseerd aan de hand van vier werkbaarheidsindicatoren: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (motivatie, werkbetrokkenheid), leermogelijkheden en werk-privébalans.

De werkbaarheidsmonitor beoordeelt niet enkel in welke mate jobs werkbaar zijn voor de betrokken werknemers, maar registreert ook een aantal achterliggende risicofactoren. Daartoe werden zes risico-indicatoren ontwikkeld: werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie (afwisseling in het werk), autonomie (zelfstandigheid in het werk), ondersteuning door de directe leiding en (belastende fysieke) arbeidsomstandigheden.

Daarnaast levert de werkbaarheidsbevraging ook aanvullende informatie op over de arbeidssituatie en de werkbeleving: participatie aan opleiding en bijscholing, arbeidstijdregelingen, telewerk, woon-werk-verkeer, confrontatie met grensoverschrijdend gedrag, ziekteverzuim, verloopintentie, werkonzekerheid en inschatting van de haalbaarheid om door te werken tot de pensioenleeftijd.

Dit rapport brengt - op basis van de databank van de opeenvolgende werkbaarheidsmetingen - de werkbaarheidssituatie van werknemers uit de zakelijke dienstverlening (B2B-diensten: IT, accountancy, reclamebureaus, immokantoren, bewaking, schoonmaak ...) in beeld en is opgedeeld in vier hoofdstukken:

- het eerste hoofdstuk bekijkt de evolutie van de werkbaarheidsgraad in de zakelijke diensten en vergelijkt de sectorgegevens met de werkbaarheid(sevolutie) op de Vlaamse arbeidsmarkt;
- het tweede hoofdstuk gaat in op de afzonderlijke werkbaarheidsdimensies en de aanwezigheid van specifieke werkbaarheidsknelpunten in de sector;
- in het derde hoofdstuk worden op basis van de kengetallen voor de risico-indicatoren sectorspecifieke risicoprofielen opgemaakt voor werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privé-balans;
- het vierde hoofdstuk inventariseert de aanvullende informatie over de arbeidssituatie en werkbeleving van werknemers uit de zakelijke diensten.

1 De werkbaarheidsgraad in de zakelijke diensten

De Vlaamse sociale partners hebben de beleidsnotie 'werkbaarheid' concreet gemaakt aan de hand van vier kwaliteitscriteria: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (motivatie, werkbetrokkenheid), leermogelijkheden en werk-privé-balans. De werkbaarheidsgraad verwijst dan naar het percentage werknemers dat een kwaliteitsvolle job heeft/geen knelpunten signaleert voor alle vier genoemde werkbaarheidsdimensies.

Terwijl de werkbaarheidsmeting 2010 voor de sector van de zakelijke dienstverlening nog een opmerkelijke terugval in het aandeel werknemers met een werkbare job optekende van 49,8% (in 2007) naar 42,7%, laten de meetresultaten sindsdien een stapsgewijs herstel zien van de werkbaarheidsgraad tot 49,2% in 2016. De sector bevindt zich daarmee opnieuw op het werkbaarheidspeil dat een decennium eerder werd geregistreerd.

Tabel 1: Evolutie van de werkbaarheidsgraad 2004-2016 in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		werkbaarheidsgraad				
		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening		44,6	49,8	42,7	47,3	49,2
	N	542	554	555	997	604
Vlaamse arbeidsmarkt		52,3	54,1	54,3	54,6	51,0
	verschiltoetsing	s	ns	s	s	ns

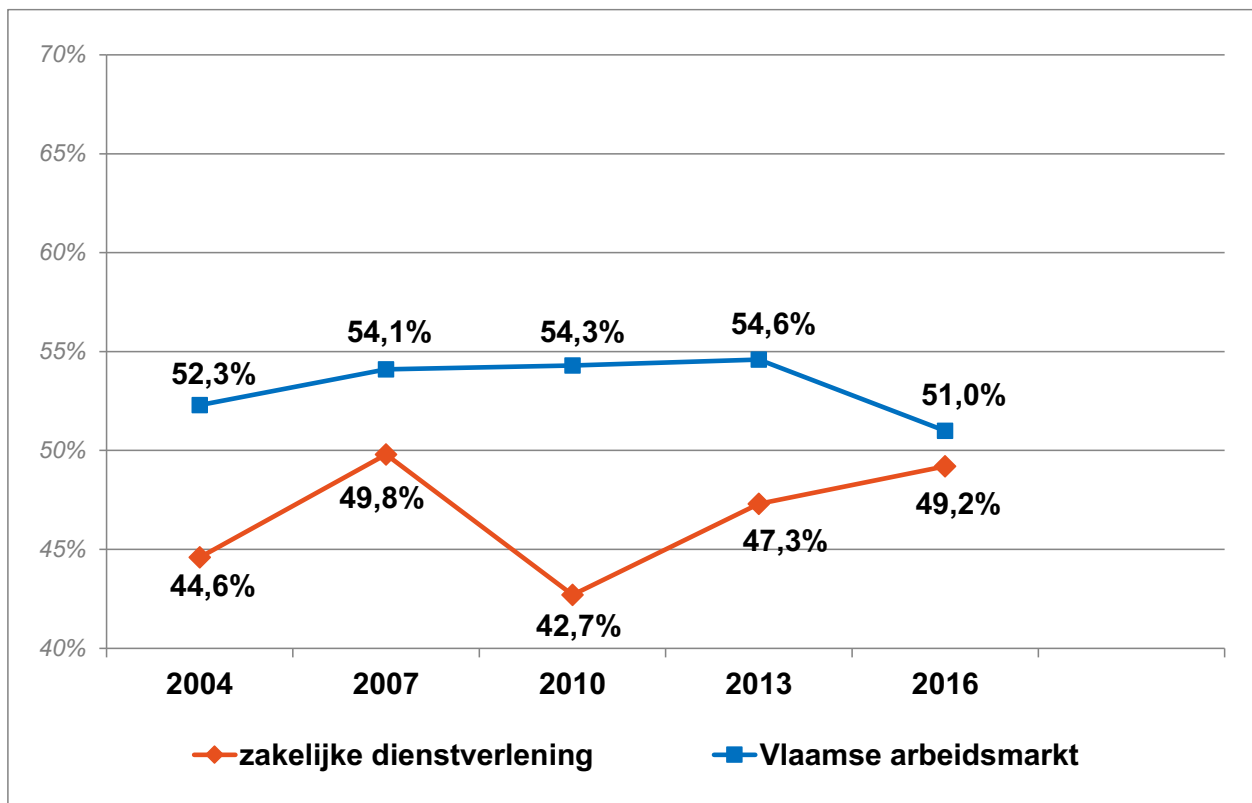
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- **Cijfers in het groen** resp. **in het rood** wijzen op een significante (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) toename resp. afname van de werkbaarheidsgraad ten opzichte van het vorige meetpunt.
- Cijfers in een **groen kader** resp. **rood kader** wijzen op een significante (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) toename resp. afname van de werkbaarheidsgraad bij een vergelijking van de meetpunten 2004 en 2016.
- De verschiltoetsing (**s** versus **ns**) vergelijkt het sectorkengetal met het (ongewogen) gemiddelde voor alle sectoren op de Vlaamse arbeidsmarkt en besluit op basis van effectcoderingen en logistische regressie tot een al dan niet significante afwijking (Wald χ^2 , s indien $p \leq 0,05$ versus ns indien $p > 0,05$).

De werkbaarheidsgraad in de zakelijke diensten ligt – zo blijkt uit de meetresultaten in tabel 1 - systematisch beneden de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt. Voor de meetpunten 2007 en 2016 is het verschil met het Vlaamse sectorgemiddelde evenwel niet statistisch significant. De werkbaarheidsontwikkeling in de sector kent - in vergelijking met de arbeidsmarktrend - bovendien een specifiek patroon. Figuur 1 brengt met de vergelijking van de werkbaarheidscurves voor de sector en de globale arbeidsmarkt deze vaststellingen visueel in beeld.

Figuur 1: Evolutie van de werkbaarheidsgraad 2004-2016 in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

2 Werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke diensten

De beoordeling van de werkbaarheid van een job (en daarmee de werkbaarheidsgraad) wordt afgeleid uit informatie van de vier werkbaarheidsindicatoren: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (werkbetrokkenheid, motivatie), leermogelijkheden in de job (kansen op blijven en competentie-ontwikkeling) en werk-privébalans (combinatie van arbeid met gezin en sociaal leven).

Tabel 2: Overzicht en omschrijving werkbaarheidsindicatoren Vlaamse werkbaarheidsmonitor

Indicator	Omschrijving
Psychische vermoeidheid	de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren <i>(problemen met) werkstress</i>
Welbevinden in het werk	de mate waarin werknemers door de aard van de job(inhoud) werkbetrokken zijn/blijven dan wel gedemotiveerd raken <i>(problemen met) werkbetrokkenheid en motivatie</i>
Leermogelijkheden	de mate waarin werknemers door formele opleidingskansen en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek hun competenties al dan niet op peil kunnen houden en verder ontwikkelen i.f.v. hun inzetbaarheid op langere termijn <i>(onvoldoende) kansen op blijven/competentieontwikkeling</i>
Werk-privébalans	de mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op de handelingsmogelijkheden in de 'thuis'situatie <i>(problemen met) combinatie van arbeid met privéleven</i>

Voor elk van de vier werkbaarheidsdimensies en -indicatoren zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet (acuut) problematisch is (Bourdeaud'hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2016). Bij een problematische situatie spreken we over een werkbaarheidsknelpunt, bij een acuut-problematische situatie over een acuut werkbaarheidsknelpunt. In de werkbaarheidsmonitor wordt met andere woorden met 'gelede kengetallen' gewerkt. Naar analogie met de kleurensymboliek van een verkeerslicht, wordt niet enkel een problematische groep afgebakend en becijferd ('oranje knipperlicht' - knelpunt), maar daarbinnen ook een subgroep die als 'acuut problematisch' kan gelabeld worden ('rood alarmsignaal' - acuut knelpunt).

Niet problematische, problematische en acuut-problematische situaties worden voor de onderscheiden werkbaarheidsdimensies als volgt benoemd:

Tabel 3: Terminologie voor de kengetallen voor de werkbaarheidsindicatoren

	Niet problematisch geen knelpunt	Problematisch knelpunt	Acuut problematisch acuut knelpunt
Psychische vermoeidheid	geen werkstress	werkstressproblemen	symptomen burn-out
Welbevinden in het werk	geen motivatieproblemen	motivatieproblemen	ernstige demotivatie
Leermogelijkheden	voldoende leermogelijkheden	onvoldoende leermogelijkheden	ernstig leerdeficit
Werk-privébalans	haalbare werk-privé- combinatie	problemen werk-privé- combinatie	acuut werk-privé-conflict







In dit hoofdstuk nemen we de (evolutie in de) kengetallen voor de vier werkbaarheidsindicatoren onder de loep en vergelijken we de sectorgegevens met de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

2.1 Werkstress en burn-out

In 2016 wordt 35,8% van de werknemers in de zakelijke diensten geconfronteerd met werkstressproblemen, bij 15,8% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen.

