



# Sectorprofiel werkbaar werk in de groot- en kleinhandel 2004-2013

**Werkbaarheidsprofiel op basis van  
Vlaamse Werkbaarheidsmonitor  
Werknemers 2004-2013**

Brussel, juni 2014



# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Werkbaar werk in de groot- en kleinhandel 2004-2013</b> .....	<b>5</b>
1.1. Evolutie werkbaar werk in de groot- en kleinhandel 2004-2013	5
1.1.1 Werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel 2004-2013	5
1.1.2 Werkbaarheidsgraad in de groot- en kleinhandel 2004-2013	7
1.1.3 Werkbaarheidsrisico's in de groot- en kleinhandel 2004-2013	7
1.2. Vergelijking werkbaar werk groot- en kleinhandel – Vlaanderen in 2013	10
1.2.1 Werkbaarheidsknelpunten vergelijking 2013	10
1.2.2 Werkbaarheidsrisico's vergelijking 2013	11
1.3. Risicoprofiel voor de groot- en kleinhandel 2013	12
1.3.1 Risicoprofiel voor werkstress 2013	12
1.3.2 Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013	13
1.3.3 Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' 2013	14
1.3.4 Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2013	15
1.4. Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag in de groot- en kleinhandel, 2013.....	16
1.4.1 Arbeidstijden .....	16
1.4.2 Werkloosheidsrisico en verloopintentie.....	17
1.4.3 Pendeltijden .....	17
1.4.4 Haalbaarheid pensioen.....	18
1.4.5 Ongewenst gedrag .....	18
<b>2. Werkbaar werk in de kleinhandel 2013</b> .....	<b>19</b>
2.1. Werkbaarheidsknelpunten en werkbaarheidsgraad kleinhandel 2013.....	19
2.2. Werkbaarheidsrisico's kleinhandel 2013 .....	21
2.3. Risicoprofiel voor de kleinhandel 2013.....	24
2.3.1 Risicoprofiel voor werkstress 2013 .....	24
2.3.2 Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013 .....	25
2.3.3 Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' 2013.....	26

2.3.4	Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2013 .....	27
2.4.	Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag in de kleinhandel, 2013 .....	28
2.4.1	Arbeidstijden .....	28
2.4.2	Werkloosheidsrisico en verloopintentie .....	28
2.4.3	Pendeltijden .....	29
2.4.4	Haalbaarheid pensioen .....	29
2.4.5	Ongewenst gedrag .....	30
<b>3.</b>	<b>Werkbaar werk in de groothandel 2013 .....</b>	<b>31</b>
3.1.	Werkbaarheidsknelpunten en werkbaarheidsgraad groothandel 2013 .....	31
3.2.	Werkbaarheidsrisico's groothandel 2013 .....	33
3.3.	Risicoprofiel voor de groothandel 2013 .....	36
3.3.1	Risicoprofiel voor werkstress 2013 .....	36
3.3.2	Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013 .....	37
3.3.3	Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' 2013 .....	38
3.3.4	Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2013 .....	38
3.4.	Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag in de groothandel, 2013 .....	39
3.4.1	Arbeidstijden .....	39
3.4.2	Werkloosheidsrisico en verloopintentie .....	40
3.4.3	Pendeltijden .....	41
3.4.4	Haalbaarheid pensioen .....	41
3.4.5	Ongewenst gedrag .....	42
	<b>Besluit .....</b>	<b>43</b>
	<b>Bijlage 1: schematisch overzicht .....</b>	<b>44</b>

# Inleiding

In het Pact van Vilvoorde spraken de Vlaamse Regering en sociale partners af dat ze er niet enkel willen naar streven dat meer mensen op actieve leeftijd een volwaardige job hebben (werkzaamheidsgraad) maar ook dat ook de kwaliteit van de jobs (werkbaarheidsgraad) verbetert. Om die kwaliteit of de werkbaarheidsgraad cijfermatig in beeld te brengen ontwikkelde de Stichting Innovatie & Arbeid de 'werkbaarheidsmonitor'. In 2004 werd een eerste meting (schriftelijke bevraging) uitgevoerd bij een representatief staal van de Vlaamse werknemers. De tweede meting werd uitgevoerd in 2007, de derde in 2010 en de vierde in 2013.

In deze nota brengen we in drie hoofdstukken de belangrijkste werkbaarheidsgegevens samen voor de groot- en kleinhandel:

- ▶ Het eerste hoofdstuk behandelt de sector is zijn globaliteit (groot- en kleinhandel). Eerst wordt de werkbaarheidsevolutie 2004-2013 toegelicht. Vervolgens wordt een risicoprofiel uitgetekend voor de sector en tenslotte worden voor 2013 een aantal bijkomende gegevens opgenomen opgenomen m.b.t. arbeidstijden, werkloosheidsrisico en verloopintentie, pendeltijden, haalbaarheid pensioen en ongewenst gedrag
- ▶ Het tweede hoofdstuk zoomt in op de werkbaarheidssituatie voor de kleinhandel in 2013.
- ▶ Het derde hoofdstuk zoomt in op de werkbaarheidssituatie voor de groothandel in 2013.

In de bijlage wordt de evolutie van de werkbaarheidsknelpunten- en risico's voor groot- en kleinhandel in een overzichtelijk schema gesynthetiseerd.

# 1. Werkbaar werk in de groot- en kleinhandel 2004-2013

## 1.1. Evolutie werkbaar werk in de groot- en kleinhandel 2004-2013

### 1.1.1 Werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel 2004-2013

In de werkbaarheidsmonitor staan vier facetten van kwaliteit van de arbeid centraal: psychische vermoeidheid, welbevinden in het werk, leermogelijkheden en werk-privé-balans:

**Psychische vermoeidheid (werkstress):** de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren.

**Welbevinden in het werk (motivatie):** de mate waarin men door de aard van de job op het werk betrokken is/blijft dan wel gedemotiveerd raakt.

**Leermogelijkheden:** de mate waarin men door formele opleiding en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek zijn competenties op peil kan houden en verder ontwikkelen.

**Werk-privébalans:** de mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op de handelingsmogelijkheden in de thuissituatie.

Voor elk van de vier werkbaarheidsaspecten zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. Problematische en niet-problematische situaties worden als volgt benoemd:

	niet problematisch	problematisch
<b>Psychische vermoeidheid</b>	geen werkstress	werkstress
<b>Welbevinden in het werk</b>	geen motivatieproblemen	motivatieproblemen
<b>Leermogelijkheden</b>	voldoende leermogelijkheden	onvoldoende leermogelijkheden
<b>Werk-privé-balans</b>	haalbare werk-privé-combinatie	problemen werk-privé-combinatie

De onderstaande tabel geeft voor elk van de vier indicatoren de vergelijkende cijfers voor 2004-2013.

**Tabel1: werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel 2004-2013 (% van werknemers)**

	niet problematisch		problematisch	
	2004	2013	2004	2013
psychische vermoeidheid	70,6	71,7	29,4	28,3
welbevinden in het werk	78,6	81,0	21,4	19,0
leermogelijkheden	69,2	74,4	30,8	25,6
werk-privé-balans	87,2	89,7	12,8	10,3

In de onderstaande grafiek tonen we voor elk van de vier werkbaarheidsaspecten voor welk aandeel van de werknemersgroep in de sector de situatie problematisch is in 2013. We vergelijken deze cijfers met deze van 2004.

**Figuur 1: werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel 2004-2013 (% van werknemers)**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Het aandeel van de werknemers met een job die onvoldoende leermogelijkheden biedt is tussen 2004 en 2013 gedaald van 30,8% tot 25,6%. Voor de andere werkbaarheids-indicatoren zijn de verschillen statistisch niet significant. 1

1 Significant: Pearson chi<sup>2</sup>; p ≤ 0,05

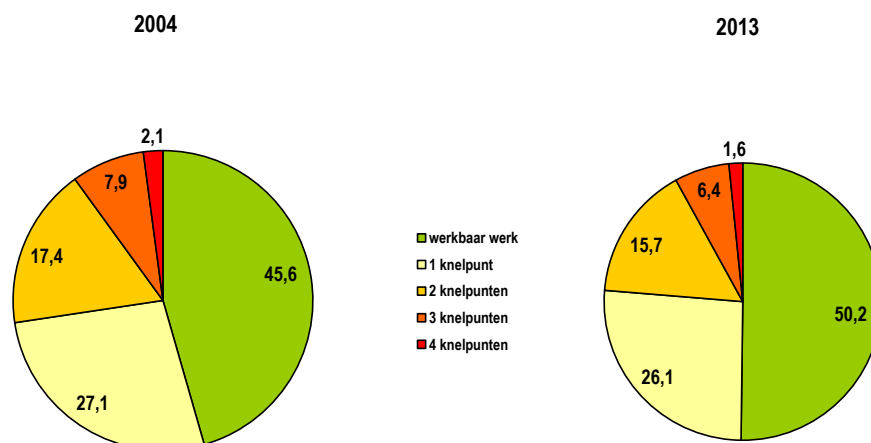
## 1.1.2 Werkbaarheidsgraad in de groot- en kleinhandel 2004-2013

De werkbaarheidsgraad is als volgt gedefinieerd:

*Het aandeel van de werknemers met een kwaliteitsvolle job op het vlak van zowel werkstress, motivatie, leermogelijkheden als de werk-privé-balans.*

De werkbaarheidsgraad voor de groot- en kleinhandel bedraagt 45,6% in 2004. In 2013 is deze (significant) gestegen tot 50,2%. Dat betekent dat de helft van de werknemers in de groot- en kleinhandel een job heeft waaraan het kwaliteitslabel 'werkbaar werk' kan worden toegekend. De andere werknemers worden in hun job met één of meerdere knelpunten geconfronteerd.

**Figuur 2: procent van werknemers in de groot- en kleinhandel met werkbaar werk - met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten, 2004-2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & arbeid

## 1.1.3 Werkbaarheidsrisico's in de groot- en kleinhandel 2004-2013

Eens men de omvang van de werkbaarheidsproblematiek in beeld gebracht heeft, komt uiteraard ook de vraag hoe werkbaarheidsproblemen ontstaan, wat een job werkbaar of onwerkbaar maakt. Het is immers pas door zicht te krijgen op de oorzaken van die problemen dat men ook weet waaraan gesleuteld moet worden om de werkbaarheid te verbeteren.

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor peilt daarom ook naar de kernfactoren in de arbeidssituatie die de kwaliteit of werkbaarheid van jobs bedreigen of bevorderen. Het gaat om zes werkaspecten die we hieronder kort omschrijven:

**Werkdruk:** de mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen zoals het werkvolume, het werktempo en tijdslimieten.

**Emotionele belasting:** de mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen (bv. contact met klanten, patiënten, medewerkers).

**Afwisseling in het werk:** de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op de vaardigheden van de werknemer. Bij onvoldoende afwisseling spreken we over routinematig werk.

**Autonomie of zelfstandigheid:** de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk – ‘regelmogelijkheden’.

**Ondersteuning door de directe leiding:** de mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden.

**Arbeidsomstandigheden:** mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconveniënten in de werkomgeving en lichamelijke belasting.

Ook voor deze zes werkbaarheidsrisico's zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. Problematische en niet-problematische situaties worden als volgt benoemd:

	niet problematisch	problematisch
<b>Werkdruk</b>	geen hoge werkdruk	hoge werkdruk
<b>Emotionele belasting</b>	geen emotioneel belastend werk	emotioneel belastend werk
<b>Taakvariatie</b>	geen routinematig werk	routinematig werk
<b>Autonomie</b>	voldoende autonomie	onvoldoende autonomie
<b>Ondersteuning leiding</b>	voldoende steun directe leiding	onvoldoende steun directe leiding
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	geen belastende arbeidsomstandigheden	belastende arbeidsomstandigheden

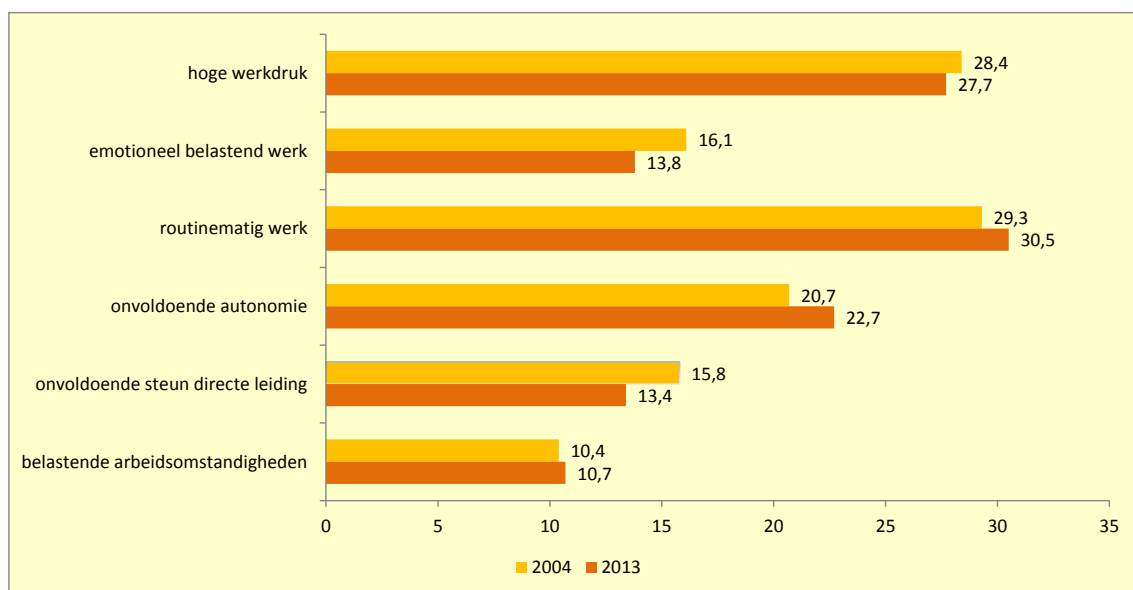
De onderstaande tabel geeft voor elk van de vier indicatoren de vergelijkende cijfers voor 2004-2013.



