



# Sectorprofiel werkbaar werk in de zakelijke dienstverlening 2004-2013

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

Brussel, juni 2014



Ria Bourdeaud'hui

Stephan Vanderhaeghe

# Inhoud

<b>1. Evolutie werkbaar werk in de zakelijke dienstverlening 2004-2013.....</b>	<b>4</b>
1.1. Werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening 2004-2013.....	4
1.2. Werkbaarheidsgraad in de zakelijke dienstverlening 2004-2013 .....	6
1.3. Werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening 2004-2013 .....	6
<b>2. Vergelijking werkbaar werk zakelijke dienstverlening – Vlaanderen in 2013.....</b>	<b>9</b>
2.1. Werkbaarheidsknelpunten vergelijking 2013 .....	9
2.2. Werkbaarheidsrisico's vergelijking 2013 .....	10
<b>3. Risicoprofiel voor de zakelijke dienstverlening 2013 .....</b>	<b>11</b>
3.1. Risicoprofiel voor werkstress 2013.....	11
3.2. Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013.....	12
3.3. Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' 2013 .....	13
3.4. Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2013.....	14
<b>4. Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag 2013 .....</b>	<b>15</b>
4.1. Arbeidstijden .....	15
4.2. Werkloosheidsrisico en verloopintentie .....	16
4.3. Pendeltijden .....	17
4.4. Haalbaarheid pensioen .....	17
4.5. Ongewenst gedrag.....	17
<b>Besluit.....</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 1: schematisch overzicht.....</b>	<b>20</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 rubrieken de belangrijkste werkbaarheidsgegevens samen voor de zakelijke dienstverlening:

- De evolutie van de werkbaarheidsgraad, de werkbaarheidsknelpunten en –risico's tussen 2004 en 2013.
- De vergelijking van de werkbaarheidscijfers voor de zakelijke dienstverlening met het Vlaams gemiddelde voor 2013.
- Het risicoprofiel voor werkstress, motivatieproblemen, onvoldoende leermogelijkheden en een problematische werk-privé-balans in de zakelijke dienstverlening in 2013.

In een vierde rubriek zijn voor 2013 een aantal gegevens opgenomen m.b.t. arbeidstijden, werkloosheidsrisico en verloopintentie, pendeltijden, haalbaarheid pensioen en ongewenst gedrag in de horeca. De cijfers worden vergeleken met deze van de tertiaire sector en het Vlaams gemiddelde.

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

# 1. Evolutie werkbaar werk in de zakelijke dienstverlening 2004-2013

## 1.1. Werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening 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:** de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren.
- ▀ **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-privé-balans:** 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

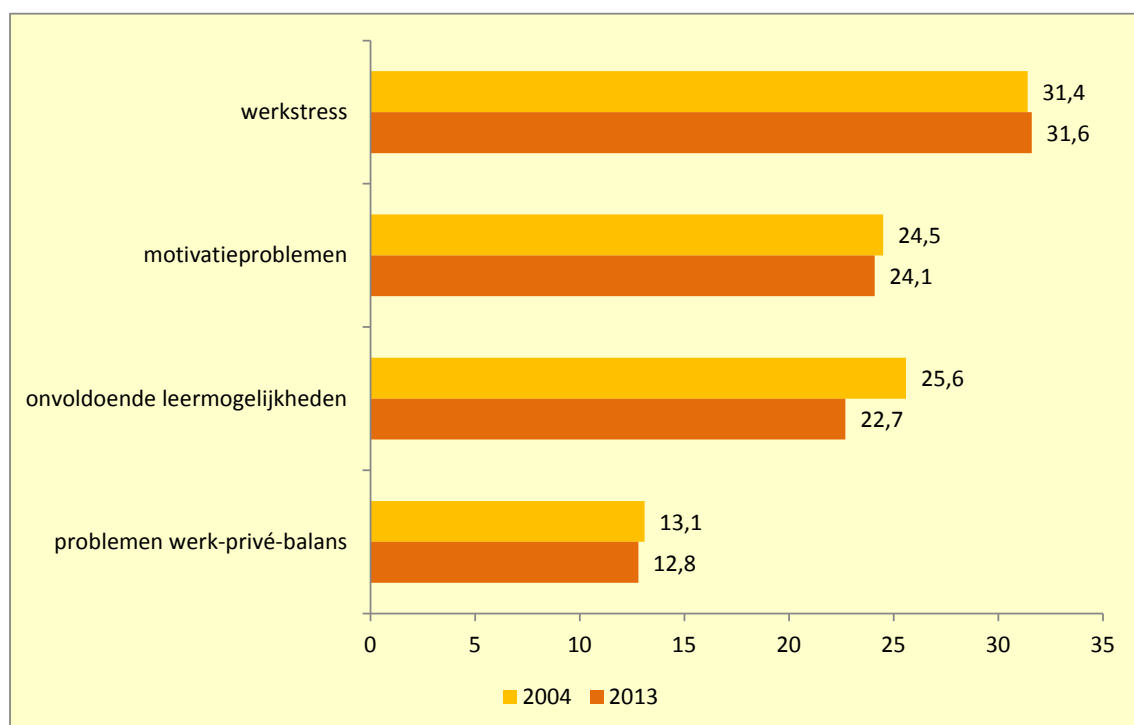
De onderstaande tabel geeft voor elk van de vier indicatoren de vergelijkende cijfers voor 2004-2013.