We registreren tussen de opeenvolgende meetpunten en over de volledige meetperiode 2004-2016 geen significante verschuivingen in het aandeel werknemers met werkstressproblemen. We noteren echter bij de meest recente meting een gevoelige toename van de relatieve omvang van de acuut-problematische groep: het aandeel werknemers met burn-outsymptomen in de sector evolueerde van 10,3% in 2013 naar 15,8% in 2016. Daarmee wijkt de burn-outscore voor de sector significant en in ongunstige zin af van het Vlaamse sectorgemiddelde.

Tabel 4 Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met werkstressproblemen en burn-outsymptomen in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

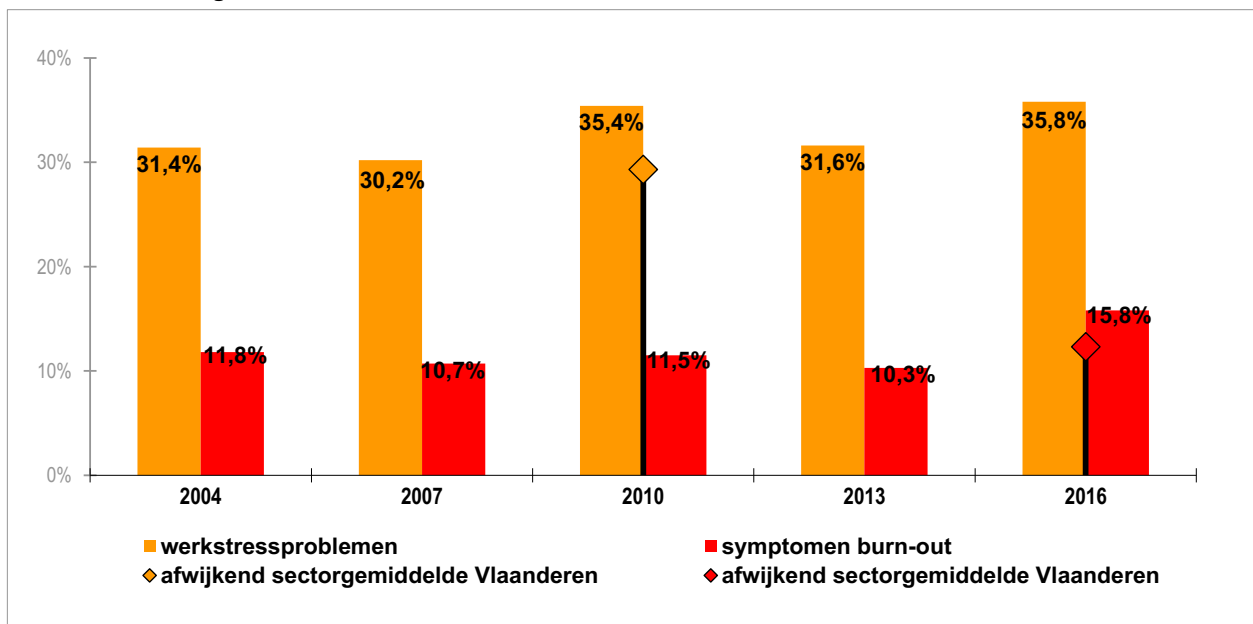
		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	 werkstressproblemen	31,4	30,2	35,4	31,6	35,8
	 symptomen burn-out	11,8	10,7	11,5	10,3	15,8
<i>N</i>		551	599	628	1 052	620
Vlaamse arbeidsmarkt	 werkstressproblemen	28,9	28,8	29,8	29,3	34,2
	 symptomen burn-out	10,2	9,7	9,4	9,6	12,3
verschiltoetsing	 werkstressproblemen	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
	 symptomen burn-out	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'symptomen burn-out' is een subgroep binnen de groep 'werkstressproblemen' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Cijfers in het groen resp. in het rood wijzen op een significante (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) afname resp. toename van het aandeel werknemers met werkstressproblemen/burn-outklachten ten opzichte van het vorig meetpunt.
- Cijfers in een groen resp. rood kader wijzen op een significante (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) afname resp. toename van het aandeel werknemers met werkstressproblemen/burn-outklachten over het voorbije decennium bij een vergelijking van de meetpunten 2004 en 2016.
- De verschiltoetsing (*s* versus *ns*) vergelijkt het sectorkengetal met het (ongewogen) gemiddelde voor alle sectoren op de Vlaamse arbeidsmarkt en besluit op basis van effectcoderingen en logistische regressie tot een al dan niet significante afwijking (Wald χ^2 , *s* indien $p \leq 0,05$ versus *ns* indien $p > 0,05$).

Figuur 2: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met werkstressproblemen en burn-outsymptomen in de zakelijke diensten, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

2.2 Motivatie

In 2016 kampen 24,2% van de werknemers in de zakelijke diensten met motivatieproblemen, bij 9,2% is er sprake van ernstige demotivatie.

Tussen de opeenvolgende meetpunten en over de volledige meetperiode tekenen we geen significante verschuivingen op in de sectorale kengetallen voor deze werkbaarheidsindicator. De zakelijke diensten wijken daarmee af van de bij de recente metingen vastgestelde negatieve trend op de ruimere arbeidsmarkt: waar de sector in het voorbije decennium voor (acute) motivatieproblemen regelmatig nog een negatief benchmark-rapport meekreeg, wordt bij de meting 2016 geen significante afwijking meer opgetekend.

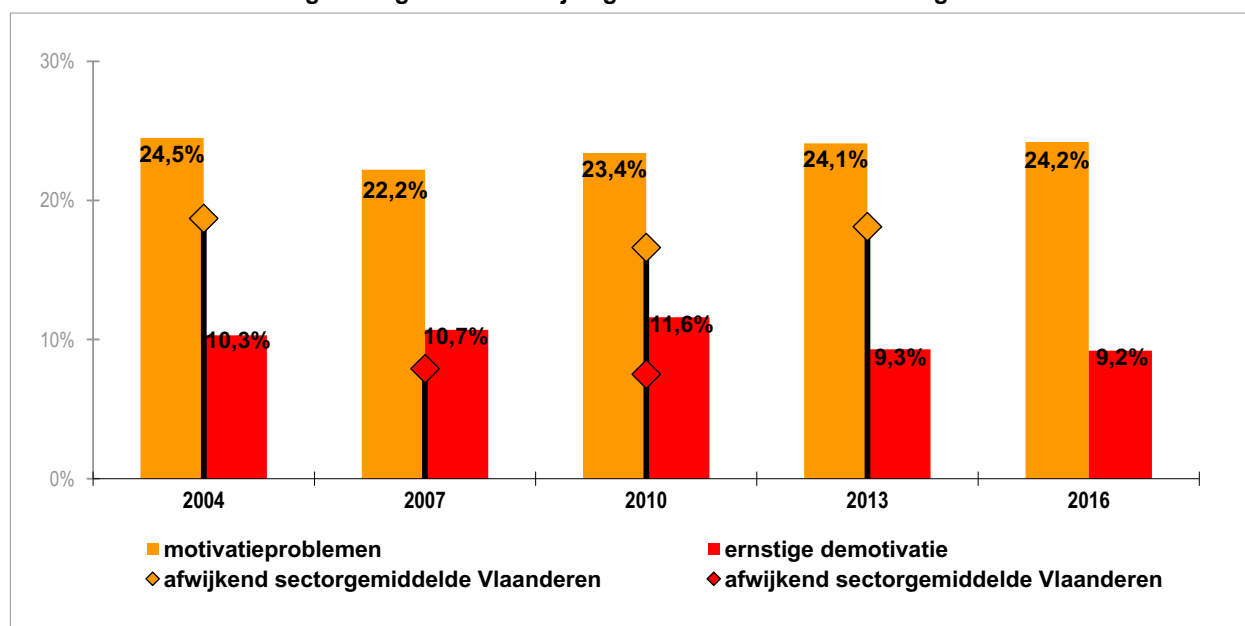
Tabel 5: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met motivatieproblemen in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004 %	2007 %	2010 %	2013 %	2016 %
zakelijke dienstverlening	motivatieproblemen	24,5	22,2	23,4	24,1	24,2
	ernstige demotivatie	10,3	10,7	11,6	9,3	9,2
	<i>N</i>	555	599	627	1 050	619
Vlaamse arbeidsmarkt	motivatieproblemen	18,7	18,1	16,6	18,1	19,8
	ernstige demotivatie	8,0	7,9	7,5	8,1	8,5
verschiltoetsing	motivatieproblemen	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>
	ernstige demotivatie	<i>ns</i>	<i>s</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'symptomen ernstige demotivatie' is een subgroep binnen de groep 'motivatieproblemen' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (*s* versus *ns*): zie tabel 4 onder 2.1 'Werkstress en burn-out'.

Figuur 3: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met motivatieproblemen in de zakelijke diensten, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde


Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

2.3 Leermogelijkheden

In 2016 hebben 13,6% van de werknemers uit de zakelijke diensten af te rekenen met onvoldoende leermogelijkheden, bij 3,7% is er sprake van een ernstig leerdeficit.

Uit tabel 6 blijkt dat daarmee een spectaculaire verbetering werd geboekt op het vlak van competentie-ontwikkeling sinds de meting 2010 (toen nog 27,6% werknemers met onvoldoende leermogelijkheden werd geregistreerd). De vooruitgang van de zakelijke diensten op het vlak van leermogelijkheden overtreft deze op de ruimere arbeidsmarkt. Waar de sector in 2010 en 2013 nog minder gunstig scoorde in vergelijking met het Vlaamse sectorgemiddelde, ligt het aandeel werknemers met een (ernstig) leerdeficit bij de werkbaarheidsmeting 2016 zelfs significant lager dan dit sectorgemiddelde.