**Tabel 2: werkbaarheidsrisico's in de groot- en kleinhandel 2004-2013 (% van werknemers)**

	niet problematisch		problematisch	
	2004	2013	2004	2013
werkdruk	71,6	72,3	28,4	27,7
emotionele belasting	83,9	86,2	16,1	13,8
taakvariatie	70,7	69,5	29,3	30,5
autonomie	79,3	77,3	20,7	22,7
ondersteuning leiding	84,2	86,6	15,8	13,4
arbeidsomstandigheden	89,6	89,3	10,4	10,7

In de onderstaande figuur tonen we voor elk van deze werkbaarheidsrisico's voor welk aandeel van de werknemersgroep in de sector de situatie in 2013 problematisch is. We vergelijken deze cijfers met deze van 2004.

**Figuur 3: werkbaarheidsrisico's in de groot- en kleinhandel 2004-2013 (% van werknemers)**

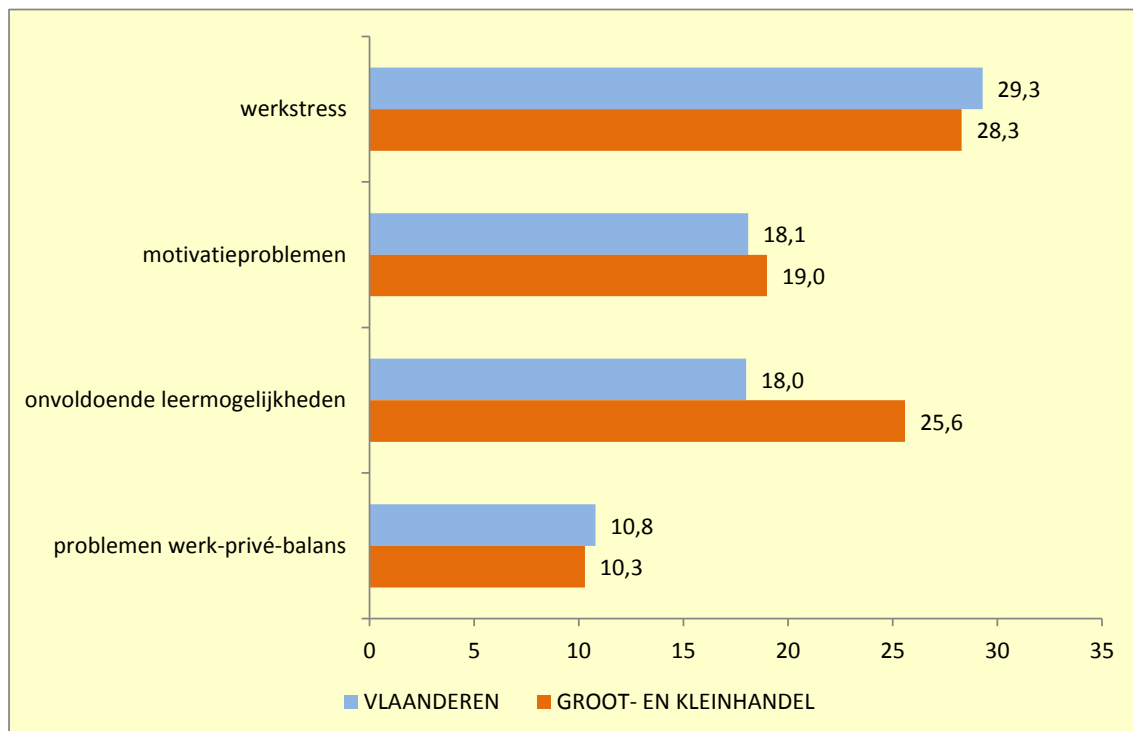
Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Voor geen enkel werkbaarheidsrisico is het verschil tussen 2004 en 2013 statistisch significant.

## 1.2. Vergelijking werkbaar werk groot- en kleinhandel – Vlaanderen in 2013

### 1.2.1 Werkbaarheidsknelpunten vergelijking 2013

Figuur 4: werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel –Vlaanderen, 2013 (% van werknemers)

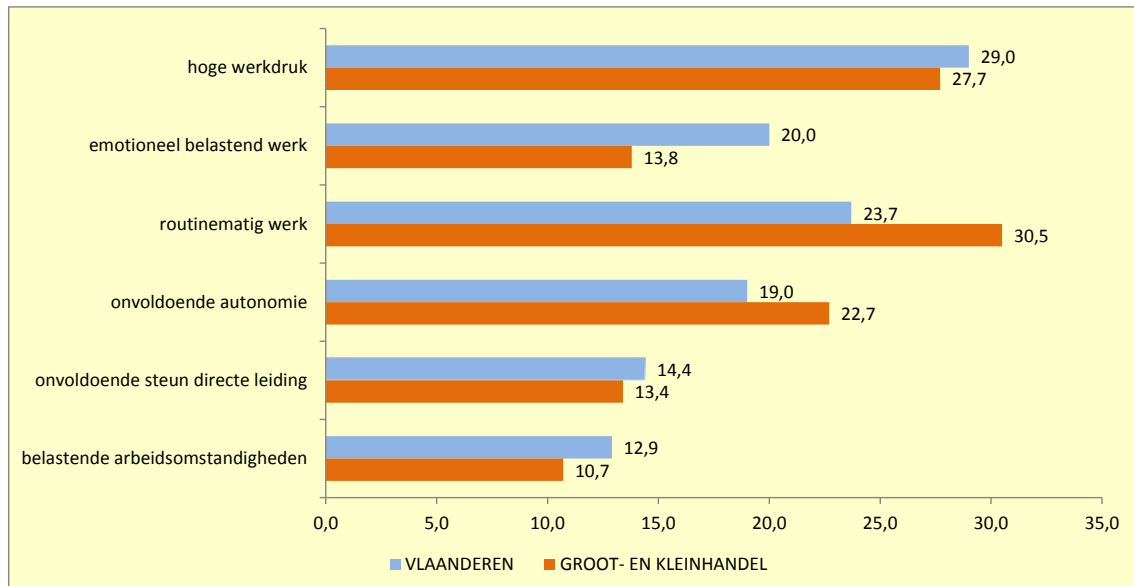


Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Het aandeel met onvoldoende leermogelijkheden ligt hoger dan het Vlaams gemiddelde: 25,6% versus 18,0%. Voor de andere werkbaarheidsindicatoren zijn de verschillen statistisch niet significant.

## 1.2.2 Werkbaarheidsrisico's vergelijking 2013

Figuur 5: werkbaarheidsrisico's in de groot- en kleinhandel – Vlaanderen, 2013 (% van werknemers)



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

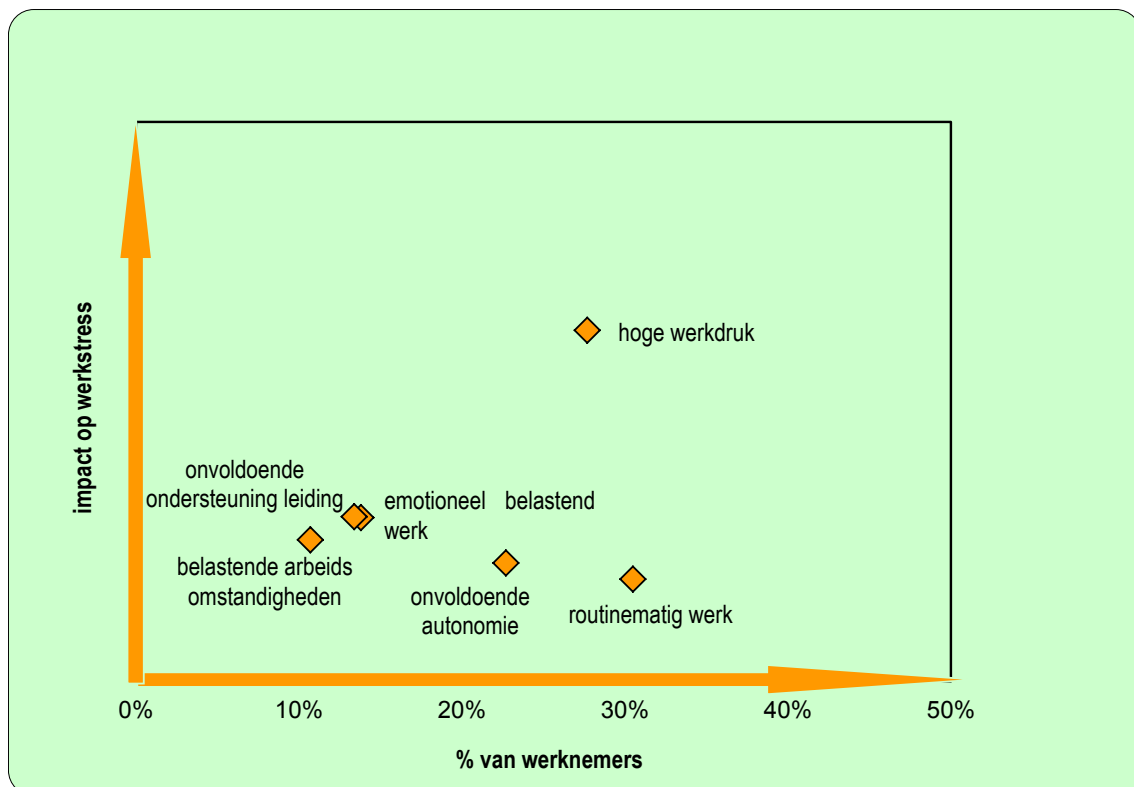
Voor routinematig werk en onvoldoende autonomie wijkt de sector in negatieve zin af van het Vlaams gemiddelde. Verhoudingsgewijs hebben meer werknemers in de groot- en kleinhandel routinematig werk (30,5% versus 23,7%) en onvoldoende autonomie (22,7% versus 19,0%). Voor de andere werkbaarheidsrisico's zijn de verschillen statistisch niet significant.

## 1.3. Risicoprofiel voor de groot- en kleinhandel 2013

### 1.3.1 Risicoprofiel voor werkstress 2013

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Vaak is het werk niet goed georganiseerd, verloopt communicatie niet vlot of ontstaan er problemen doordat leidinggevenden hun personeel niet goed aansturen. In de onderstaande grafiek wordt de 'ernstgraad' van zes werkstressrisico's in de arbeidssituatie geïllustreerd voor de werknemers in de groot- en kleinhandel. Een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans is dat werknemers door dit risico werkstressproblemen krijgen.

**Figuur 6: werkstress en risico's in de arbeidssituatie (groot- en kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor werkstress. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn met emotioneel belastend werk.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

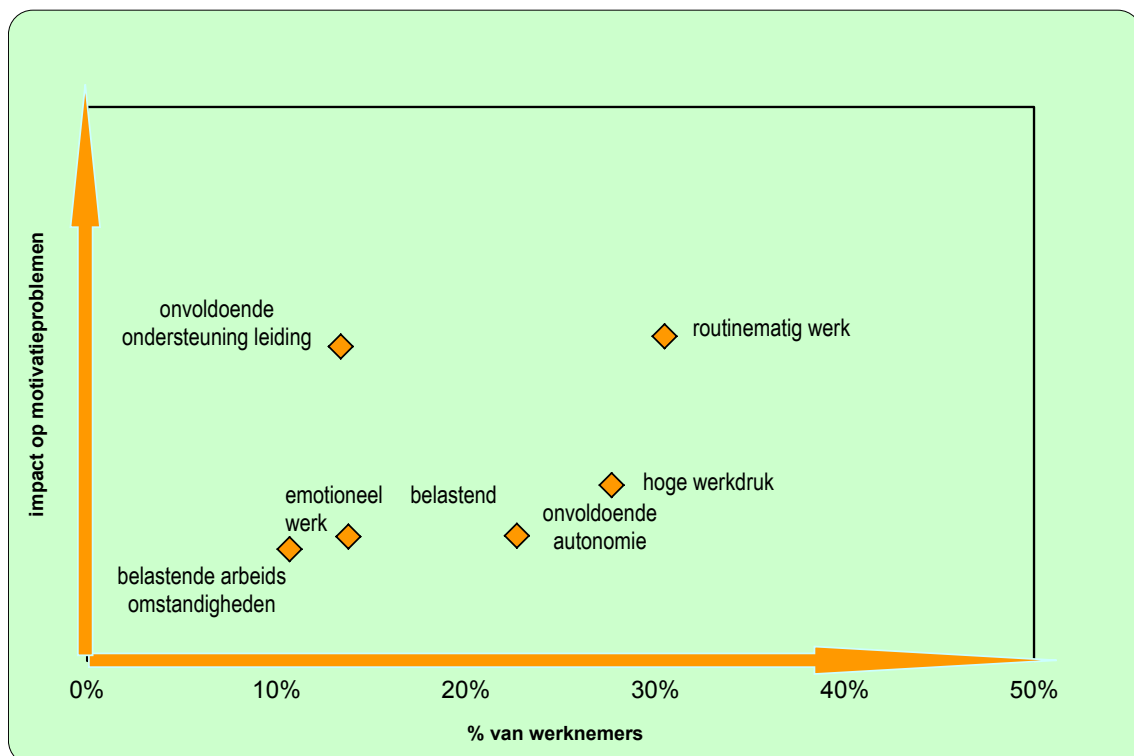
Hoge werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. In de groot- en kleinhandel werkt 27,7% onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan een ondersteuning door de leiding en de emotionele belasting manifeste-

ren zich als belangrijke risico's maar zijn in het profiel minder kritisch omdat een kleinere groep hiermee geconfronteerd wordt. Verder valt op dat een ruime groep van werknemers routinewerk uitvoert (30,5%) en onvoldoende autonomie (22,7%) heeft in de job. Ook dat zijn, in beperktere mate, risicofactoren voor werkstress.