**Tabel1: werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening 2004-2013 (% van werknemers)**

	niet problematisch		problematisch	
	2004	2013	2004	2013
psychische vermoeidheid	68,6	68,4	31,4	31,6
welbevinden in het werk	75,5	75,9	24,5	24,1
leermogelijkheden	74,4	77,3	25,6	22,7
werk-privé-balans	86,9	87,2	13,1	12,8

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 zakelijke dienstverlening 2004-2013 (% van werknemers)**



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

Voor geen enkele werkbaarheidsindicator zijn de verschillen tussen 2004 en 2013 statistisch significant. <sup>1</sup>

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

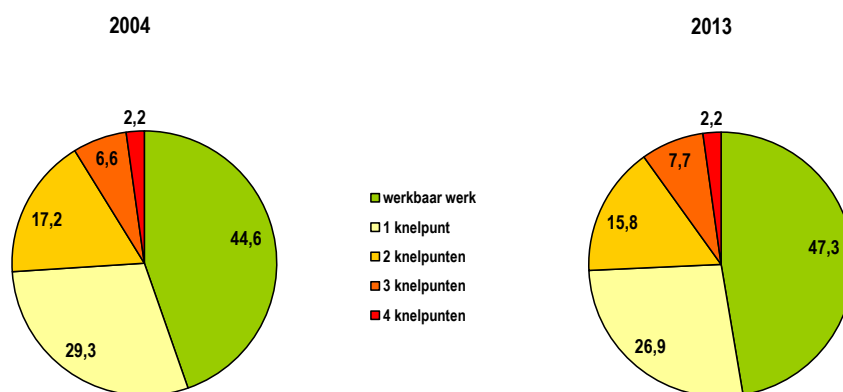
## 1.2. Werkbaarheidsgraad in de zakelijke dienstverlening 2004-2013

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 zakelijke dienstverlening bedraagt 44,6% in 2004. Het cijfer voor 2013 (47,3%) wijkt hier niet significant van af. Dat betekent dat iets minder de helft van de werknemers in de zakelijke dienstverlening 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 zakelijke dienstverlening met werkbaar werk - met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten, 2004-2013**



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

## 1.3. Werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening 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 fysische inconvenianten 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

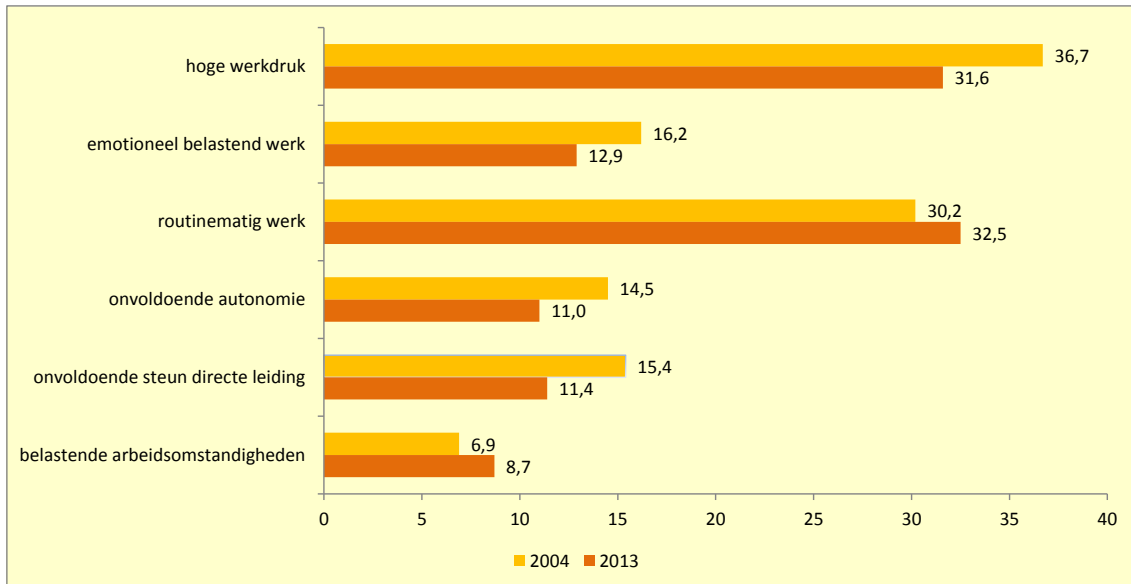
De onderstaande tabel geeft voor elk van de vier indicatoren de vergelijkende cijfers voor 2004-2013.