Tabel 6: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met onvoldoende leermogelijkheden en een ernstig leerdeficit in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

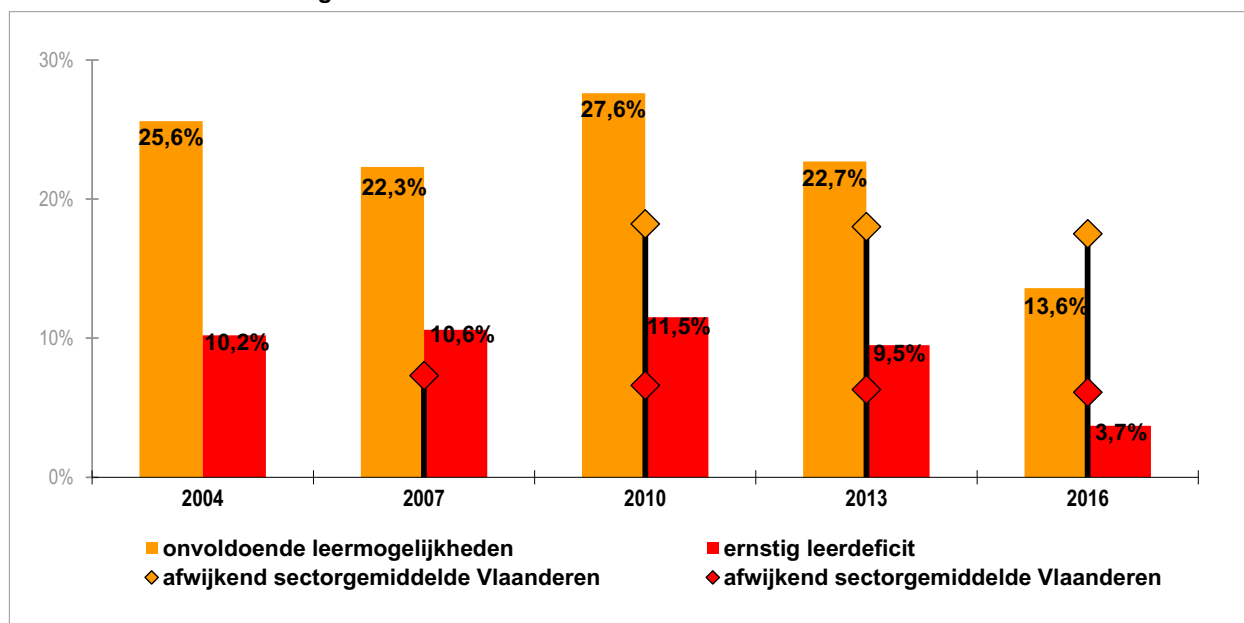
		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	onvoldoende leermogelijkheden	25,6	22,3	27,6	22,7	13,6
	ernstig leerdeficit	10,2	10,6	11,5	9,5	3,7
N		609	566	576	1 037	619
Vlaamse arbeidsmarkt	onvoldoende leermogelijkheden	22,6	19,9	18,2	18,0	17,5
	ernstig leerdeficit	8,4	7,3	6,6	6,3	6,1
verschiltoetsing	onvoldoende leermogelijkheden	ns	ns	s	s	s
	ernstig leerdeficit	ns	s	s	s	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'ernstig leerdeficit' is een subgroep binnen de groep 'onvoldoende leermogelijkheden' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 4 onder 2.1 'Werkstress en burn-out'.

Figuur 4: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met onvoldoende leermogelijkheden en een ernstig leerdeficit in de zakelijke diensten, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

2.4 Werk-privébalans

In 2016 kampt 15,3% van de werknemers in de zakelijke diensten met werk-privé-combinatieproblemen, bij 4,9% is er zelfs sprake van een acuut werk-privé-conflict.

Tussen de opeenvolgende meetpunten en over de volledige meetperiode tekenen we geen significante verschuivingen op in de sectorale kengetallen voor deze werkbaarheidsindicator.

Tabel 7: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met een (acuut) problematische werk-privébalans in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	problemen werk-privé-combinatie	13,1	14,0	15,1	12,8	15,3
	acuut werk-privé-conflict	5,2	3,5	2,4	3,1	4,9
		<i>N</i>				
		610	601	628	1 050	619
Vlaamse arbeidsmarkt	problemen werk-privé-combinatie	11,8	10,8	10,6	10,8	12,2
	acuut werk-privé-conflict	3,1	2,4	2,3	2,7	3,2
verschiltoetsing	problemen werk-privé-combinatie	<i>ns</i>	<i>s</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>
	acuut werk-privé-conflict	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>

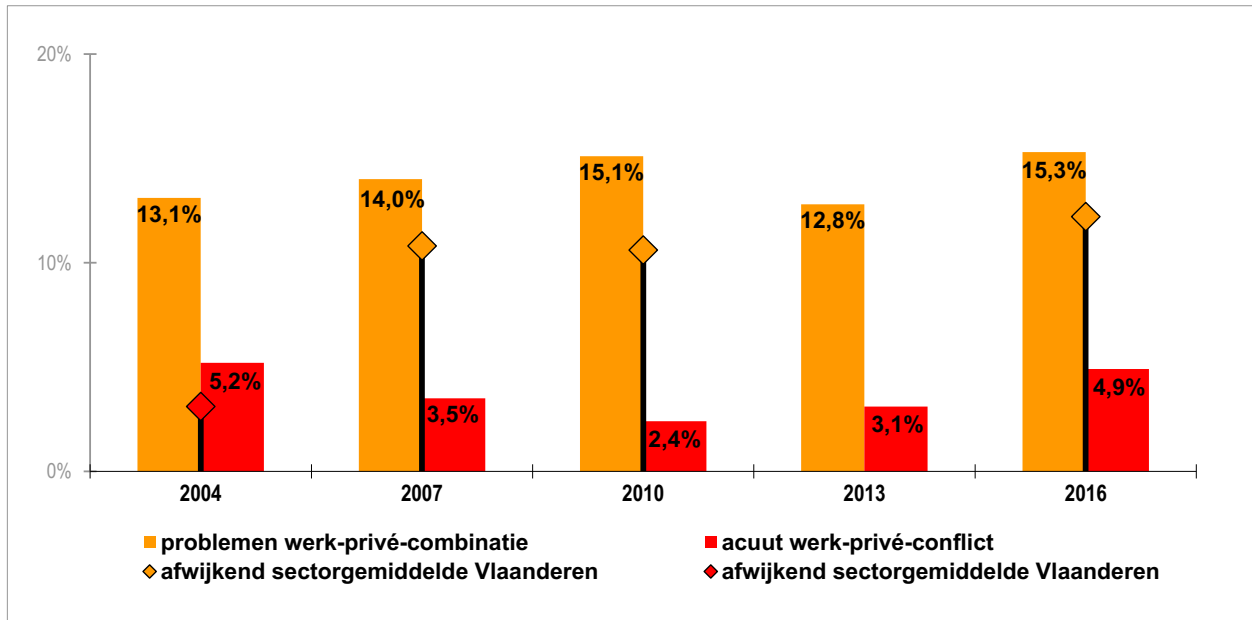
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'acuut werk-privé-conflict' is een subgroep binnen de groep 'problemen met de werk-privé-combinatie' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 4 onder 2.1 'Werkstress en burn-out'.

Uit de meetresultaten in tabel 7 en figuur 5 blijkt dat het aandeel werknemers met werk-privé-combinatieproblemen systematisch (en bij de metingen 2007, 2010 en 2016 ook significant) hoger ligt dan het Vlaamse sectorgemiddelde.

Figuur 5: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met een (acuut) problematische werk-privébalans in de zakelijke diensten, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke diensten

Omdat het vanuit beleidsoogpunt uiteraard ook relevant is om de werkbaarheid van jobs oorzakelijk te kunnen duiden (*wat maakt werk (on)werkbaar?*), wordt in de werkbaarheidsmonitor ook gepeild naar een aantal kenmerken van de arbeidssituatie die de kwaliteit van jobs bedreigen dan wel bevorderen.

In de monitor voor werknemers worden zes jobkenmerken via zogenaamde risico-indicatoren in kaart gebracht: werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie (afwisseling in het werk), autonomie (zelfstandigheid in het werk), ondersteuning door de directe leiding en (belastende fysieke) arbeidsomstandigheden.

Tabel 8: Overzicht en omschrijving risico-indicatoren Vlaamse werkbaarheidsmonitor

Indicator	Omschrijving
Werkdruk	de mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen, zoals werkvolume, werktempo, deadlines
Emotionele belasting	de mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen, inz. bij omgang met klanten (patiënten, leerlingen) of coördinatieopdrachten
Taakvariatie	de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op vaardigheden van werknemers
Autonomie	de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk – ‘regelmogelijkheden’
Ondersteuning directe leiding	de mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden
Arbeidsomstandigheden	de mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconvenianten in de werkomgeving en lichamelijke belasting

Ook voor deze zes werkbaarheidsrisico’s zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet (acuut) problematisch is (Bourdeaud’hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2016). Niet problematische, problematische en acuut-problematische situaties worden voor de onderscheiden werkbaarheidsrisico’s als volgt benoemd:

Tabel 9: Terminologie voor de kengetallen voor de risico-indicatoren

	Niet problematisch	Problematisch	Acuut problematisch
Werkdruk	geen hoge werkdruk	hoge werkdruk	zeer hoge werkdruk
Emotionele belasting	geen emotioneel belastend werk	emotioneel belastend werk	emotionele overbelasting
Taakvariatie	geen routinematig werk	routinematig werk	extreem routinematig werk
Autonomie	voldoende autonomie	gebrek aan autonomie	acuut gebrek aan autonomie
Ondersteuning door de directe leiding	voldoende steun door de directe leiding	onvoldoende steun door de directe leiding	negatieve relatie met de directe leiding
Arbeidsomstandigheden	geen belastende arbeidsomstandigheden	belastende arbeidsomstandigheden	zeer hoge fysieke belasting

In dit hoofdstuk tekenen we op basis van de kengetallen voor de risico-indicatoren in de zakelijke diensten sectorspecifieke risicoprofielen uit voor de onderscheiden werkbaarheidsdimensies (werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privébalans).

3.1 Werkbaarheidsrisico's in de zakelijke diensten







In een eerste stap analyseren we de kengetallen voor de zes risicovelden, die voor de zakelijke diensten werden berekend. We bekijken daarbij de evolutie in de risico-indicatoren en vergelijken de sectorgegevens met de kengetallen voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

3.1.1 Werkdruk

In 2016 heeft 43,3% van de werknemers uit de zakelijke diensten af te rekenen met een (problematisch) hoge werkdruk, bij 20,0% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van een zeer hoge werkdruk.

Waar de werkdrukindicator tussen 2007 en 2010 een significante daling van de omvang van de 'problematische groep' laat zien (van 38,1% naar 32,0%), registreren we bij de meest recente werkbaarheidsmeting een gevoelige stijging van de sectorscores voor hoge werkdruk (van 31,6% naar 43,3%) en voor zeer hoge werkdruk (van 11,8% naar 20,0%). De sectorale kengetallen voor (zeer) hoge werkdruk – zo blijkt uit tabel 10 en figuur 6 – liggen voor de meetpunten 2004, 2007 en 2016 significant boven het Vlaamse sectorgemiddelde.