### 1.3.2 Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. In de groot- en kleinhandel heeft 30,5% routinematig werk en krijgt 13,4% onvoldoende steun van de directe leiding. Omwille van het groot aantal werknemers dat ermee kampt zijn ook hoge werkdruk en onvoldoende autonomie te vermelden risicofactoren. Gevarieerd werk en een voldoende ondersteuning door de directe leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarden om werknemers te motiveren. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt of wanneer werknemers niet kunnen beschikken over voldoende autonomie in hun job, dan breekt ook de motivatieveer.

**Figuur 7: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (groot- en kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

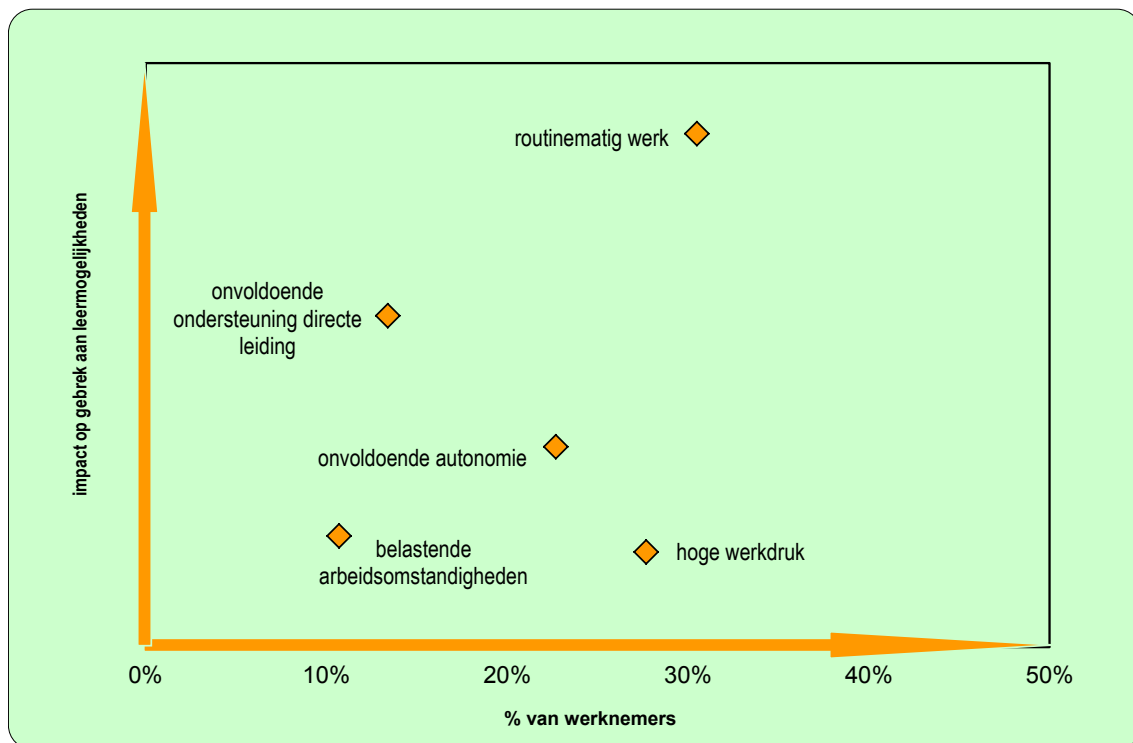
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op motivatieproblemen hoger bij routinewerk dan bij hoge werkdruk.

### 1.3.3 Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' 2013

Routinematig werk is een belangrijke risicofactor voor problemen op het vlak van leermogelijkheden in de groot- en kleinhandel. Dat men van het 'steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen' niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de groot- en kleinhandel heeft 30,5% een routinematige job. Verder valt ook op dat een ruime groep van werknemers kampt met problemen op het vlak van autonomie (22,7%), een andere belangrijke risicofactor voor leermogelijkheden. Ook onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is een aandachtspunt voor de sector: 13,4% wordt hiermee geconfronteerd en de impact op de leeransen in de job is vrij groot.

**Figuur 8: onvoldoende leermogelijkheden en risico's in de arbeidssituatie (groot- en kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

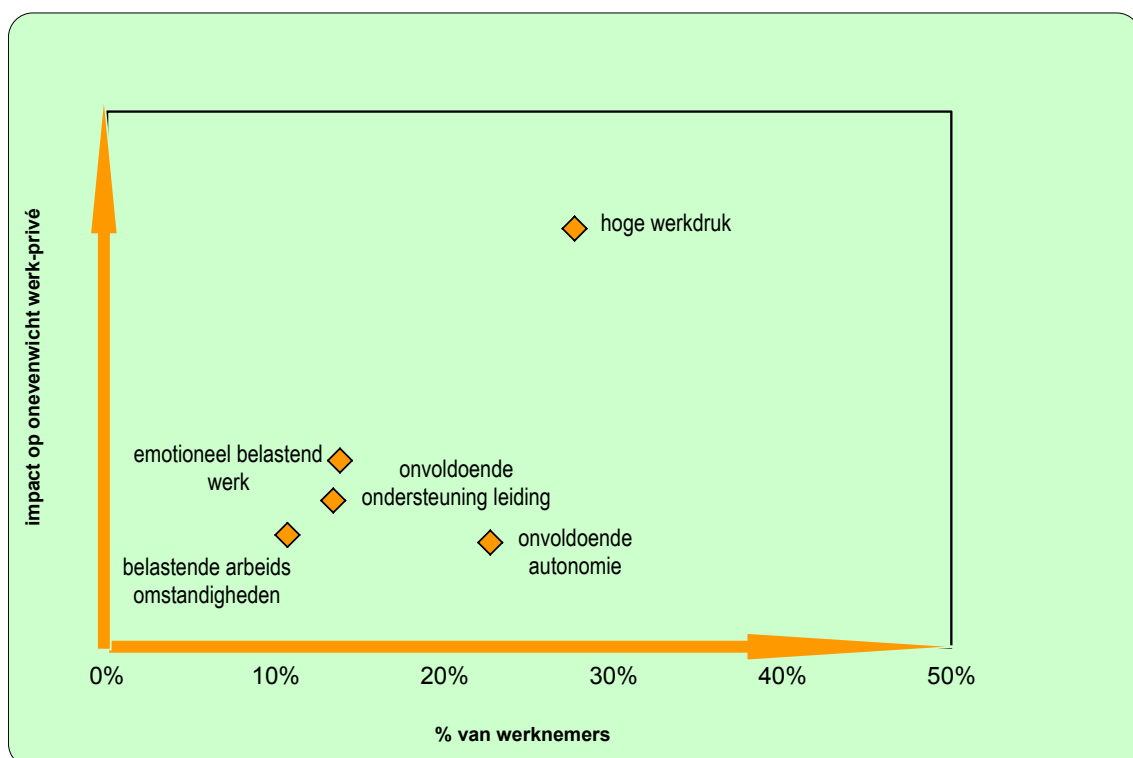
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vier risicofactoren voor onvoldoende leermogelijkheden. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met routinematig werk dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op onvoldoende leermogelijkheden hoger bij routinematig werk dan bij onvoldoende autonomie.

### 1.3.4 Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2013

Als we het werk inhoudelijk evalueren dan blijkt werkdruk de belangrijkste risicofactor voor de werk-privé-balans. Deze risicofactor komt niet alleen vaak voor (27,7%), hij verhoogt ook aanzienlijk het risico op een onevenwicht in de werk-privé-balans. Ook de emotionele belasting heeft een vrij belangrijke impact maar een kleiner percentage van de werknemers wordt hiermee geconfronteerd (13,8%).

**Figuur 9: problematische werk-privé-balans en risico's in de arbeidssituatie (groot- en kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vijf risicofactoren voor problemen met de werk-privé-balans. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op een onevenwichtige werk-privé-balans hoger bij een hoge werkdruk dan bij onvoldoende autonomie.

## 1.4. Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag in de groot- en kleinhandel, 2013

### 1.4.1 Arbeidstijden

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Hoeveel uren werkt u gemiddeld per week voor uw job? *(reken alle uren die u voor uw job presteert, zowel betaald als onbetaald, zowel thuis als op het werk, louter reistijd niet meerekenen)*
- Hoeveel overuren maakt u gemiddeld per week? *(meer werken dan contractueel voorzien, zowel betaald als onbetaald. Indien u geen overuren maakt, vul dan 00 in)*
- Hoe dikwijls doet u overuren? *(meer werken dan contractueel voorzien, zowel betaald als onbetaald)*
  - Kan u deze overuren doorgaans recupereren? *(ja/nee)*
- Hoeveel keren werkt u gemiddeld per maand 's nachts? *(dit is minimum 2 uur tussen 23u00 en 5u00)*

**Tabel 3: arbeidstijden van werknemers in de groot- en kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groot- en kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>aantal werkuren per week</b>			
voltijds	40,8	42,5	41,6
deeltijds, minimum 60%	29,1	30,3	31,0
<b>aantal overuren per week</b>			
voltijds	3,8	4,7	4,1
deeltijds, minimum 60%	2,1	2,0	2,0
<b>overuren, recuperatie van overuren (% van werknemers)</b>			
frequent overuren zonder recuperatie	17,4	22,4	20,7
frequent overuren met recuperatie	17,0	15,4	15,7
nooit/soms overuren	65,6	62,2	63,6
<b>nachtwerk (% van werknemers)</b>			
geen nachtwerk	96,4	90,5	86,4
1-2 keer per maand	1,7	4,0	4,7
3-10 keer per maand	1,4	3,9	7,2
>10 keer per maand	0,4	1,7	1,6



## 1.4.2 Werkloosheidsrisico en verloopintentie

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Werkloosheidsrisico:
  - Hoe groot is de kans dat u in de nabije toekomst werkloos zal worden? (erg groot, eerder groot, niet groot, maar ook niet klein, eerder klein, erg klein of onbestaand)
- Verloopintentie:
  - Hoe dikwijls heeft u in de afgelopen 12 maanden overwogen om elders werk te zoeken? (regelmatig, af en toe, nooit)

**Tabel 4: werkloosheidsrisico en verloopintentie van werknemers in de groot- en kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

		groot- en kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>werkonzekerheid</b> (% van werknemers)				
	groot	4,1	4,1	3,8
	niet groot, niet klein	21,0	21,1	16,4
	klein	74,9	74,7	79,9
<b>verloopintentie</b> (% van werknemers)				
	regelmatig	10,4	11,6	8,9
	af en toe	33,1	32,1	28,4
	nooit	56,5	56,3	62,7

## 1.4.3 Pendeltijden

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Hoe lang bent u normaal onderweg van thuis naar het werk en terug (*reken dus heen- en terugreis samen*)?

**Tabel 5: pendeltijd van werknemers in de groot- en kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

		groot- en kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>pendeltijd</b> (% van werknemers)				
	minder dan een half uur	44,7	34,7	37,1
	minstens een half uur maar minder dan een uur	30,1	29,0	29,8
	minstens een uur maar minder dan twee uur	20,3	24,6	23,0
	twee uur of meer	4,9	11,7	10,1

## 1.4.4 Haalbaarheid pensioen

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Denkt u in staat te zijn om uw huidige job voort te zetten tot uw pensioen? (*ja/nee*)  
 Bij 'nee' antwoord:
  - Zou aangepast werk (*lichter werk, deeltijds werk...*) u wel in staat stellen tot uw pensioen te werken? (*ja/nee*)

**Tabel 6: haalbaarheid pensioen van werknemers in de groot- en kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groot- en kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>haalbaarheid pensioen (% van werknemers)</b>			
ja	63,5	62,9	64,7
ja, mits aangepast werk	29,9	30,0	29,9
nee	6,6	7,1	5,4

## 1.4.5 Ongewenst gedrag

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Hoe dikwijls was u in de afgelopen 12 maanden op het werk slachtoffer van...?
  - lichamelijk geweld / ongewenst seksueel gedrag / pesten

**Tabel 7: ongewenst gedrag bij werknemers in de groot- en kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groot- en kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>lichamelijk geweld (% van werknemers)</b>			
nooit	99,2	99,0	95,4
sporadisch (soms)	0,8	0,9	4,1
regelmatig (vaak of altijd)	0,0	0,1	0,5
<b>ongewenst seksueel gedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	98,8	98,5	97,8
sporadisch (soms)	1,1	1,3	2,0
regelmatig (vaak of altijd)	0,1	0,2	0,2
<b>pestgedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	92,1	92,0	90,4
sporadisch (soms)	6,9	6,6	8,1
regelmatig (vaak of altijd)	1,0	1,4	1,5

## 2. Werkbaar werk in de kleinhandel 2013

### 2.1. Werkbaarheidsknelpunten en werkbaarheidsgraad kleinhandel 2013

In de werkbaarheidsmonitor staan vier facetten van kwaliteit van de arbeid centraal: psychische vermoeidheid, welbevinden in het werk, leermogelijkheden en werk-privé-balans:

**Psychische vermoeidheid (werkstress):** de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren.

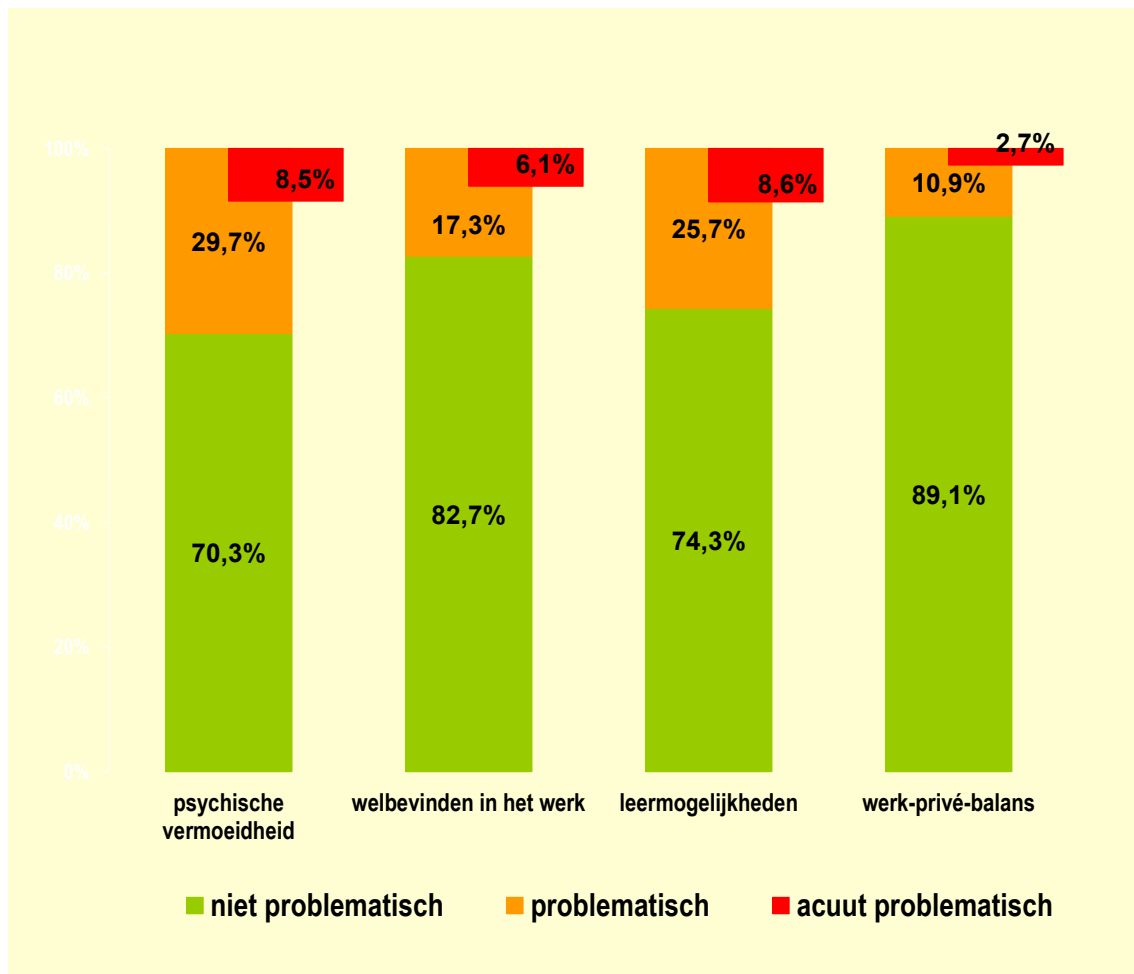
**Welbevinden in het werk (motivatie)** de mate waarin men door de aard van de job op het werk betrokken is/blijft dan wel gedemotiveerd raakt.

**Leermogelijkheden:** de mate waarin men door formele opleiding en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek zijn competenties op peil kan houden en verder ontwikkelen.

**Werk-privébalans:** de mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op de handelingsmogelijkheden in de thuissituatie.

Voor elk van de vier werkbaarheidsaspecten zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. Bij de problematische groep wordt ook een sub-groep 'acuut problematisch' onderscheiden. Deze groep wordt gepercenteerd op de volledige populatie. In figuur 11 wordt voor elk van de vier werkbaarheidsindicatoren getoond welk percentage van de werknemers uit de kleinhandel tot de drie onderscheiden categorieën behoort.

**Figuur 10: werkbaarheidsknelpunten kleinhandel, 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: acut problematisch (de verschoven rode blokjes in elke indicatorbalk) is een subgroep binnen de categorie problematisch (oranje zone), maar wordt gepercenteerd op de totale onderzoekspopulatie

Voor psychische vermoeidheid behoort 70,3% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 29,7% tot de problematische categorie en 8,5% tot de acut problematische categorie.

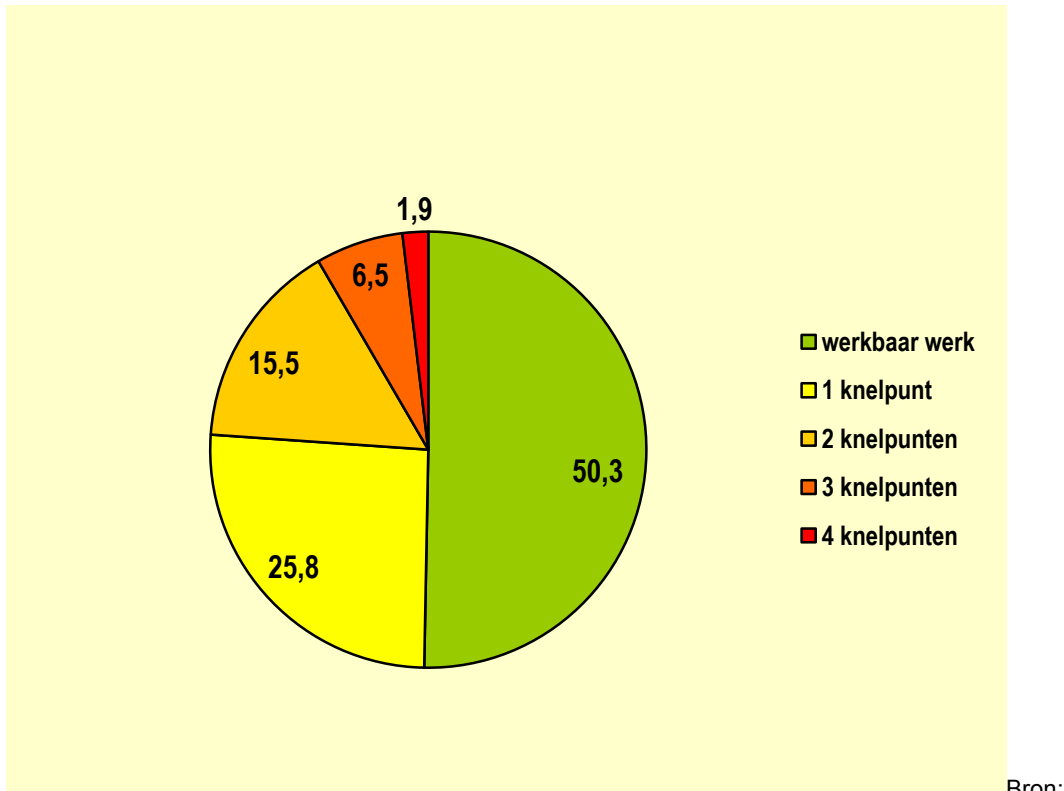
Voor welbevinden in het werk behoort 82,7% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 17,3% tot de problematische categorie en 6,1% tot de acut problematische categorie.

Voor leermogelijkheden behoort 74,3% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 25,7% tot de problematische categorie en 8,6% tot de acut problematische categorie.

Voor werk-privé-balans behoort 89,1% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 10,9% tot de problematische categorie en 2,7% tot de acut problematische categorie.

Een combinatie-oefening met een samengestelde WBM-indicator, waarbij wordt nagegaan welk deel van de werknemers uit de kleinhandel geen werkbaarheidsproblemen signaleert dan wel met één of meerdere werkbaarheidsknelpunten geconfronteerd wordt, levert volgende grafiek op:

**Figuur 11: procent van werknemers uit de kleinhandel met werkbaar werk – met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten, 2013**



Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

De werkbaarheidsgraad voor de kleinhandel bedraagt 50,3%. Dit betekent dat de helft van de werknemers in de kleinhandel een kwaliteitsvolle job heeft, zowel op het vlak van psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden (motivatie), leermogelijkheden als werk-privé-balans. De andere helft van de werknemers in de kleinhandel wordt met één of meerdere werkbaarheidsknelpunten geconfronteerd.

## 2.2. Werkbaarheidsrisico's kleinhandel 2013

Eens men de omvang van de werkbaarheidsproblematiek in beeld gebracht heeft, komt uiteraard ook de vraag hoe werkbaarheidsproblemen ontstaan, wat een job werkbaar of onwerkbaar maakt. Het is immers pas door zicht te krijgen op de oorzaken van die problemen dat men ook weet waaraan gesleuteld moet worden om de werkbaarheid te verbeteren.

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor peilt daarom ook naar de kernfactoren in de arbeidssituatie die de kwaliteit of werkbaarheid van jobs bedreigen of bevorderen. Het gaat om zes werkaspecten die we hieronder kort omschrijven:

**Werkdruk:** de mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen zoals het werkvolume, het werktempo en tijdslimieten.

**Emotionele belasting:** de mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen (bv. contact met klanten, patiënten, medewerkers).

**Afwisseling in het werk:** de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op de vaardigheden van de werknemer. Bij onvoldoende afwisseling spreken we over routinematig werk.

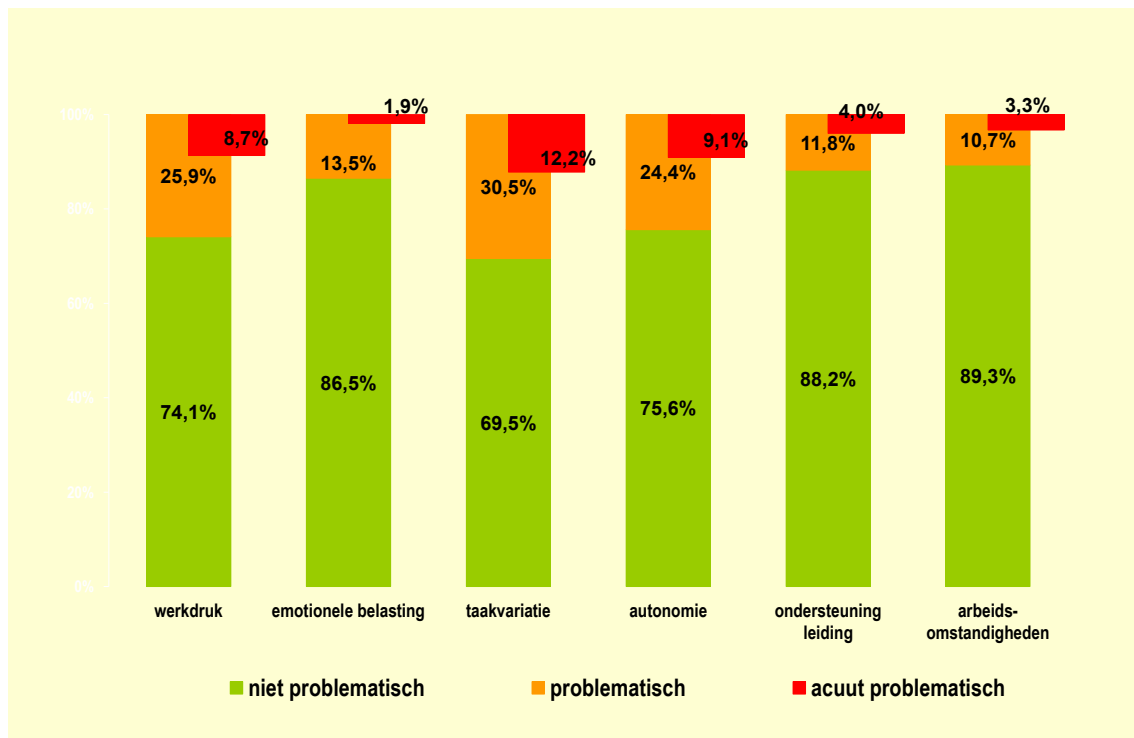
**Autonomie of zelfstandigheid:** de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk – ‘regelmogelijkheden’.

**Ondersteuning door de directe leiding:** de mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden.

**Arbeidsomstandigheden:** mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconvenianten in de werkomgeving en lichamelijke belasting.

Ook hier zijn voor elke risico-indicator zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. Bij de problematische groep wordt ook een subgroep ‘acuut problematisch’ onderscheiden. Deze groep wordt gepercenteerd op de volledige populatie. In figuur 13 wordt voor elk van de zes risico-indicatoren getoond welk percentage van de werknemers uit de kleinhandel tot de drie onderscheiden categorieën behoort.

Figuur 12: werkbaarheidsrisico's kleinhandel, 2013



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Voor werkdruk behoort 74,1% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 25,9% tot de problematische categorie en 8,7% tot de acuut problematische categorie.

Voor emotionele belasting behoort 86,5% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 13,5% tot de problematische categorie en 1,9% tot de acuut problematische categorie.

Voor taakvariatie behoort 69,5% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 30,5% tot de problematische categorie en 12,2% tot de acuut problematische categorie.

Voor autonomie behoort 75,6% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 24,4% tot de problematische categorie en 9,1% tot de acuut problematische categorie.

Voor ondersteuning door de directe leiding behoort 88,2% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 11,8% tot de problematische categorie en 4% tot de acuut problematische categorie.