**Tabel 2: werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening 2004-2013 (% van werknemers)**

	niet problematisch		problematisch	
	2004	2013	2004	2013
<b>werkdruk</b>	63,3	68,4	36,7	31,6
<b>emotionele belasting</b>	83,8	87,1	16,2	12,9
<b>taakvariatie</b>	69,8	67,5	30,2	32,5
<b>autonomie</b>	85,5	89,0	14,5	11,0
<b>ondersteuning leiding</b>	84,6	88,6	15,4	11,4
<b>arbeidsomstandigheden</b>	93,1	91,3	6,9	8,7

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 zakelijke dienstverlening 2004-2013 (% van werknemers)**



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

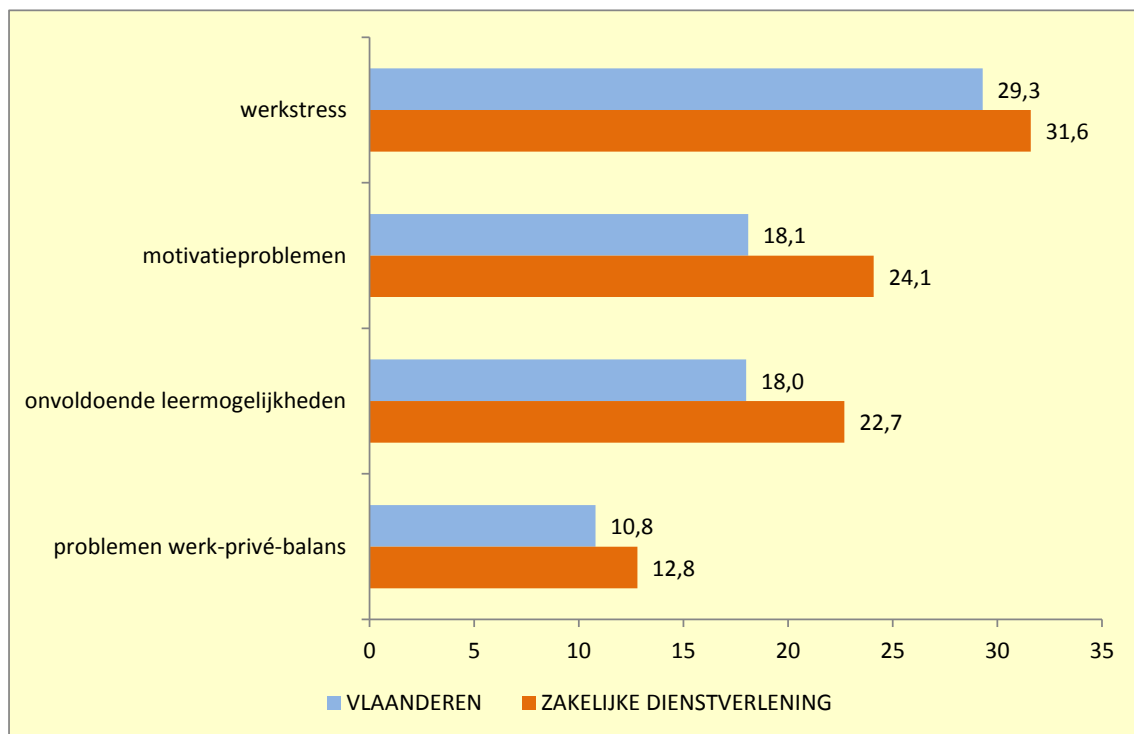
In de zakelijke dienstverlening is het aandeel van de jobs met een hoge werkdruk tussen 2004 en 2013 gedaald van 36,7 tot 31,6%. Het aandeel jobs dat onvoldoende autonomie biedt, verminderde van 14,5% tot 11% en het aandeel van de werknemers dat onvoldoende steun ervaart van de directe leiding daalde van 15,4% naar 11,4%. Voor de andere risico-indicatoren zijn de verschillen statistisch niet significant.