Tabel 10: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers geconfronteerd met een (zeer) hoge werkdruk in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

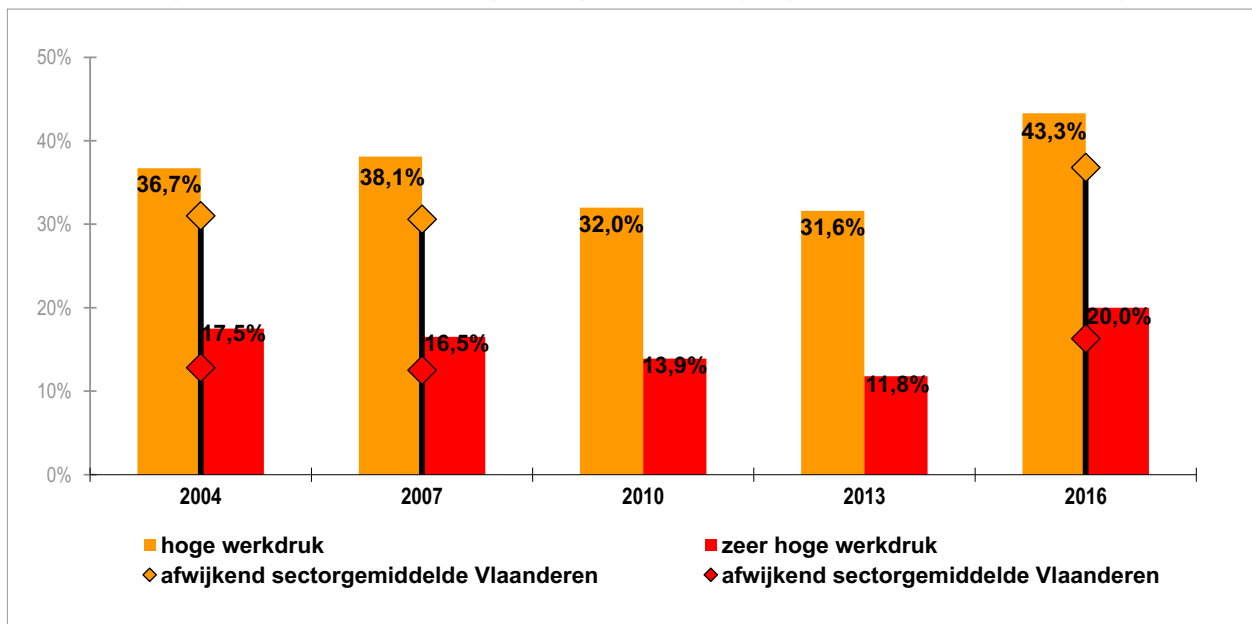
		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	 hoge werkdruk	36,7	38,1	32,0	31,6	43,3
	 zeer hoge werkdruk	17,5	16,5	13,9	11,8	20,0
N		613	564	575	1 053	619
Vlaamse arbeidsmarkt	 hoge werkdruk	31,0	30,6	30,9	29,0	36,8
	 zeer hoge werkdruk	12,8	12,5	12,3	11,1	16,3
verschiltoetsing	 hoge werkdruk	s	s	ns	ns	s
	 zeer hoge werkdruk	s	s	ns	ns	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'zeer hoge werkdruk' is een subgroep binnen de groep 'hoge werkdruk' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Cijfers in het groen resp. in het rood wijzen op een significante (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) afname resp. toename van het aandeel werknemers in een (zeer) hoge werkdruk-situatie ten opzichte van het vorig meetpunt.
- Cijfers in een groen resp. rood kader wijzen op een significante (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) afname resp. toename van het aandeel werknemers in een (zeer) hoge werkdruk-situatie bij een vergelijking van de meetpunten 2004 en 2016.
- De verschiltoetsing (s versus ns) vergelijkt het sectorkengetal met het (ongewogen) gemiddelde voor alle sectoren op de Vlaamse arbeidsmarkt en besluit op basis van effectcoderingen en logistische regressie tot een al dan niet significante afwijking (Wald χ^2 , s indien $p \leq 0,05$ versus ns indien $p > 0,05$).

Figuur 6: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de zakelijke diensten geconfronteerd met een hoge werkdruk, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

3.1.2 Emotionele belasting

In 2016 heeft 18,1% van de werknemers in de zakelijke diensten emotioneel belastend werk, bij 3,1% is er sprake van emotionele overbelasting.

Waar deze risico-indicator tussen 2007 en 2010 een significante daling van de omvang van de 'problematische groep' liet zien (van 14,5% naar 10,6%), registreren we bij de meest recente werkbaarheidsmeting een gevoelige stijging van prevalentiecijfers voor emotioneel belastend werk (van 12,9% naar 18,1%) en voor zeer hoge werkdruk (van 1,6% naar 3,1%).

Tabel 11: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met emotioneel belastend werk in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	emotioneel belastend werk	16,2	14,5	10,6	12,9	18,1
	emotionele overbelasting	2,3	3,0	1,4	1,6	3,1
	N	612	565	576	1 050	619
Vlaamse arbeidsmarkt	emotioneel belastend werk	20,5	20,7	20,4	20,0	23,0
	emotionele overbelasting	4,0	4,3	4,1	4,0	5,0
verschiltoetsing	emotioneel belastend werk	ns	ns	s	ns	ns
	emotionele overbelasting	ns	ns	ns	ns	ns

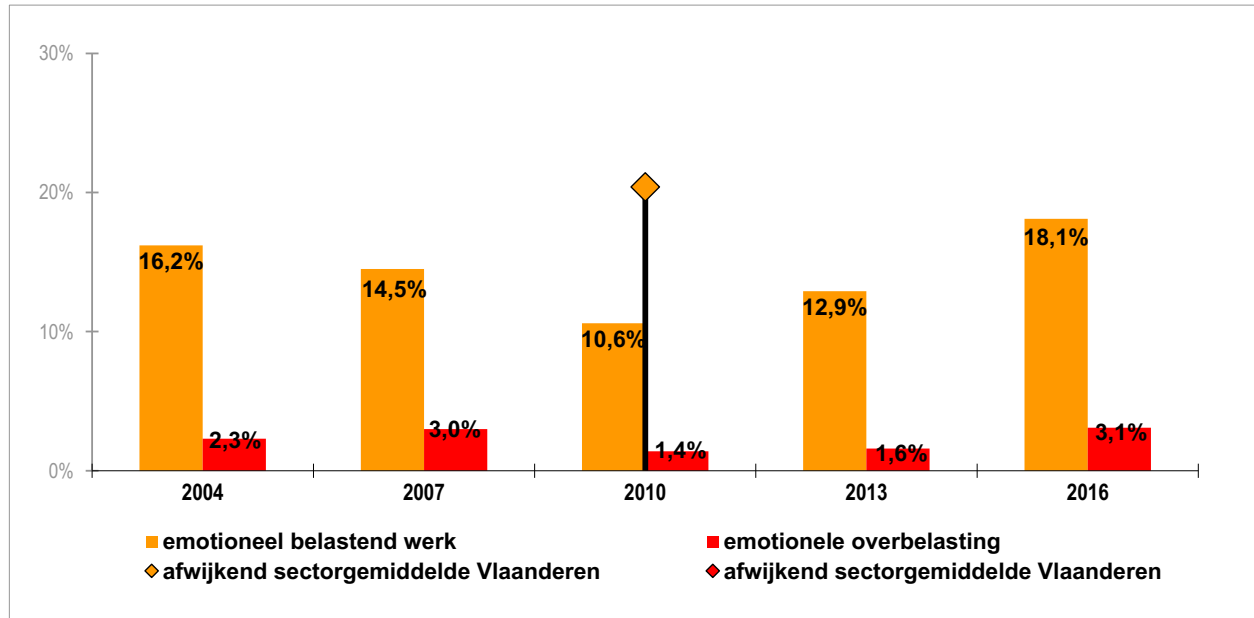
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'emotionele overbelasting' is een subgroep binnen de groep met 'emotioneel belastend werk' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 'Werkdruk'.

Het aandeel werknemers met emotioneel belastend werk in de zakelijke diensten blijkt niet significant af te wijken van het Vlaamse sectorgemiddelde, met uitzondering van het meetpunt 2010 waar we een duidelijk gunstiger sectorscore voor deze risico-indicator registreren.

Figuur 7: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de zakelijke diensten met emotioneel belastend werk, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

3.1.3 Taakvariatie

In 2016 heeft 21,4% van de werknemers uit de zakelijke diensten routinematig werk, bij 8,6% is de situatie acuut-probleematisch en is er sprake van extreem routinematig werk.

Terwijl we tussen 2007 en 2010 een significante toename van routinejobs in de sector optekenen, evolueren de kengetallen voor deze risico-indicator sindsdien in positieve zin: over de volledige meetperiode 2004-2016 registreren we een gevoelige daling van het aandeel werknemers met routinematig werk (van 30,2% naar 21,4%) en met extreem routinematig werk (van 16,9% naar 8,6%).

Tabel 12: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met routinematig werk in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	■ routinematig werk	30,2	28,0	39,0	32,5	21,4
	■ extreem routinematig werk	16,9	13,5	19,2	17,2	8,6
	N	610	564	572	1 049	617
Vlaamse arbeidsmarkt	■ routinematig werk	23,8	23,5	22,8	23,7	24,0
	■ extreem routinematig werk	11,5	10,5	10,5	10,3	10,5
	verschiltoetsing	s	s	s	s	s
	■ extreem routinematig werk	s	s	s	s	s

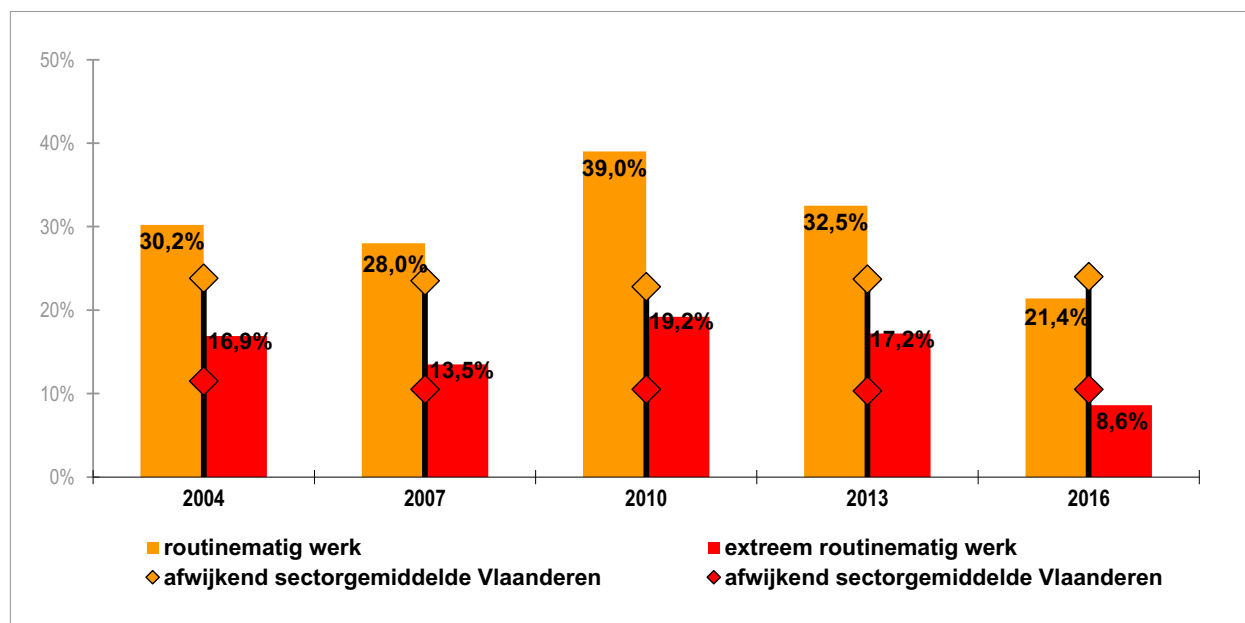
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'extreem routinematig werk' is een subgroep binnen de groep met 'routinematig werk' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 'Werkdruk'.