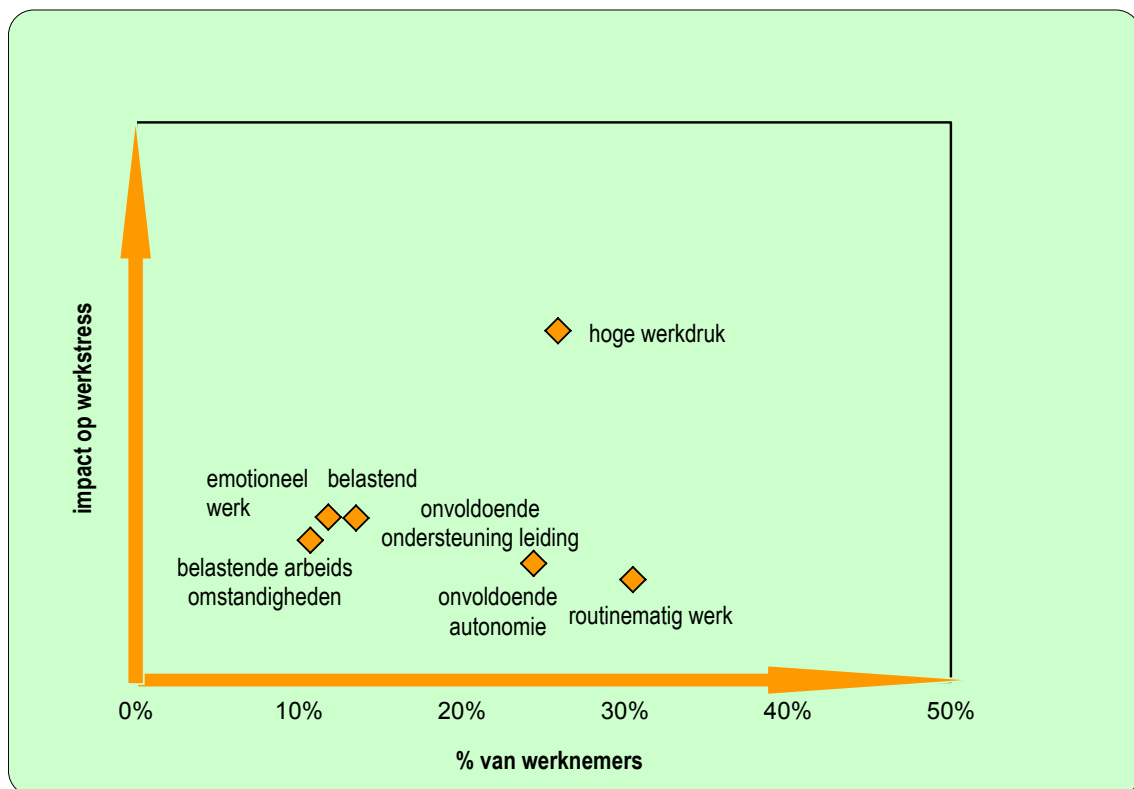
Voor (fysieke) arbeidsomstandigheden behoort 89,3% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 10,7% tot de problematische categorie en 3,3% tot de acuut problematische categorie.

## 2.3. Risicoprofiel voor de kleinhandel 2013

### 2.3.1 Risicoprofiel voor werkstress 2013

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Vaak is het werk niet goed georganiseerd, verloopt communicatie niet vlot of ontstaan er problemen doordat leidinggevenden hun personeel niet goed aansturen. In de onderstaande grafiek wordt de 'ernstgraad' van zes werkstressrisico's in de arbeidssituatie geïllustreerd voor de werknemers in de kleinhandel. Een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans is dat werknemers door dit risico werkstressproblemen krijgen.

**Figuur 13: werkstress en risico's in de arbeidssituatie (kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor werkstress. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn met emotioneel belastend werk.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

Hoge werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. In de kleinhandel werkt 25,9% onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan een ondersteuning door de leiding en de emotionele belasting manifesteren zich als belangrijke risico's maar zijn in het profiel minder kritisch omdat een kleinere groep

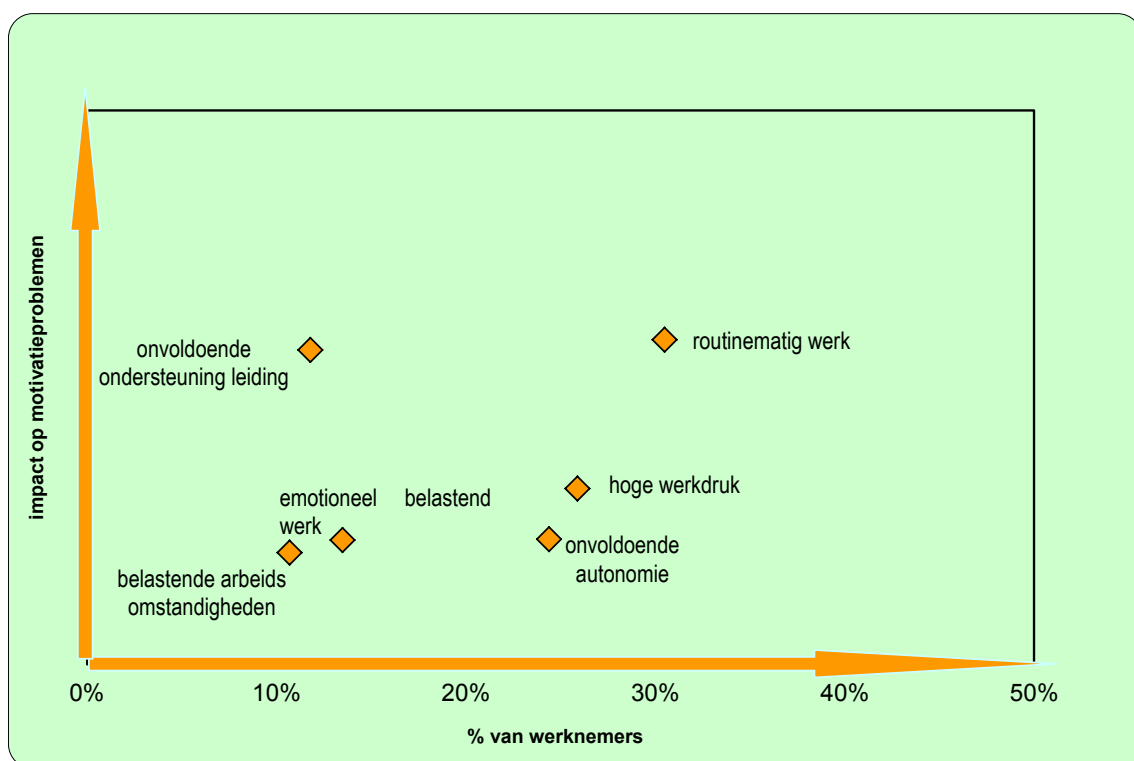


hiermee geconfronteerd wordt. Verder valt op dat een ruime groep van werknemers routinewerk uitvoert (30,5%) en onvoldoende autonomie (24,4%) heeft in de job. Ook dat zijn, in beperktere mate, risicofactoren voor werkstress.

## 2.3.2 Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. In de kleinhandel heeft 30,5% routinematig werk en krijgt 11,8% onvoldoende steun van de directe leiding. Omwille van het groot aantal werknemers dat ermee kampt zijn ook hoge werkdruk en onvoldoende autonomie te vermelden risicofactoren. Gevarieerd werk en een voldoende ondersteuning door de directe leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarden om werknemers te motiveren. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt of wanneer werknemers niet kunnen beschikken over voldoende autonomie in hun job, dan breekt ook de motivatieveer.

**Figuur 14: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

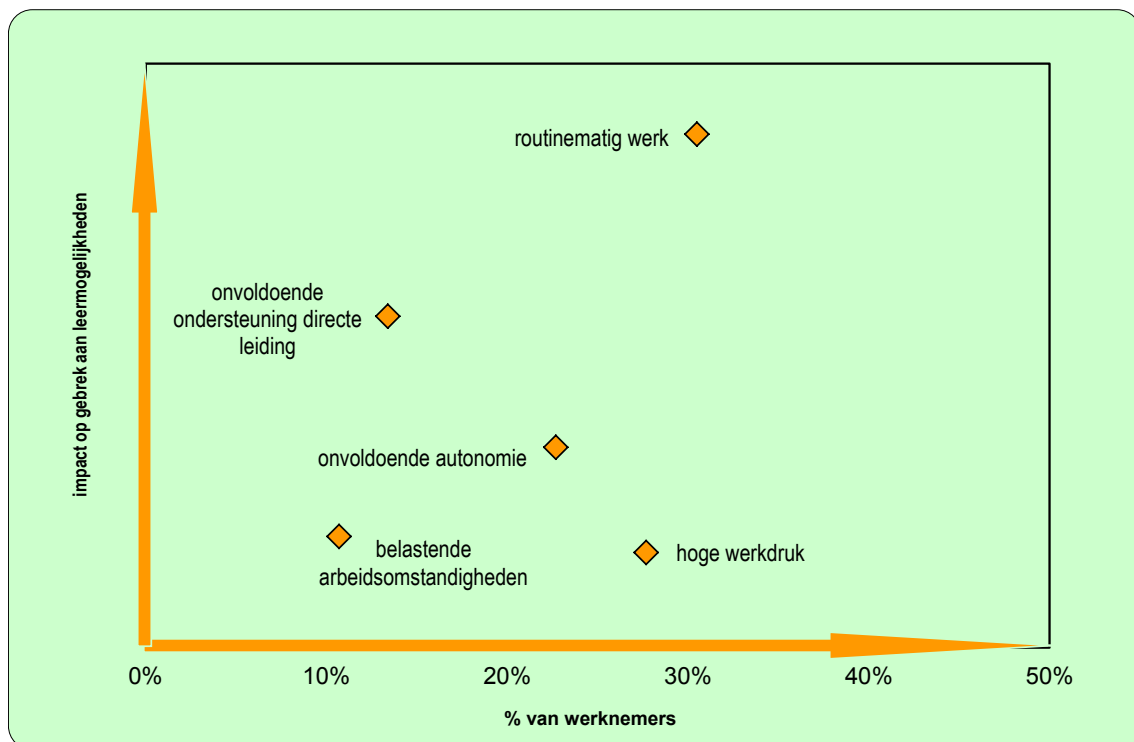
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op motivatieproblemen hoger bij routinewerk dan bij hoge werkdruk.

### 2.3.3 Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' 2013

Routinematig werk is een belangrijke risicofactor voor problemen op het vlak van leermogelijkheden in de kleinhandel. Dat men van het 'steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen' niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de kleinhandel heeft 30,5% een routinematige job. Verder valt ook op dat een ruime groep van werknemers kampt met problemen op het vlak van autonomie (24,4%), een andere belangrijke risicofactor voor leermogelijkheden. Ook onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is een aandachtspunt voor de sector: 11,8% wordt hiermee geconfronteerd en de impact op de leerkansen in de job is vrij groot.

**Figuur 15: onvoldoende leermogelijkheden en risico's in de arbeidssituatie (kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

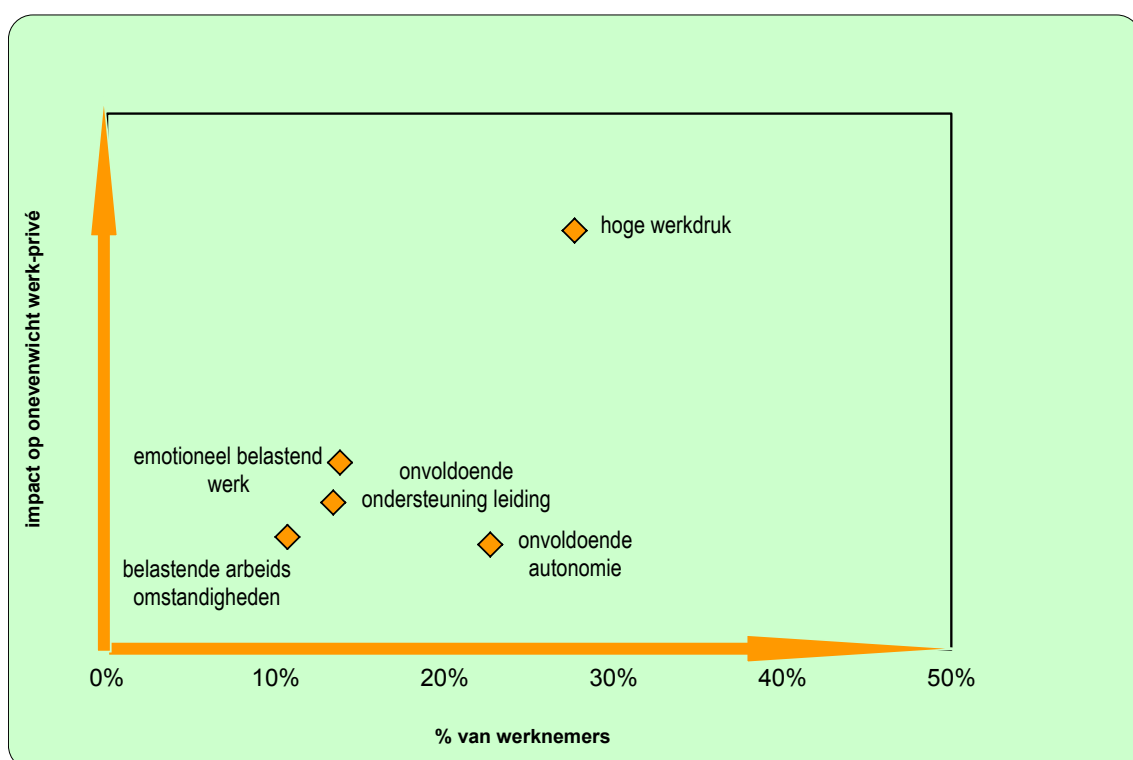
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vier risicofactoren voor onvoldoende leermogelijkheden. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met routinematig werk dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op onvoldoende leermogelijkheden hoger bij routinematig werk dan bij onvoldoende autonomie.