## 2. Vergelijking werkbaar werk zakelijke dienstverlening – Vlaanderen in 2013

### 2.1. Werkbaarheidsknelpunten vergelijking 2013

Figuur 4: werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening – Vlaanderen, 2013 (% van werknemers)

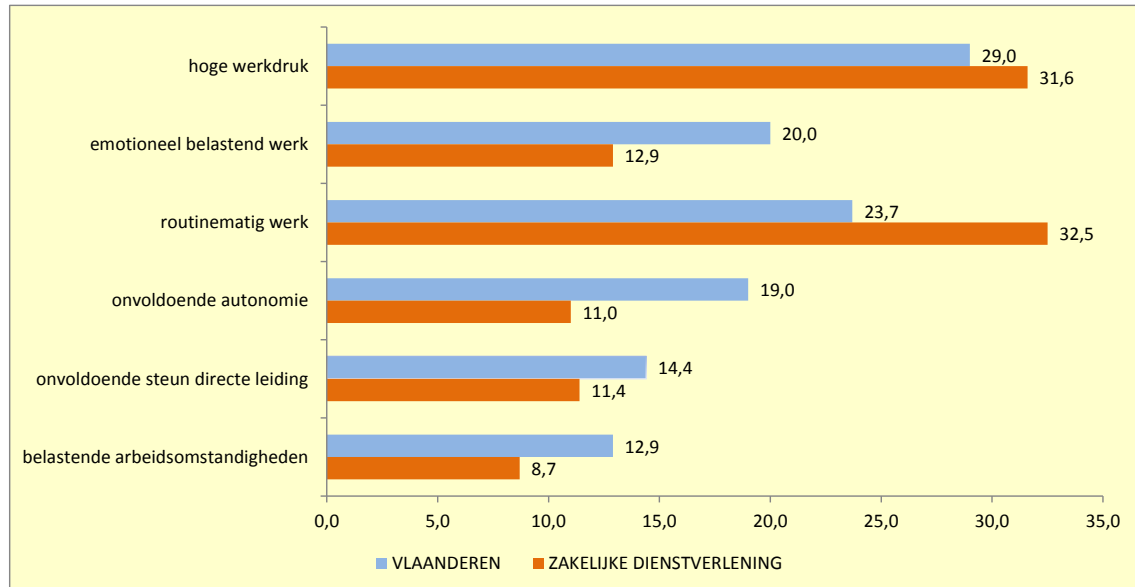


Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2013, SERV-Stichting Innovatie & Arbeid

Het aandeel van de werknemers met motivatieproblemen ligt in de zakelijke dienstverlening hoger dan het Vlaams gemiddelde: 24,1% versus 18,1%. Ook het aandeel met onvoldoende leermogelijkheden ligt hoger dan het Vlaams gemiddelde: 22,7% versus 18%. Voor werkstress en werk-privé-balans zijn de verschillen niet significant.

## 2.2. Werkbaarheidsrisico's vergelijking 2013

Figuur 5: werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening – Vlaanderen, 2013 (% van werknemers)