Uit tabel 12 en figuur 8 blijkt dat het aandeel werknemers met (extreem) routinematig werk in de zakelijke diensten systematisch hoger ligt dan het Vlaamse sectorgemiddelde. Bij de meest recente bevraging 2016 laat de sector evenwel een in gunstige zin afwijkende sectorscore voor deze risico-indicator optekenen.

Figuur 8: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de zakelijke diensten met routinematig werk, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

3.1.4 Autonomie

In 2016 wordt 9,5% van de werknemers uit de zakelijke diensten geconfronteerd met een gebrek aan autonomie bij de taakuitvoering, bij 1,5% is er sprake van een acuut gebrek aan autonomie. In vergelijking met de nulmeting 2004 (14,5% en 5,5% werknemers in een problematische respectievelijk acuut-problematische situatie) boekt de sector daarmee een significante vooruitgang op het vlak van autonomie.

Tabel 13: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers geconfronteerd met een gebrek aan autonomie in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	gebrek aan autonomie	14,5	11,6	12,2	11,0	9,5
	acuut gebrek aan autonomie	5,5	3,0	3,0	2,6	1,5
N		613	568	575	1 041	618
Vlaamse arbeidsmarkt	gebrek aan autonomie	20,8	20,2	19,5	19,0	19,4
	acuut gebrek aan autonomie	7,3	7,5	6,5	6,4	6,2
verschiltoetsing	gebrek aan autonomie	s	s	s	s	s
	acuut gebrek aan autonomie	ns	s	s	s	s

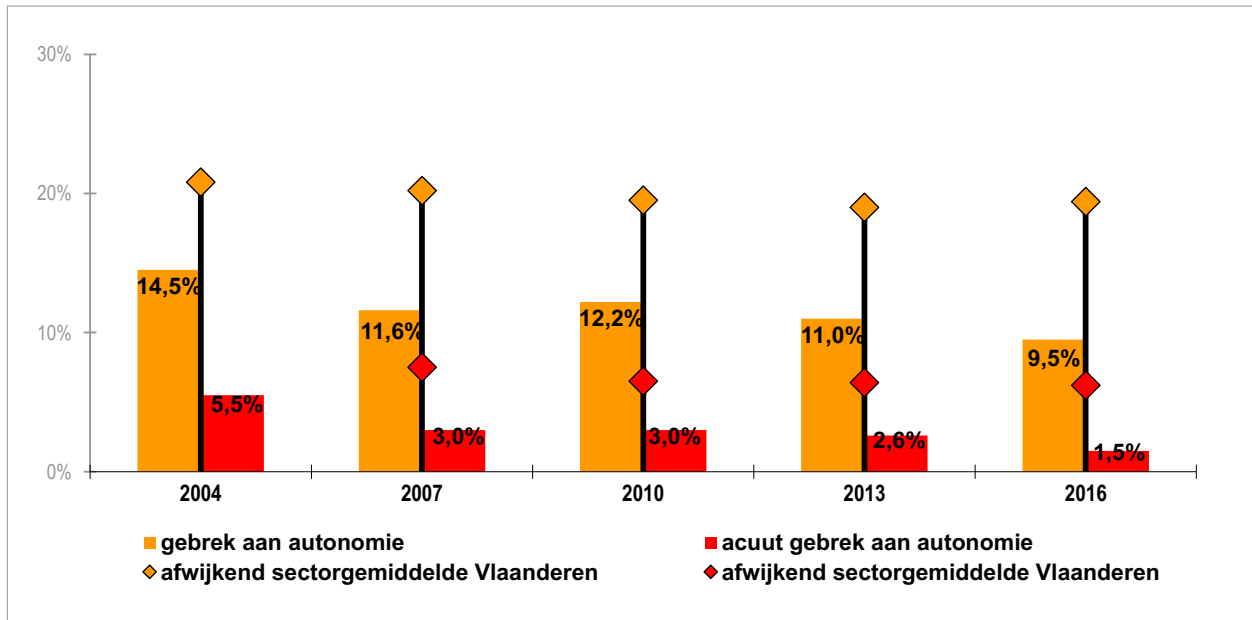
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'acuut gebrek aan autonomie' is een subgroep binnen de groep met 'autonomieproblemen' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 'Werkdruk'.

De sectorontwikkelingen op het vlak van autonomie liggen daarmee in lijn met de trend op de ruimere Vlaamse arbeidsmarkt. Uit tabel 13 en figuur 9 blijkt bovendien dat de zakelijke diensten voor alle meetmomenten gevoelig gunstiger kengetallen laat optekenen in vergelijking met het Vlaamse sectorgemiddelde.

Figuur 9: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de zakelijke diensten geconfronteerd met een gebrek aan autonomie, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

3.1.5 Ondersteuning door de directe leiding

In 2016 krijgt 10,5% van de werknemers uit de zakelijke diensten onvoldoende steun van de directe leiding, bij 3,7% is er zelfs sprake van een negatieve relatie met de leiding. In vergelijking met de nulmeting 2004 (15,4% en 7,5% werknemers in een problematische respectievelijk acuut-problematische situatie) boekt de sector daarmee een significante vooruitgang op het vlak van coachend leiderschap.

Tabel 14: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers geconfronteerd met onvoldoende steun vanuit/negatieve relatie met de directe leiding in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	onvoldoende steun leiding	15,4	14,7	11,8	11,4	10,5
	negatieve relatie met leiding	7,0	6,5	2,9	4,7	3,7
N		611	565	577	1 039	618
Vlaamse arbeidsmarkt	onvoldoende steun leiding	16,1	16,0	14,8	14,4	14,3
	negatieve relatie met leiding	6,1	6,2	5,4	5,3	5,0
verschiltoetsing	onvoldoende steun leiding	ns	ns	ns	s	s
	negatieve relatie met leiding	ns	ns	s	ns	ns

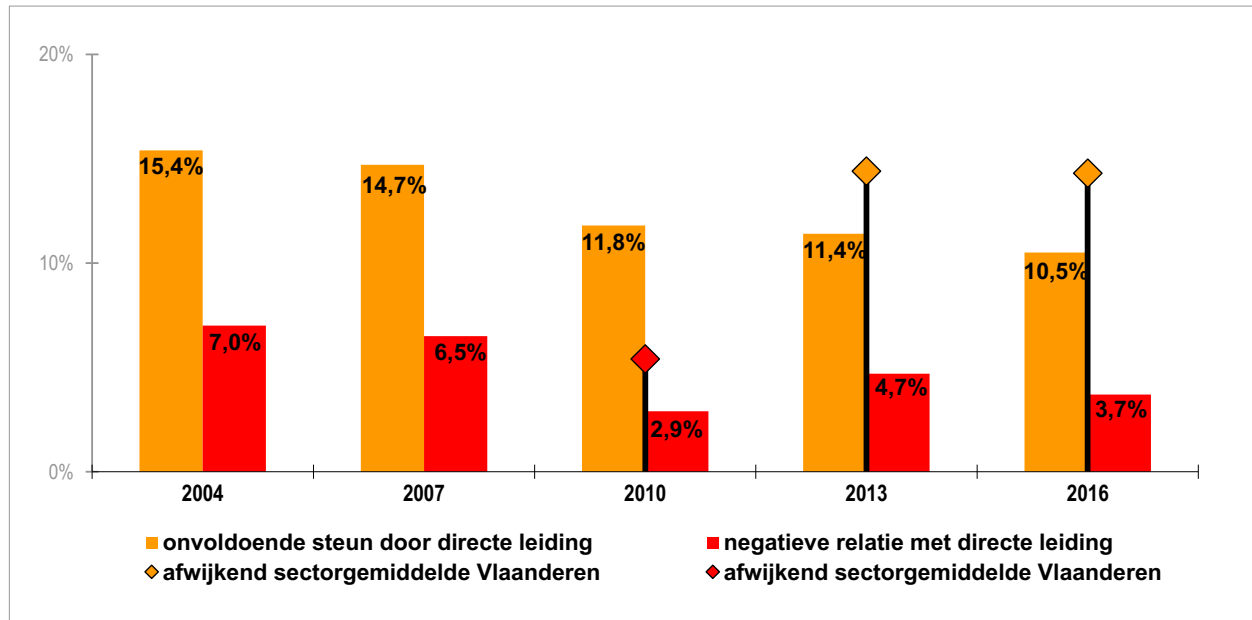
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'negatieve relatie met de directe leiding' is een subgroep binnen de groep 'onvoldoende steun vanuit de directe leiding' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 'Werkdruk'.

Met deze vooruitgang op het vlak van ondersteunend leiderschap volgt de sector de positieve trend op de ruimere Vlaamse arbeidsmarkt. Uit tabel 14 en figuur 10 blijkt bovendien dat de zakelijke diensten voor de meetpunten 2013 en 2016 significant gunstiger kengetallen laat optekenen in vergelijking met het Vlaamse sectorgemiddelde.

Figuur 10: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de zakelijke diensten geconfronteerd met onvoldoende steun vanuit/negatieve relatie met de directe leiding, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

3.1.6 Arbeidsomstandigheden

In 2016 wordt 3,7% van de werknemers uit de zakelijke diensten geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden, bij 1,1% van de werksituaties wordt een zeer hoge fysieke belasting gedetecteerd. In vergelijking met de meting 2013 - zo blijkt uit tabel 15 - gaar het om een significante verbetering van de kengetallen.