## 2.3.4 Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2013

Als we het werk inhoudelijk evalueren dan blijkt werkdruk de belangrijkste risicofactor voor de werk-privé-balans. Deze risicofactor komt niet alleen vaak voor (25,9%), hij verhoogt ook aanzienlijk het risico op een onevenwicht in de werk-privé-balans. Ook de emotionele belasting heeft een vrij belangrijke impact maar een kleiner percentage van de werknemers wordt hiermee geconfronteerd (13,5%).

**Figuur 16: problematische werk-privé-balans en risico's in de arbeidssituatie (kleinhandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vijf risicofactoren voor problemen met de werk-privé-balans. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op een onevenwichtige werk-privé-balans hoger bij een hoge werkdruk dan bij onvoldoende autonomie.

## 2.4. Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag in de kleinhandel, 2013

### 2.4.1 Arbeidstijden

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- ▀ Hoeveel uren werkt u gemiddeld per week voor uw job? *(reken alle uren die u voor uw job presteert, zowel betaald als onbetaald, zowel thuis als op het werk, louter reistijd niet meerekenen)*
- ▀ Hoeveel overuren maakt u gemiddeld per week? *(meer werken dan contractueel voorzien, zowel betaald als onbetaald. Indien u geen overuren maakt, vul dan 00 in)*
- ▀ Hoe dikwijls doet u overuren? *(meer werken dan contractueel voorzien, zowel betaald als onbetaald)*
  - Kan u deze overuren doorgaans recupereren? *(ja/nee)*
- ▀ Hoeveel keren werkt u gemiddeld per maand 's nachts? *(dit is minimum 2 uur tussen 23u00 en 5u00)*

**Tabel 8: arbeidstijden van werknemers in de kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>aantal werkuren per week</b>			
voltijds	40,1	42,5	41,6
deeltijds, minimum 60%	28,4	30,3	31,0
<b>aantal overuren per week</b>			
voltijds	3,3	4,7	4,1
deeltijds, minimum 60%	2,1	2,0	2,0
<b>overuren, recuperatie van overuren (% van werknemers)</b>			
frequent overuren zonder recuperatie	13,0	22,4	20,7
frequent overuren met recuperatie	18,0	15,4	15,7
nooit/soms overuren	69,0	62,2	63,6
<b>nachtwerk (% van werknemers)</b>			
geen nachtwerk	97,3	90,5	86,4
1-2 keer per maand	1,4	4,0	4,7
3-10 keer per maand	1,3	3,9	7,2
>10 keer per maand	0,0	1,7	1,6

### 2.4.2 Werkloosheidsrisico en verloopintentie

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- ▀ Werkloosheidsrisico:
  - Hoe groot is de kans dat u in de nabije toekomst werkloos zal worden? (erg groot, eerder groot, niet groot, maar ook niet klein, eerder klein, erg klein of onbestaand)
- ▀ Verloopintentie:
  - Hoe dikwijls heeft u in de afgelopen 12 maanden overwogen om elders werk te zoeken? (regelmatig, af en toe, nooit)

**Tabel 9: werkloosheidsrisico en verloopintentie van werknemers in de kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>werkonzekerheid</b> (% van werknemers)			
groot	4,4	4,1	3,8
niet groot, niet klein	19,6	21,1	16,4
klein	75,9	74,7	79,9
<b>verloopintentie</b> (% van werknemers)			
regelmatig	9,3	11,6	8,9
af en toe	34,1	32,1	28,4
nooit	56,6	56,3	62,7

## 2.4.3 Pendeltijden

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- ▀ Hoe lang bent u normaal onderweg van thuis naar het werk en terug (*reken dus heen- en terugreis samen*)?

**Tabel 10: pendeltijd van werknemers in de kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>pendeltijd</b> (% van werknemers)			
minder dan een half uur	49,2	34,7	37,1
minstens een half uur maar minder dan een uur	28,7	29,0	29,8
minstens een uur maar minder dan twee uur	17,4	24,6	23,0
twee uur of meer	4,7	11,7	10,1

## 2.4.4 Haalbaarheid pensioen

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Denkt u in staat te zijn om uw huidige job voort te zetten tot uw pensioen? (*ja/nee*)  
Bij 'nee' antwoord:
  - Zou aangepast werk (*lichter werk, deeltijds werk...*) u wel in staat stellen tot uw pensioen te werken? (*ja/nee*)

**Tabel 11: haalbaarheid pensioen van werknemers in de kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>haalbaarheid pensioen (% van werknemers)</b>			
ja	62,0	62,9	64,7
ja, mits aangepast werk	30,9	30,0	29,9
nee	7,0	7,1	5,4

## 2.4.5 Ongewenst gedrag

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Hoe dikwijls was u in de afgelopen 12 maanden op het werk slachtoffer van...?
  - lichamelijk geweld / ongewenst seksueel gedrag / pesten

**Tabel 12: ongewenst gedrag bij werknemers in de kleinhandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	kleinhandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>lichamelijk geweld (% van werknemers)</b>			
nooit	98,9	99,0	95,4
sporadisch (soms)	1,1	0,9	4,1
regelmatig (vaak of altijd)	0,0	0,1	0,5
<b>ongewenst seksueel gedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	98,6	98,5	97,8
sporadisch (soms)	1,3	1,3	2,0
regelmatig (vaak of altijd)	0,1	0,2	0,2
<b>pestgedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	91,6	92,0	90,4
sporadisch (soms)	7,0	6,6	8,1
regelmatig (vaak of altijd)	1,4	1,4	1,5

## 3. Werkbaar werk in de groothandel 2013

### 3.1. Werkbaarheidsknelpunten en werkbaarheidsgraad groothandel 2013

In de werkbaarheidsmonitor staan vier facetten van kwaliteit van de arbeid centraal: psychische vermoeidheid, welbevinden in het werk, leermogelijkheden en werk-privé-balans:

**Psychische vermoeidheid (werkstress):** de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren.

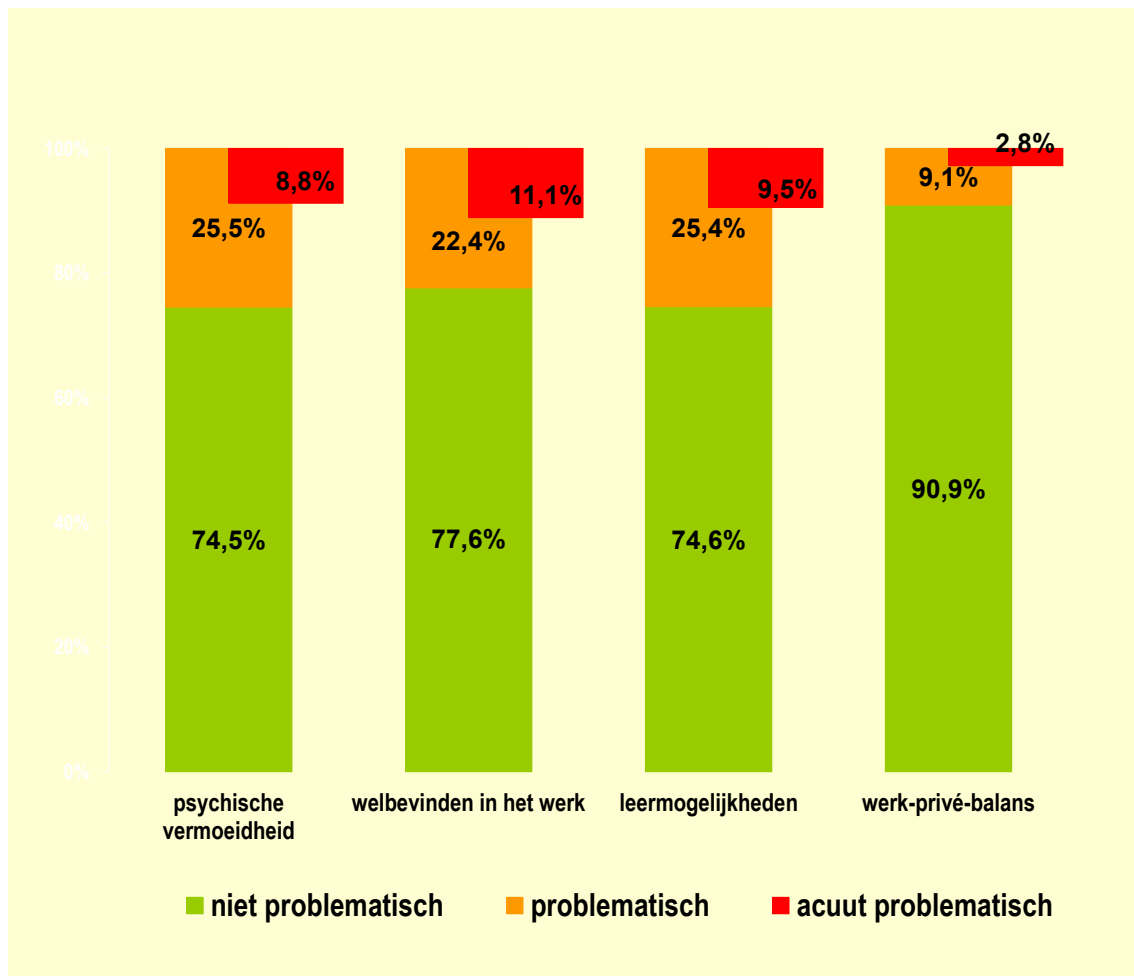
**Welbevinden in het werk (motivatie)** de mate waarin men door de aard van de job op het werk betrokken is/blijft dan wel gedemotiveerd raakt.

**Leermogelijkheden:** de mate waarin men door formele opleiding en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek zijn competenties op peil kan houden en verder ontwikkelen.

**Werk-privébalans:** de mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op de handlingsmogelijkheden in de thuissituatie.

Voor elk van de vier werkbaarheidsaspecten zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. Bij de problematische groep wordt ook een subgroep 'acuut problematisch' onderscheiden. Deze groep wordt gepercenteerd op de volledige populatie. In figuur 18 wordt voor elk van de vier werkbaarheidsindicatoren getoond welk percentage van de werknemers uit de kleinhandel tot de drie onderscheiden categorieën behoort.

Figuur 17: werkbaarheidsknelpunten groothandel, 2013



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: acut problematisch (de verschoven rode blokjes in elke indicatorbalk) is een subgroep binnen de categorie problematisch (oranje zone), maar wordt gepercenteerd op de totale onderzoekspopulatie

Voor psychische vermoeidheid behoort 74,5% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 25,5% tot de problematische categorie en 8,8% tot de acut problematische categorie.

Voor welbevinden in het werk behoort 77,6% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 22,4% tot de problematische categorie en 11,1% tot de acut problematische categorie.

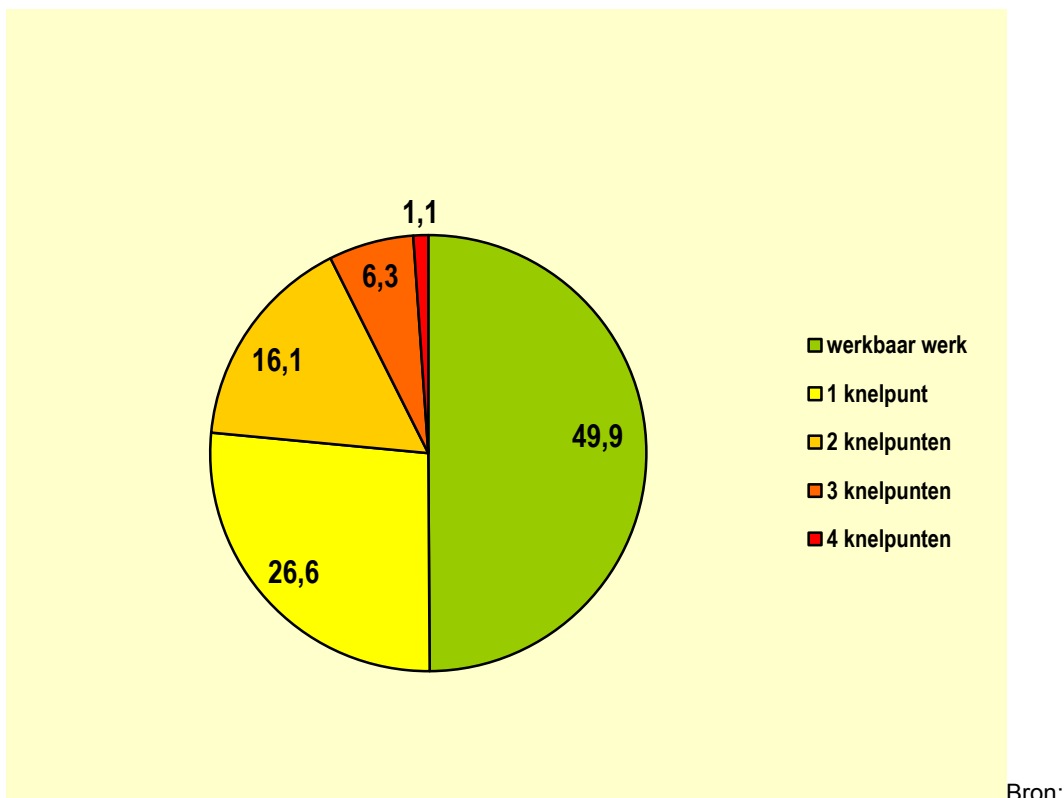
Voor leermogelijkheden behoort 74,6% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 25,4% tot de problematische categorie en 9,5% tot de acut problematische categorie.

Voor werk-privé-balans behoort 90,9% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 9,1% tot de problematische categorie en 2,8% tot de acut problematische categorie.