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

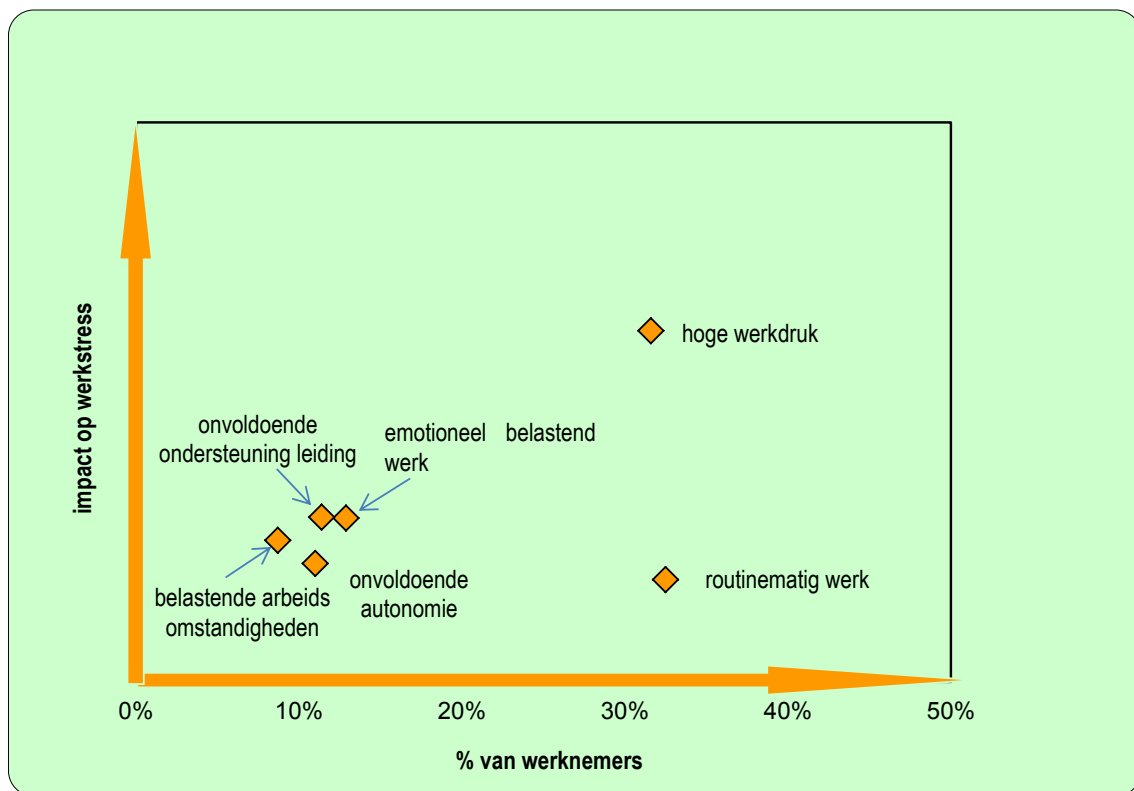
Op het vlak van autonomie, steun van de directe leiding en belastende arbeidsomstandigheden wijkt de sector in positieve zin af van het Vlaams gemiddelde. In de sector heeft 11% onvoldoende autonomie terwijl het Vlaams gemiddelde 19% bedraagt; Voor 'onvoldoende steun van de directe leiding' gaat het om 11,4% versus 14,4% en voor 'belastende arbeidsomstandigheden' om 8,7% versus 12,9%. Voor routinematig werk wijkt de sector in negatieve zin af van het Vlaams gemiddelde. Verhoudingsgewijs hebben meer werknemers in de zakelijke dienstverlening routinematig werk, namelijk 32,5% versus 23,7%. Voor hoge werkdruk en emotioneel belastend werk zijn de verschillen niet significant.

### 3. Risicoprofiel voor de zakelijke dienstverlening 2013

#### 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 zakelijke dienstverlening. 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 (zakelijke dienstverlening) 2013**



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 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 routinematig werk dan er werknemers zijn met emotioneel belastend werk.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