Tabel 15: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
zakelijke dienstverlening	belastende arbeidsomstandigheden	6,9	8,3	10,3	8,7	3,7
	zeer hoge fysieke belasting	1,7	2,9	2,7	3,1	1,1
N		594	593	629	1 068	623
Vlaamse arbeidsmarkt	belastende arbeidsomstandigheden	12,1	13,7	13,0	12,9	14,9
	zeer hoge fysieke belasting	4,5	5,3	4,4	4,5	5,7
verschiltoetsing	belastende arbeidsomstandigheden	s	s	ns	s	s
	zeer hoge fysieke belasting	s	ns	ns	ns	s

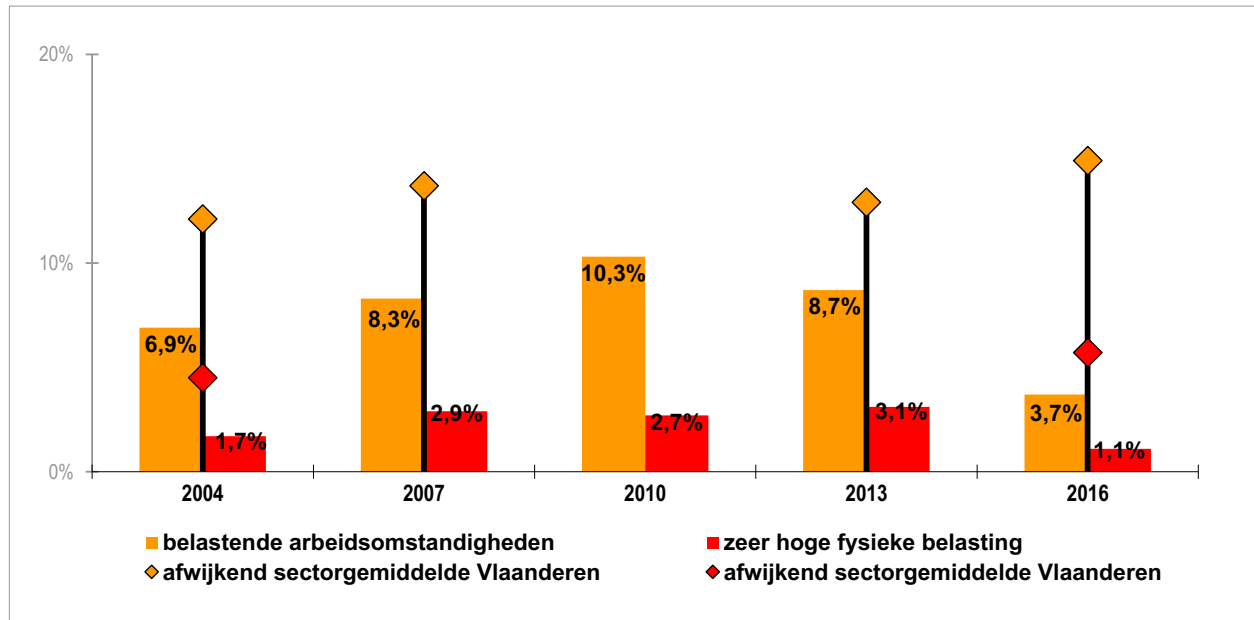
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'zeer hoge fysieke belasting' is een subgroep binnen de groep 'belastende arbeidsomstandigheden' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 'Werkdruk'.

Met deze vooruitgang op het vlak van arbeidsomstandigheden gaat de sector in tegen de vastgestelde negatieve trend op de ruimere Vlaamse arbeidsmarkt. Uit tabel 15 en figuur 11 blijkt bovendien dat de zakelijke diensten voor de risico-indicator ‘belastende arbeidsomstandigheden’ in 2016 significant gunstiger kengetallen laten optekenen.

Figuur 11: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de zakelijke diensten geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

3.2 Risicoprofielen voor de zakelijke diensten

Op basis van de kengetallen voor de onderscheiden risico-indicatoren en de recent gepubliceerde analyses over de samenhang tussen werkbaarheids- en risico-indicatoren (Bourdeaud’hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2017b), kunnen we een aantal risicoprofielen ‘op maat van de zakelijke diensten’ construeren.

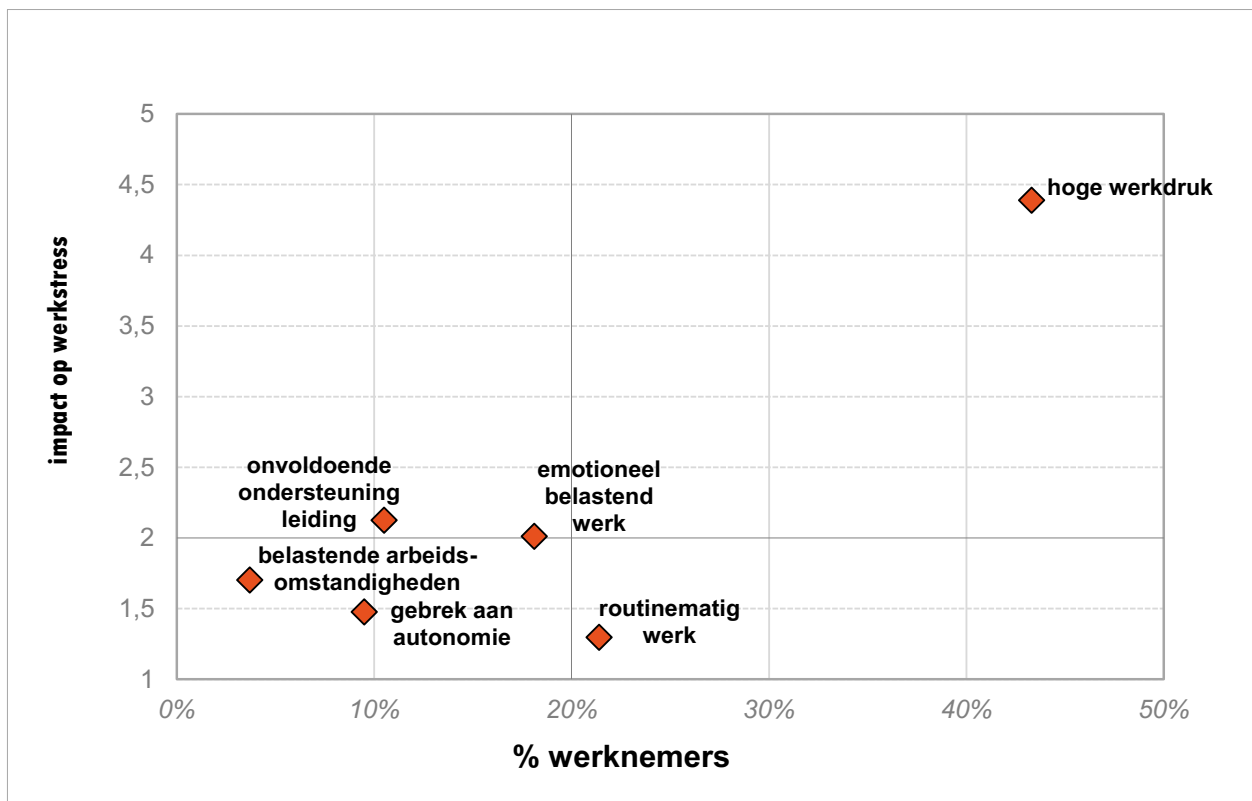
Deze profielen verschaffen ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren in de arbeidssituatie van specifieke werknemersgroepen: een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans bestaat dat werknemers door dit risico met een specifiek werkbaarheidsknelpunt af te rekenen krijgen.

In wat volgt bespreken we achtereenvolgens de sectorspecifieke risicoprofielen voor werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privé-balans.

3.2.1 Risicoprofiel voor werkstress

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Naast personele onderbezetting, kunnen afstemmingsproblemen door een onaangepaste arbeidsorganisatie, een gebrekkige communicatie op de werkplaats en een weinig adequate aansturing en ondersteuning van het personeel door leidinggevenden een rol spelen. In figuur 12 wordt de ‘ernstgraad’ van zes werkstressrisico’s in de arbeidssituatie geïllustreerd voor de werknemers in de zakelijke dienstverlening.

Figuur 12: Risicoprofiel voor werkstressproblemen in de zakelijke diensten 2016



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer:

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van werkstressproblemen in de zakelijke diensten. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

1. De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt een hoge werkdruk (ruim verviervoudiging van de kansverhouding werkstress/geen werkstress) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van werkstress dan routinematig werk (de kansverhouding werkstress/geen werkstress verhoogt met factor lager dan anderhalf).
2. Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met een hoge werkdruk (43,3%) dan met onvoldoende ondersteuning door de directe leiding (10,5%) worden geconfronteerd.

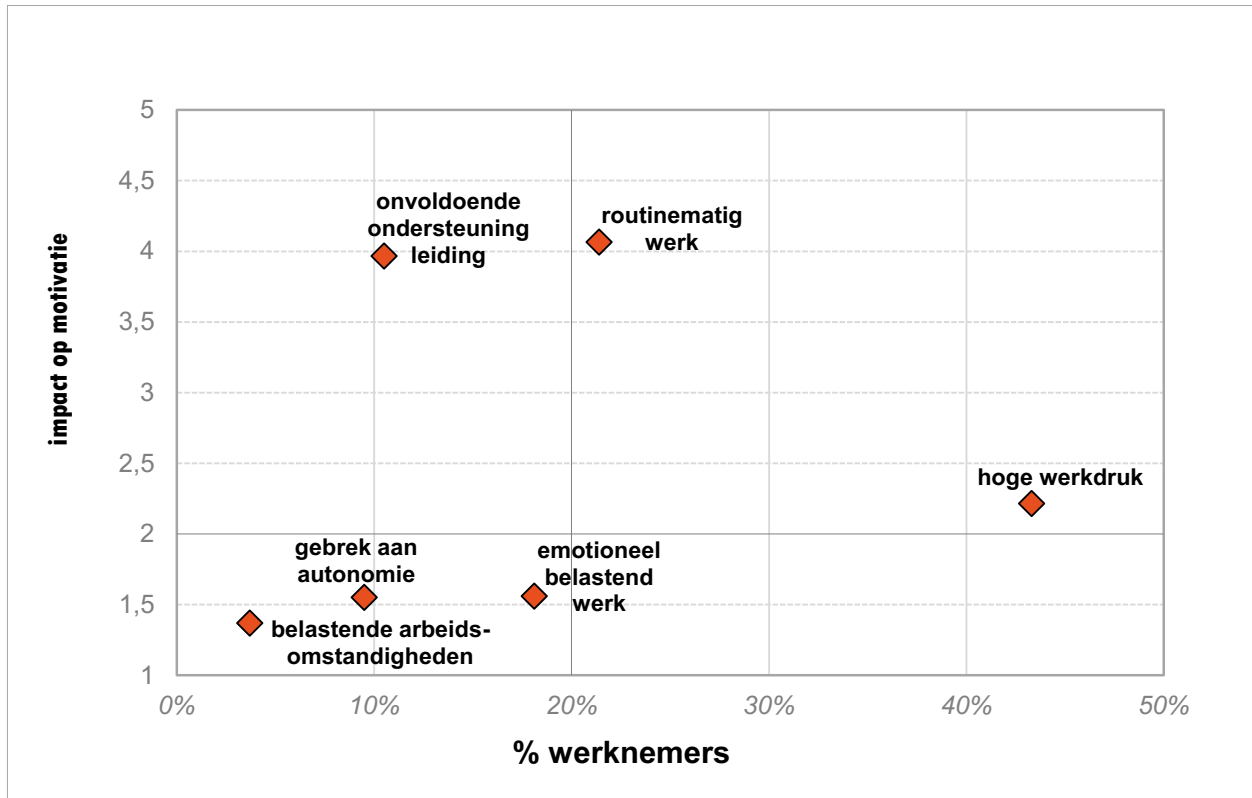
Werkdruk en emotionele belasting vormen de voornaamste risicofactoren voor werkstress in de zakelijke diensten. Hoge werkdruk en emotioneel belastend werk komen niet alleen vaak voor (43,3% respectievelijk 18,1% van de werknemers uit de sector wordt er mee geconfronteerd), maar verhogen ook aanzienlijk de kans op werkstressproblemen (een verviervoudiging respectievelijk verdubbeling van de kansverhouding).