Een combinatie-oefening met een samengestelde WBM-indicator, waarbij wordt nagegaan welk deel van de werknemers uit de kleinhandel geen werkbaarheidsproblemen signaleert dan wel met één of meerdere werkbaarheidsknelpunten geconfronteerd wordt, levert volgende grafiek op:

**Figuur 18: procent van werknemers uit de groothandel met werkbaar werk – met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten, 2013**



De werkbaarheidsgraad voor de groothandel bedraagt 49,9%. Dit betekent dat de helft van de werknemers in de kleinhandel een kwaliteitsvolle job heeft, zowel op het vlak van psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden (motivatie), leermogelijkheden als werk-privé-balans. De andere helft van de werknemers in de kleinhandel wordt met één of meerdere werkbaarheidsknelpunten geconfronteerd.

### 3.2. Werkbaarheidsrisico's groothandel 2013

Eens men de omvang van de werkbaarheidsproblematiek in beeld gebracht heeft, komt uiteraard ook de vraag hoe werkbaarheidsproblemen ontstaan, wat een job werkbaar of onwerkbaar maakt. Het is immers pas door zicht te krijgen op de oorzaken van die problemen dat men ook weet waaraan gesleuteld moet worden om de werkbaarheid te verbeteren.

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor peilt daarom ook naar de kernfactoren in de arbeidssituatie die de kwaliteit of werkbaarheid van jobs bedreigen of bevorderen. Het gaat om zes werkaspecten die we hieronder kort omschrijven:

**Werkdruk:** de mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen zoals het werkvolume, het werktempo en tijdslimieten.

**Emotionele belasting:** de mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen (bv. contact met klanten, patiënten, medewerkers).

**Afwisseling in het werk:** de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op de vaardigheden van de werknemer. Bij onvoldoende afwisseling spreken we over routinematig werk.

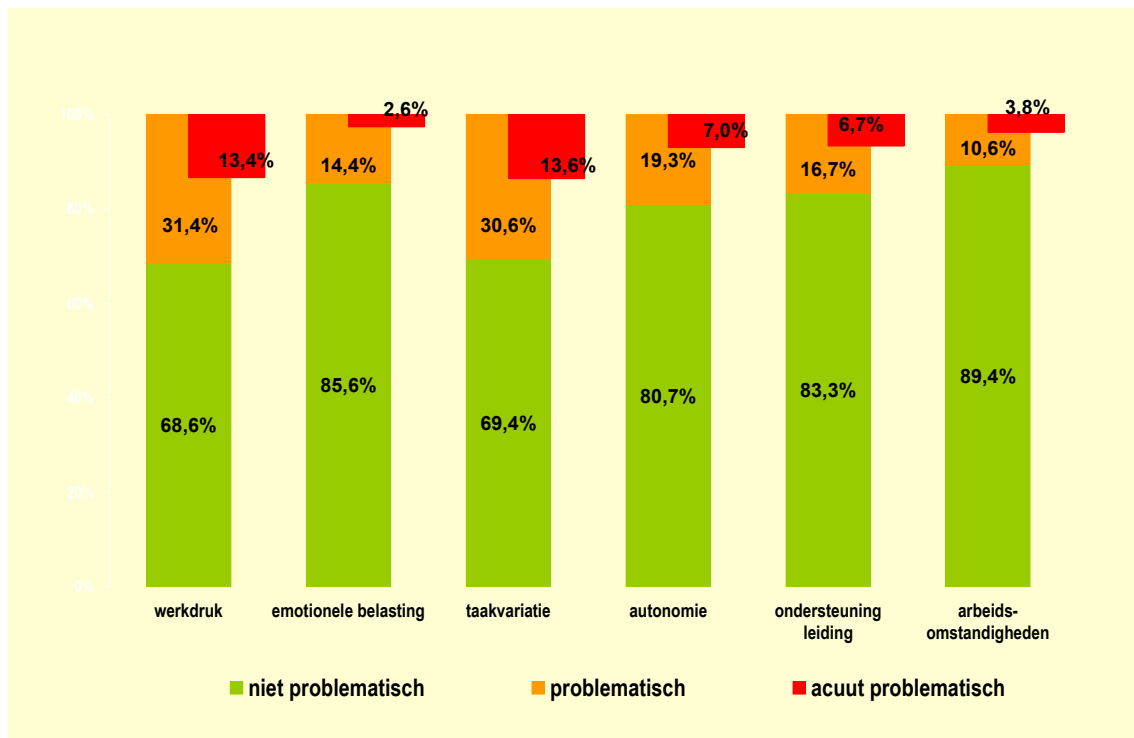
**Autonomie of zelfstandigheid:** de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk – ‘regelmogelijkheden’.

**Ondersteuning door de directe leiding:** de mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden.

**Arbeidsomstandigheden:** mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconveniënten in de werkomgeving en lichamelijke belasting.

Ook hier zijn voor elke risico-indicator zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. Bij de problematische groep wordt ook een subgroep ‘acuut problematisch’ onderscheiden. Deze groep wordt gepercenteerd op de volledige populatie. In figuur 20 wordt voor elk van de zes risico-indicatoren getoond welk percentage van de werknemers uit de kleinhandel tot de drie onderscheiden categorieën behoort.

**Figuur 19: werkbaarheidsrisico's groothandel, 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Voor werkdruk behoort 68,6% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 31,4% tot de problematische categorie en 13,4% tot de acuut problematische categorie.

Voor emotionele belasting behoort 85,6% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 14,4% tot de problematische categorie en 2,6% tot de acuut problematische categorie.

Voor taakvariatie behoort 69,4% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 30,6% tot de problematische categorie en 13,6% tot de acuut problematische categorie.

Voor autonomie behoort 80,7% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 19,3% tot de problematische categorie en 7,0% tot de acuut problematische categorie.

Voor ondersteuning door de directe leiding behoort 83,3% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 16,7% tot de problematische categorie en 6,7% tot de acuut problematische categorie.

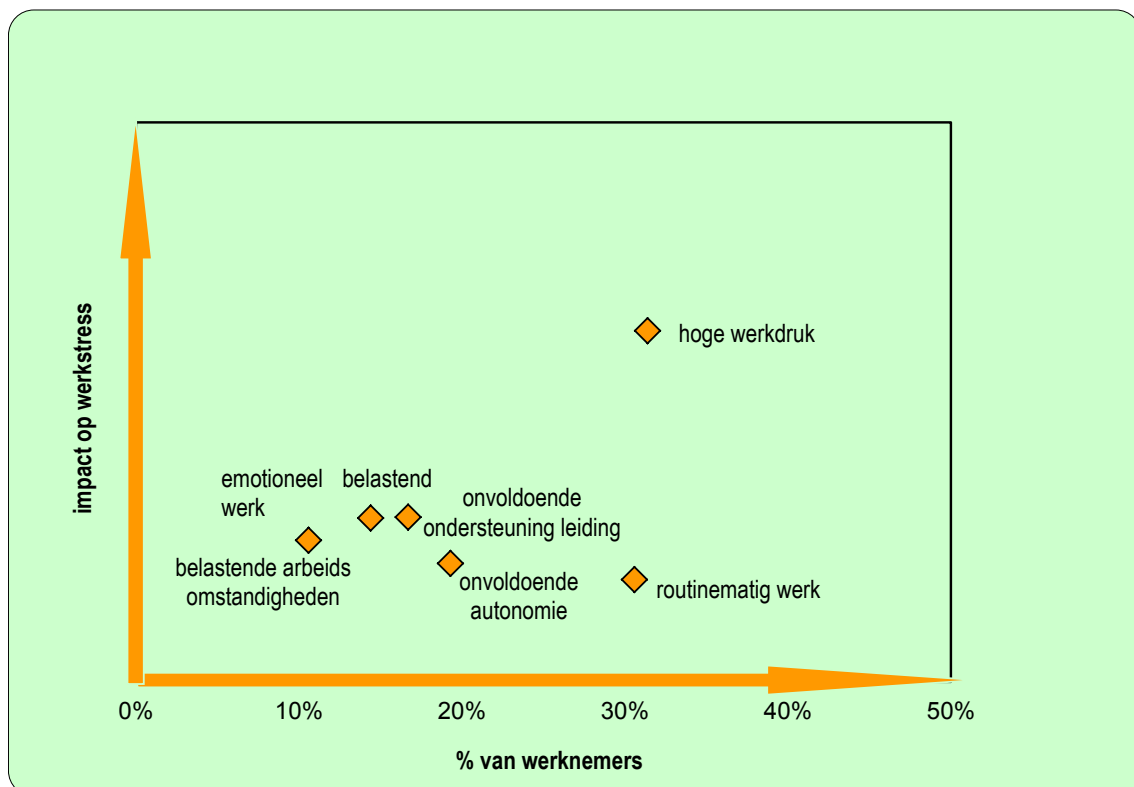
Voor (fysieke) arbeidsomstandigheden behoort 89,4% van de werknemers tot de niet problematische categorie, 10,6% tot de problematische categorie en 3,8% tot de acuut problematische categorie.

### 3.3. Risicoprofiel voor de groothandel 2013

#### 3.3.1 Risicoprofiel voor werkstress 2013

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Vaak is het werk niet goed georganiseerd, verloopt communicatie niet vlot of ontstaan er problemen doordat leidinggevenden hun personeel niet goed aansturen. In de onderstaande grafiek wordt de 'ernstgraad' van zes werkstressrisico's in de arbeidssituatie geïllustreerd voor de werknemers in de groothandel. Een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans is dat werknemers door dit risico werkstressproblemen krijgen.

**Figuur 20: werkstress en risico's in de arbeidssituatie (groothandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor werkstress. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn met emotioneel belastend werk.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

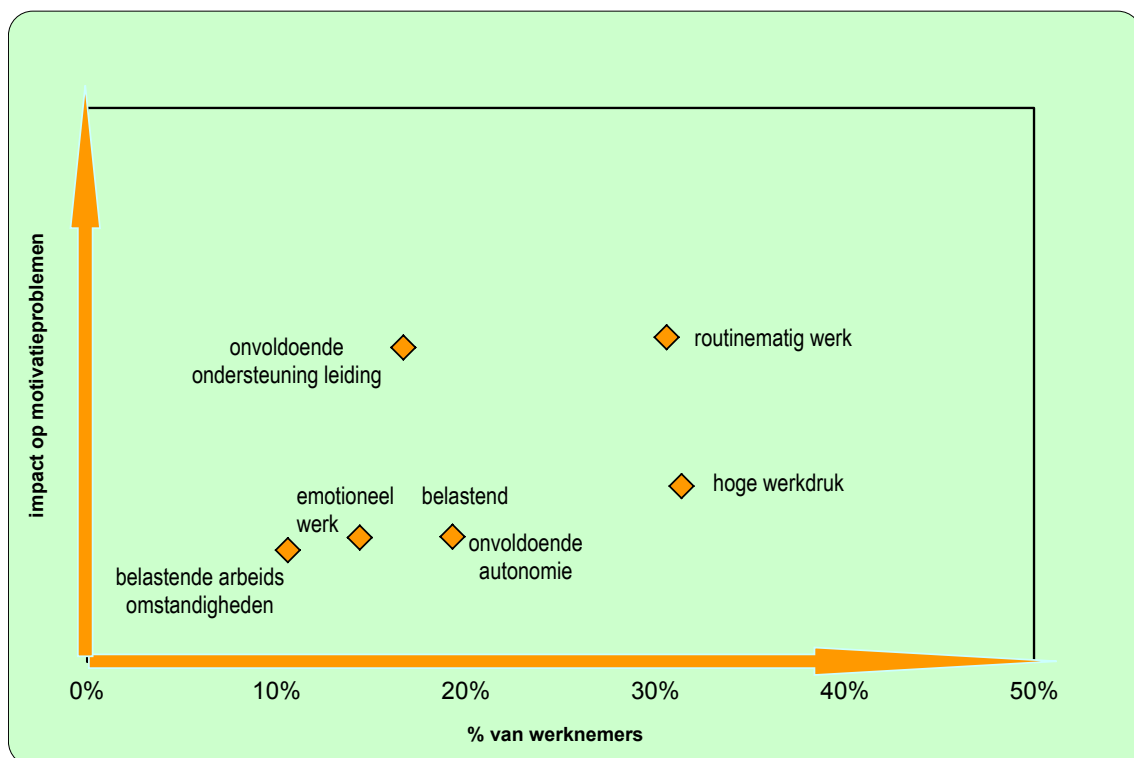
Hoge werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. In de groothandel werkt 31,4% onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan een ondersteuning door de leiding en de emotionele belasting manifesteren zich als belangrijke risico's maar zijn in het profiel minder kritisch omdat een kleinere groep

hiermee geconfronteerd wordt. Verder valt op dat een ruime groep van werknemers routinewerk uitvoert (30,6%). Ook dat is, in beperktere mate, een risicofactor voor werkstress.

### 3.3.2 Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. In de groothandel heeft 30,6% routinematig werk en krijgt 16,7% onvoldoende steun van de directe leiding. Omwille van het groot aantal werknemers dat ermee kampt is ook de hoge werkdruk een te vermelden risicofactor. Gevarieerd werk en een voldoende ondersteuning door de directe leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarden om werknemers te motiveren. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt, dan breekt ook de motivatieveer.