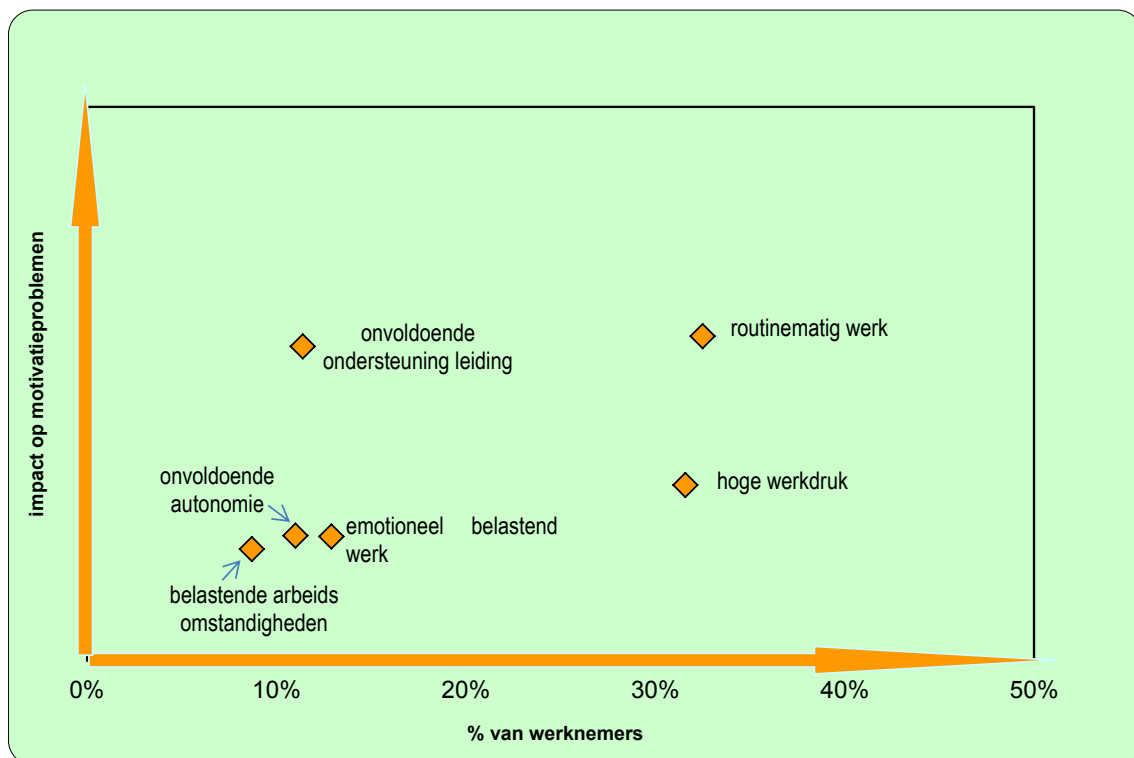
Hoge werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. In de zakelijke dienstverlening werkt 31,6% onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan een ondersteuning door de leiding en de emotionele belasting manifesteren zich als belangrijke risico's maar zijn in het profiel minder kritisch omdat een kleine-

re groep hiermee geconfronteerd wordt. Verder valt op dat een ruime groep van werknemers routinematig werk uitvoert (32,5%). Ook dat is, in beperktere mate, een risicofactor voor werkstress.

## 3.2. Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2013

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. In de zakelijke dienstverlening heeft 32,5% routinematig werk en krijgt 11,4% 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 voorwaarde om werknemers te motiveren. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt, dan breekt ook de motivatieveer.

**Figuur 7: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening) 2013**



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

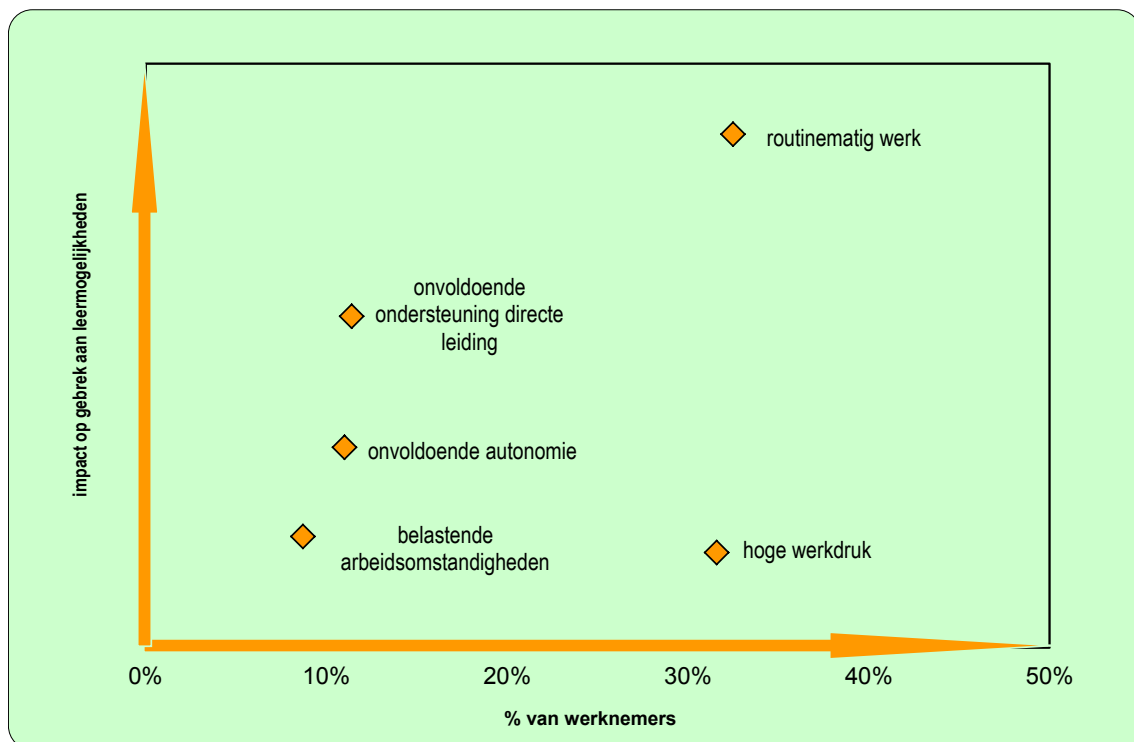
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