Ook een gebrek aan een ondersteuning door de directe leiding manifesteert zich als een relevant risico (verdubbeling van de kansverhouding): 10,5% van de werknemers in de sector van de zakelijke diensten bevindt zich op dit vlak in een problematische situatie.

3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie

In figuur 13 wordt de 'ernstgraad' van zes motivatierisico's in de arbeidssituatie van werknemers uit de zakelijke diensten geïllustreerd.

Figuur 13: Risicoprofiel voor motivatieproblemen in de zakelijke diensten 2016



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer:

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van motivatieproblemen in de zakelijke diensten. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

1. De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormen routinematig werk en onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (ruim verviervoudiging van de kansverhouding motivatieproblemen/geen motivatieproblemen) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van motivatieproblemen dan fysiek belastende arbeidsomstandigheden (de toename van de kansverhouding motivatieproblemen/geen motivatieproblemen verhoogt met factor kleiner dan anderhalf).
2. Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met hoge werkdruk (43,3%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (10,5%) worden geconfronteerd.

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden (verviervoudiging van het risico op motivatieproblemen). In de sector van de zakelijke dienstverlening heeft 21,4% van de werknemers routinematig werk en krijgt 10,5% onvoldoende steun van de directe leiding. Omwille van de impact (verdubbeling van het risico) en van het groot aantal betrokken werknemers is ook hoge werkdruk (43,3%) een relevante risicofactor voor het motivatievraagstuk in de sector. Gevarieerd werk en een voldoende ondersteuning door de directe leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde om werknemers te motiveren. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt, heeft dit een negatieve impact op de motivatie.

3.2.3 Risicoprofiel voor leermogelijkheden

In figuur 14 wordt de ‘ernstgraad’ van de vijf risicofactoren voor het ontstaan van een leerdeficit bij werknemers in de zakelijke diensten in beeld gebracht.

Figuur 14: Risicoprofiel voor onvoldoende leermogelijkheden in de zakelijke diensten 2016



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer:

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van een deficit op het vlak van leermogelijkheden in de zakelijke diensten. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

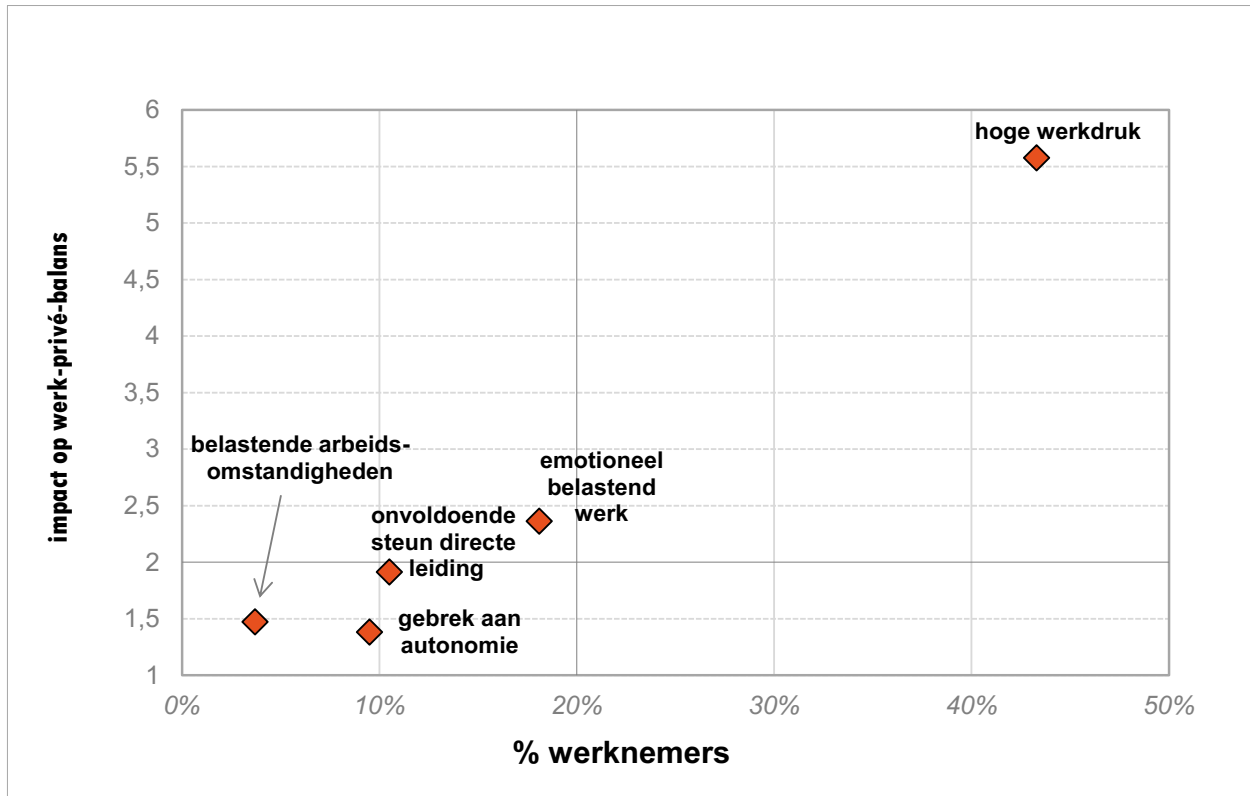
1. De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt routinematig werk (ruim verzesvoudiging van de kansverhouding onvoldoende leermogelijkheden/voldoende leermogelijkheden) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van een leerdeficit dan een hoge werkdruk (de kansverhouding onvoldoende leermogelijkheden/voldoende leermogelijkheden verhoogt met een factor 1,15).
2. Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector meer werknemers die met routinematig werk (21,4%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (10,5%) worden geconfronteerd.

Routinematig werk verhoogt het risico op problemen op het vlak van leermogelijkheden in hoge mate (een verzesvoudiging van de kansverhouding). Dat men van het ‘steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen’ niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de zakelijke diensten heeft 21,4% van de werknemers een routinematige job. Onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is een ander aandachtspunt voor de sector: 10,5 % wordt hiermee geconfronteerd en de impact op de leerkansen in de job is relatief groot (verviervoudiging van het risico op onvoldoende leermogelijkheden). Verder valt ook op dat een relatief ruime groep van werknemers in de sector kampt met problemen op het vlak van autonomie (10,5%), een andere belangrijke risicofactor voor leermogelijkheden.

3.2.4 Risicoprofiel voor werk-privébalans

Figuur 15 evalueert de relevantie van de vijf risicofactoren voor een problematische werk-privé-balans bij werknemers in de zakelijke diensten.

Figuur 15: Risicoprofiel voor problemen met de werk-privé-combinatie in de zakelijke diensten 2016



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer:

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van problemen met de werk-privé-combinatie in de zakelijke diensten. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

1. De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt een hoge werkdruk (ruim vervijfvoudiging van de kansverhouding problemen met de werk-privé-combinatie/haalbare werk-privé-combinatie) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van een problematische werk-privé-balans dan een gebrek aan autonomie (de kansverhouding problemen met de werk-privé-combinatie/haalbare werk-privé-combinatie verhoogt met een factor kleiner dan anderhalf).
2. Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met een hoge werkdruk (43,3%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (10,5%) worden geconfronteerd.

Werkdruk blijkt veruit de belangrijkste risicofactor voor de werk-privébalans in de zakelijke diensten. Een hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor (43,3% van de werknemers uit de sector wordt er mee geconfronteerd), maar verhoogt ook aanzienlijk (ruim vervijfvoudiging van) het risico op een onevenwicht in de werk-privébalans. Ook emotionele belasting vormt een belangrijk aandachtspunt voor het werk-privé-combinatievraagstuk in de sector: 18,1% van de werknemers heeft met emotioneel belastend werk te maken en de impact op de werk-privébalans is (met een verdubbeling van het risico) relatief groot. Onvoldoende steun door de directe leiding heeft eenzelfde risicoverhogend effect, maar komt in de sector minder frequent voor (10,5% van de werknemers heeft er mee af te rekenen).

4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in de zakelijke diensten

In de werkbaarheidsenquêtes wordt - naast de besproken indicatoren - ook aanvullende informatie opgevraagd over de arbeidssituatie en werkbeleving. Bij de meting 2016 werden gegevens verzameld over opleidingsparticipatie, arbeidstijdregelingen, telewerk, pendeltijden, grensoverschrijdend gedrag, ziekteverzuim, verloopintentie en de haalbaarheid om door te werken tot de pensioenleeftijd. We brengen in dit hoofdstuk deze informatie voor de zakelijke diensten bijeen en vergelijken daarbij de sectorscores met de situatie op de Vlaamse arbeidsmarkt.

4.1 Opleidingsparticipatie

In tabel 16 vinden we cijfergegevens over opleidingsparticipatie. Het aandeel werknemers in de zakelijke diensten, dat in het afgelopen jaar deelnam aan een bijscholing of bedrijfstraining, bedraagt 56,0%. Dit percentage verschilt niet significant van wat op (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt wordt gemeten.

Tabel 16: Opleidingsparticipatie van werknemers in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	zakelijke dienstverlening	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
deelname aan bijscholing of bedrijfstraining in het afgelopen jaar	56,0	57,8	ns

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer: De codering *s/ns* wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) tussen de meetgegevens voor de zakelijke diensten en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

4.2 Atypische werktijden

De informatie over het aandeel werknemers in specifieke arbeidstijdregelingen (deeltijds werk, onvoorspelbare werkroosters, nachtarbeid, overwerk, behandeling e-mails of telefonische bereikbaarheid buiten de werkuren) wordt opgelijst in tabel 17.