**Figuur 21: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (groothandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

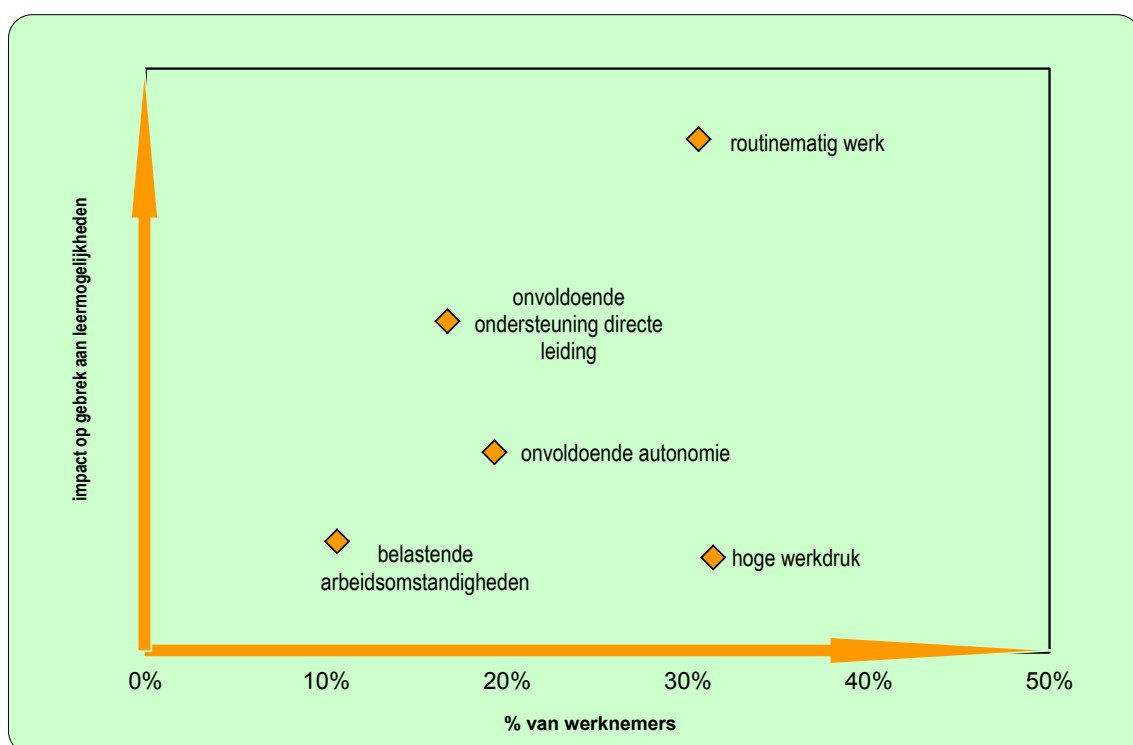
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op motivatieproblemen hoger bij routinewerk dan bij hoge werkdruk.

### 3.3.3 Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' 2013

Routinematig werk is een belangrijke risicofactor voor problemen op het vlak van leermogelijkheden in de groothandel. Dat men van het 'steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen' niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de groothandel heeft 30,6% een routinematige job. Ook het gebrek aan autonomie en ondersteuning door de directe leiding hebben een vrij sterke (negatieve) impact om de leerkansen.

**Figuur 22: onvoldoende leermogelijkheden en risico's in de arbeidssituatie (groothandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vier risicofactoren voor onvoldoende leermogelijkheden. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

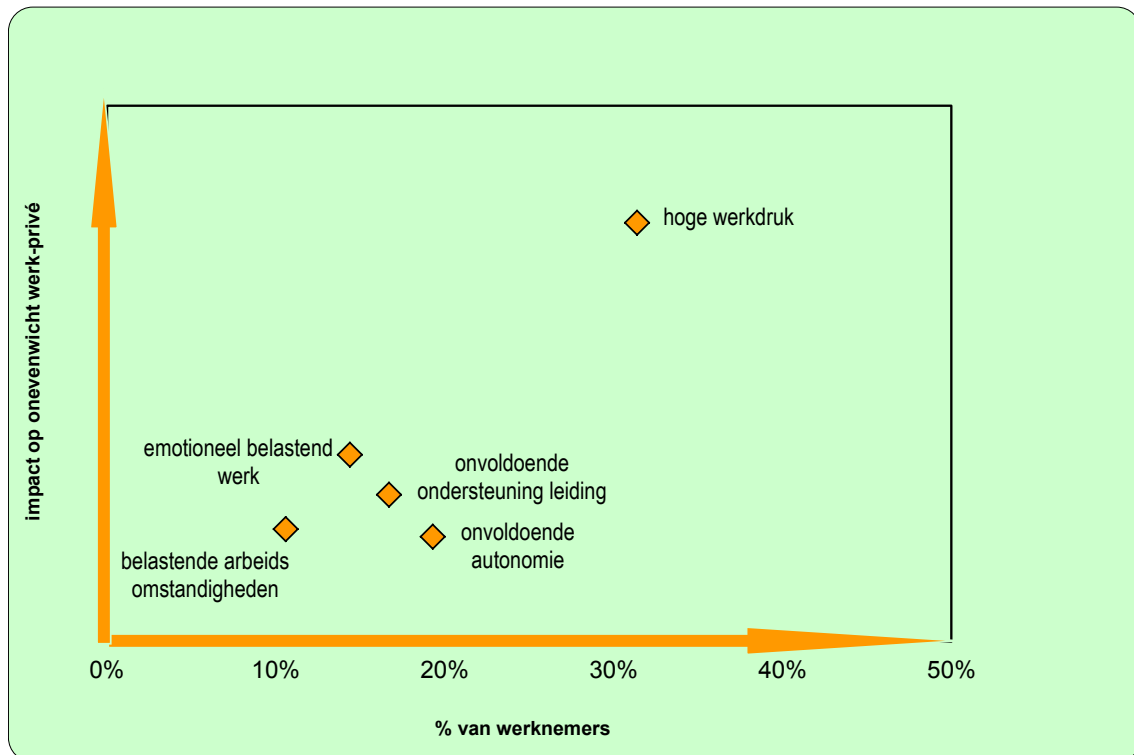
1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met routinematig werk dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op onvoldoende leermogelijkheden hoger bij routinematig werk dan bij onvoldoende autonomie.

### 3.3.4 Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2013

Als we het werk inhoudelijk evalueren dan blijkt werkdruk de belangrijkste risicofactor voor de werk-privé-balans. Deze risicofactor komt niet alleen vaak voor (31,4%), hij verhoogt ook aanzienlijk het risico op een onevenwicht in de werk-privé-balans. Ook de

emotionele belasting heeft een vrij belangrijke impact maar een kleiner percentage van de werknemers wordt hiermee geconfronteerd (14,4%).

**Figuur 23: problematische werk-privé-balans en risico's in de arbeidssituatie (groothandel) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vijf risicofactoren voor problemen met de werk-privé-balans. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op een onevenwichtige werk-privé-balans hoger bij een hoge werkdruk dan bij onvoldoende autonomie.

### 3.4. Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag in de groothandel, 2013

#### 3.4.1 Arbeidstijden

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- ▀ Hoeveel uren werkt u gemiddeld per week voor uw job? (*reken alle uren die u voor uw job presteert, zowel betaald als onbetaald, zowel thuis als op het werk, louter reistijd niet meerekenen*)

- Hoeveel overuren maakt u gemiddeld per week? *(meer werken dan contractueel voorzien, zowel betaald als onbetaald. Indien u geen overuren maakt, vul dan 00 in)*
- Hoe dikwijls doet u overuren? *(meer werken dan contractueel voorzien, zowel betaald als onbetaald)*
  - Kan u deze overuren doorgaans recupereren? *(ja/nee)*
- Hoeveel keren werkt u gemiddeld per maand 's nachts? *(dit is minimum 2 uur tussen 23u00 en 5u00)*

**Tabel 13: arbeidstijden van werknemers in de groothandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groothandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>aantal werkuren per week</b> (voltijdse werknemers)	41,9	42,5	41,6
<b>aantal overuren per week</b> (voltijdse werknemers)	4,6	4,7	4,1
<b>overuren, recuperatie van overuren</b> (% van werknemers)			
frequent overuren zonder recuperatie	26,0	22,4	20,7
frequent overuren met recuperatie	15,1	15,4	15,7
nooit/soms overuren	58,9	62,2	63,6
<b>nachtwerk</b> (% van werknemers)			
geen nachtwerk	94,7	90,5	86,4
1-2 keer per maand	2,3	4,0	4,7
3-10 keer per maand	1,8	3,9	7,2
>10 keer per maand	1,3	1,7	1,6

### 3.4.2 Werkloosheidsrisico en verloopintentie

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Werkloosheidsrisico:
  - Hoe groot is de kans dat u in de nabije toekomst werkloos zal worden? *(erg groot, eerder groot, niet groot, maar ook niet klein, eerder klein, erg klein of onbestaand)*
- Verloopintentie:
  - Hoe dikwijls heeft u in de afgelopen 12 maanden overwogen om elders werk te zoeken? *(regelmatig, af en toe, nooit)*



**Tabel 14: werkloosheidsrisico en verloopintentie van werknemers in de groot-handel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groothandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>werkonzekerheid</b> (% van werknemers)			
groot	3,5	4,1	3,8
niet groot, niet klein	23,7	21,1	16,4
klein	72,7	74,7	79,9
<b>verloopintentie</b> (% van werknemers)			
regelmatig	12,5	11,6	8,9
af en toe	31,2	32,1	28,4
nooit	56,4	56,3	62,7

### 3.4.3 Pendeltijden

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Hoe lang bent u normaal onderweg van thuis naar het werk en terug (*reken dus heen- en terugreis samen*)?

**Tabel 15: pendeltijd van werknemers in de groothandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groothandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>pendeltijd</b> (% van werknemers)			
minder dan een half uur	35,4	34,7	37,1
minstens een half uur maar minder dan een uur	33,0	29,0	29,8
minstens een uur maar minder dan twee uur	26,3	24,6	23,0
twee uur of meer	5,3	11,7	10,1

### 3.4.4 Haalbaarheid pensioen

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Denkt u in staat te zijn om uw huidige job voort te zetten tot uw pensioen? (*ja/nee*)

Bij 'nee' antwoord:

- Zou aangepast werk (*lichter werk, deeltijds werk...*) u wel in staat stellen tot uw pensioen te werken? (*ja/nee*)

**Tabel 16: haalbaarheid pensioen van werknemers in de groothandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groothandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>haalbaarheid pensioen (% van werknemers)</b>			
ja	66,4	62,9	64,7
ja, mits aangepast werk	27,7	30,0	29,9
nee	5,9	7,1	5,4

### 3.4.5 Ongewenst gedrag

Vraagstelling in de werkbaarheidsenquête:

- Hoe dikwijls was u in de afgelopen 12 maanden op het werk slachtoffer van...?
  - lichamelijk geweld / ongewenst seksueel gedrag / pesten

**Tabel 17: ongewenst gedrag bij werknemers in de groothandel vergeleken met tertiaire sector en Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	groothandel	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>lichamelijk geweld (% van werknemers)</b>			
nooit	99,7	99,0	95,4
sporadisch (soms)	0,3	0,9	4,1
regelmatig (vaak of altijd)	0,0	0,1	0,5
<b>ongewenst seksueel gedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	99,2	98,5	97,8
sporadisch (soms)	0,8	1,3	2,0
regelmatig (vaak of altijd)	0,0	0,2	0,2
<b>pestgedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	93,1	92,0	90,4
sporadisch (soms)	6,6	6,6	8,1
regelmatig (vaak of altijd)	0,3	1,4	1,5

## Besluit

Werkbaar werk houdt in dat je door het werk gemotiveerd wordt en voldoende kansen krijgt om bij te leren. Het houdt ook in dat je er niet overspannen van wordt en dat er ruimte blijft voor het gezin, vrienden en hobby's. In 2004 heeft 45,6% van de werknemers in de groot- kleinhandel werkbaar werk, in 2013 is dat toegenomen tot 50,2%. De andere werknemers worden geconfronteerd met één of meerdere werkbaarheidsproblemen: werkstress (28,3%), motivatieproblemen (19%), een gebrek aan leerkansen (25,6%) of problemen om werk en privé op elkaar af te stemmen (10,3%).

Niet alle werknemers worden in dezelfde mate met problemen geconfronteerd. Vooral de concrete arbeidssituatie waarin men terecht komt blijkt bepalend voor de werkbaarheid van de job. In dat verband zijn er een aantal elementen die goed bewaakt moeten worden, vooral: de werkdruk, de emotionele belasting, de afwisseling en inspraak in het werk, de ondersteuning van de medewerkers en de fysieke arbeidsomstandigheden. Het aandeel waarvoor de situatie problematisch is in 2013 ziet er als volgt uit: hoge werkdruk: 27,7%; emotioneel belastend werk: 13,8%; routinematig werk: 30,5%; onvoldoende autonomie: 22,7%; onvoldoende steun directe leiding: 13,4%; belastende arbeidsomstandigheden: 10,7%.

Meer informatie hierover in:

*Informatiedossier 'Vlaamse Werkbaarheidsmonitor werknemers 2013. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt evolutie 2004-2007-2010-2013'*

*Technische nota 'Werkbaar werk in 2013. Indicatoren voor kwaliteit voor kwaliteit van de arbeid voor werknemers voor 13 sectoren.'*

*Informatiedossier 'Wat maakt werk werkbaar 2004-2007-2010-2013? Werknemers'. Onderzoek naar de determinanten van werkbaar werk op basis van de Vlaamse Werkbaarheidsmonitor 2004-2007-2010-2013 voor werknemers.*

Alle informatie over de werkbaarheidsmonitor op [www.werkbaarwerk.be](http://www.werkbaarwerk.be)

*De Vlaamse werkbaarheidsmonitor is een initiatief van de Vlaamse sociale partners en werd ontwikkeld door de Stichting Innovatie & Arbeid met de financiële steun van het Europees Sociaal Fonds*

# Bijlage 1: schematisch overzicht