In 2016 werkt 76,7% van de werknemers in de zakelijke diensten voltijds en 23,3% deeltijds (met 18,5% 'grote' en 4,8% 'kleine' deeltijdse contracten). Het aandeel ('grote' en 'kleine') deeltijders ligt in de sector lager dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectieve percentages van 22,1% en 8,6% worden opgetekend).

Van de werknemers in de zakelijke diensten wordt 25,4% sporadisch en 15,7% systematisch met wijzigingen in het uurrooster geconfronteerd. Het aandeel werknemers in de sector dat sporadisch met onvoorspelbare werkroosters te maken krijgt ligt beduidend lager dan op de ruimere arbeidsmarkt, waar een overeenstemmend percentage van 35,7% wordt opgetekend.

Tabel 17: Arbeidstijdregimes van werknemers uit de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	zakelijke diensten	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
verdeling voltijders - deeltijders			
voltijders	76,7	69,3	
deeltijders ≥ 60%	18,5	22,1	s
deeltijders < 60%	4,8	8,6	
roosterwijzigingen			
geen	58,8	48,2	
sporadisch	25,4	35,7	s
frequent	15,7	16,1	
nachtarbeid			
geen nachtwerk	89,6	86,5	
1-2 nachtprestaties/maand	5,6	4,8	s
3-10 nachtprestaties/maand	3,5	6,9	
>10 nachtprestaties/maand	1,3	1,8	
overwerk			
geen/sporadisch overwerk	51,5	58,7	
frequent overwerk met recuperatie	15,3	18,0	s
frequent overwerk zonder recuperatie	33,2	23,3	
behandeling e-mails buiten de werkuren			
neen	26,2	45,4	
sporadisch	32,0	24,0	s
regelmatig	41,7	30,6	
telefonische bereikbaarheid buiten de werkuren			
neen	20,2	25,4	
sporadisch	33,2	33,0	s
regelmatig	46,6	41,6	
effectieve gemiddelde wekelijkse arbeidsduur voltijders (aantal uren per week)			
	42,5	41,5	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer: De codering *s/ns* wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson χ^2 of ANOVA-F; $p \leq 0,05$) tussen de meetgegevens voor de zakelijke diensten en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

In de zakelijke diensten verricht 10,4% van de werknemers op regelmatige basis nachtarbeid (dit zijn prestaties tussen 23u00 en 5u00). Jobs met nachtprestaties komen in de sector minder frequent voor dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (13,5%).

Bijna de helft van de werknemers (48,5%) uit de zakelijke diensten werkt regelmatig over, bij 33,2% gaat het om structureel overwerk zonder inhaalrust. Overwerk en vooral structureel overwerk komen meer voor in de sector in vergelijking met de Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectieve percentages van 41,3% en 23,3% worden opgetekend).

Het aandeel werknemers in de zakelijke diensten dat buiten de werkuren thuis regelmatig e-mails behandelt ligt met 41,7% gevoelig hoger dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (30,6%). Het aandeel van de werknemers in de sector, die regelmatig buiten de werkuren telefonisch bereikbaar (moeten) zijn, ligt met 46,6% eveneens boven het overeenstemmende arbeidsmarktpercentage (41,6%).

De gemiddelde effectieve arbeidsduur van voltijdse werknemers in de zakelijk diensten ligt met 42,5 uur per week een uur boven het arbeidsmarktgemiddelde.

4.3 Telewerken

Tabel 18 bevat informatie over de verspreiding van telethuiswerk in de zakelijke diensten in 2016 en vergelijkt deze gegevens met de andere bedrijfstakken en de Vlaamse arbeidsmarkt.

Tabel 18: Aandeel telethuiswerkers in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	zakelijke dienstverlening	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil- toetsing
	%	%	
geen telethuiswerk	59,0	82,1	
sporadisch telethuiswerk (< 1 dag/week)	22,9	9,0	s
systematisch telethuiswerk (≥ 1 dag/week)	18,2	8,9	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer: De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) tussen de meetgegevens voor de zakelijke diensten en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

De telethuiswerkformule is in de sector van de zakelijke dienstverlening met 22,9% sporadische en 18,2% systematische telethuiswerkers breder ingeburgerd dan op de ruimere arbeidsmarkt (waar 9,0% sporadische en 8,9% systematische telethuiswerkers worden geteld).

4.4 Woon-werk-verkeer en pendeltijden

Een vierde (23,3%) van de werknemers uit de zakelijke diensten is dagelijks minder dan een half uur op weg 'van en naar het werk', een ander vierde (26,9%) besteedt tussen een half uur en een uur aan het woon-werk-verkeer, bij een derde (33,0%) ligt de dagelijkse pendeltijd tussen een uur en twee uur en 16,9% is dagelijks twee uur of langer onderweg.

Tabel 19: Dagelijkse pendeltijd van werknemers in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	zakelijke dienstverlening	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil- toetsing
	%	%	
minder dan een half uur	23,3	36,0	
minstens een half uur maar minder dan een uur	26,9	29,7	s
minstens een uur maar minder dan twee uur	33,0	23,8	
twee uur of meer	16,9	10,5	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer: De codering *s/ns* wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) tussen de meetgegevens voor de zakelijke diensten en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Tabel 19 leert ons dat pendeltijden van werknemers uit de sector significant afwijken van die van hun collega's uit andere bedrijfstakken: het aandeel werknemers met een dagelijkse verplaatsingstijd van een uur of meer ligt met 49,9% ruim boven het overeenstemmende Vlaamse arbeidsmarktpercentage (34,3%).

4.5 Grensoverschrijdend gedrag

Tabel 20 inventariseert de informatie uit de werkbaarheidsenquête 2016 over het voorkomen van verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt: (verbale) intimidatie of bedreiging, ongewenst seksueel gedrag, (fysieke) agressie en pesten.

Het aandeel werknemers uit zakelijke diensten dat in het afgelopen jaar slachtoffer werd van lichamelijk geweld (1,0% sporadisch en 0% regelmatig) of intimidatie (10,4% sporadisch en 0,8% regelmatig), ligt significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectieve slachtofferpercentages van 4,4% en 0,6%, 13,5% en 2,5%, worden opgetekend).

De sectorscores voor ongewenst seksueel gedrag (1,8% is sporadisch en 0,2% regelmatig slachtoffer) en pestgedrag (6,9% is sporadisch en 0,6% regelmatig slachtoffer) verschillen niet significant van de situatie op de rest van de arbeidsmarkt.

Tabel 20: Aandeel werknemers slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	zakelijke dienstverlening	Vlaamse arbeidsmarkt	verschiltoetsing
	%	%	
slachtoffer van lichamelijk geweld			
nooit	99,0	94,9	
sporadisch	1,0	4,4	s
regelmatig	0,0	0,6	
slachtoffer van intimidatie of bedreiging			
nooit	88,8	84,1	
sporadisch	10,4	13,5	s
regelmatig	0,8	2,5	
slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag			
nooit	98,1	97,6	
sporadisch	1,8	2,3	ns
regelmatig	0,2	0,2	
slachtoffer van pesten			
nooit	92,4	90,9	
sporadisch	6,9	7,6	ns
regelmatig	0,6	1,5	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer: De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) tussen de meetgegevens voor de zakelijke diensten en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

4.6 Indicatoren voor duurzame inzetbaarheid

Tabel 21 bevat een aantal indicatoren van duurzame inzetbaarheid voor 2016, met gegevens over (frequent en langdurig) ziekteverzuim, de verloopintentie en werkonzekerheid bij werknemers en hun inschatting van de haalbaarheid om (in de huidige job) door te werken tot de pensioenleeftijd.

Tabel 21: Gerapporteerd ziekteverzuim, verloopintentie, inschatting werkonzekerheid en haalbaarheid om door te werken tot het pensioen bij werknemers in de zakelijke diensten en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	zakelijke dienstverlening	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
ziekteverzuim			
frequent ziekteverzuim (≥ 3 keer afwezig/in afgelopen jaar)	8,9	8,5	ns
langdurig ziekteverzuim (> 20 dagen afwezig/in afgelopen jaar)	6,7	9,6	s
verloopintentie en werkonzekerheid			
regelmatig op zoek naar ander werk	16,9	10,3	s
kans op jobverlies groot	3,2	3,2	ns
haalbaarheid pensioen			
doorwerken in huidige job tot pensioen haalbaar	60,2	57,1	
doorwerken tot pensioen haalbaar, mits aangepast werk	33,3	37,4	ns
doorwerken tot pensioen niet haalbaar	6,5	5,5	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016

Leeswijzer: De codering *s/ns* wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson χ^2 ; $p \leq 0,05$) tussen de meetgegevens voor de zakelijke diensten en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Van de werknemers in de zakelijke diensten was 7,4% in het afgelopen jaar drie keer of meer afwezig op het werk wegens ziekte of ongeval: frequent ziekteverzuim komt in de sector niet meer (of minder) voor dan in andere bedrijfstakken. Het aandeel langdurig arbeidsongeschikten (meer dan 20 dagen afwezig wegens ziekte of ongeval in het afgelopen jaar) lag met 6,7% gevoelig lager dan het Vlaamse arbeidsmarktgemiddelde (9,6%).

Met 16,9% van de werknemers, die actief op zoek zijn naar ander werk, ligt de sectorindicator voor verloopintentie ruim boven de arbeidsmarktscore (10,3% werknemers met een duidelijke verloopintentie). Voor werkonzekerheid registreren we geen significante afwijking: 3,2% van de werknemers uit de zakelijke diensten schat de kans om in de nabije toekomst werkloos te worden hoog in.

Gepeild naar de haalbaarheid om in de huidige job door te werken tot het pensioen, beoordeelt 60,2% van de werknemers uit de zakelijke diensten daartoe in staat te zijn is, geeft 33,3% aan dat langer doorwerken enkel kan mits aangepast werk (lichter werk, deeltijds werk) en schat 6,5% dit in als een onhaalbare opdracht. Het 'langer werken'-rapport van de zakelijke diensten wijkt daarmee niet af van de inschattingen die op de ruimere Vlaamse arbeidsmarkt opgetekend worden.

Referentielijst

Bourdeaud'hui, R., & Vanderhaeghe, S. (2014). *Sectorprofiel werkbaar werk in de zakelijke dienstverlening 2004-2013*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/9305>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2016). *Methodologie Vlaamse werkbaarheidsmonitor*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/10913>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2017a). *Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016 - werknemers*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/11125>

Bourdeaud'hui, R., Vanderhaeghe, S., & Janssens F. (2017b). *Wat maakt werk werkbaar voor werknemers? Onderzoek naar determinanten van werkbaar werk op basis van de Vlaamse Werkbaarheidsmonitor 2004-2007-2010-2013-2016* Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/11667>