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. Risicoprofiel voor ‘onvoldoende leermogelijkheden’ 2013

Routinematig werk is een belangrijke risicofactor voor problemen op het vlak van leermogelijkheden in de zakelijke dienstverlening. Dat men van het ‘steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen’ niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de zakelijke dienstverlening heeft 32,5% een routinematige job. Ook onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is een aandachtspunt voor de sector: 11,4% 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 (zakelijke dienstverlening) 2013**



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

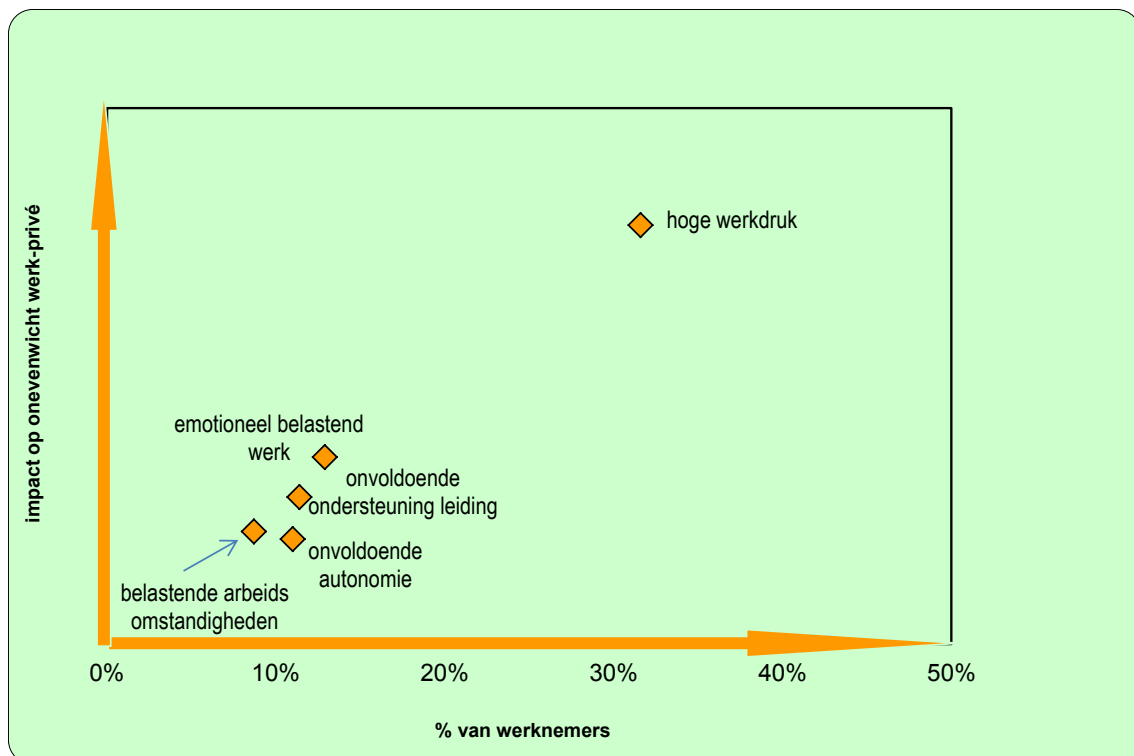
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vier risicofactoren voor onvoldoende leermogelijkheden. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

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.

### 3.4. 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 (31,6%), hij verhoogt ook aanzienlijk het risico op een onevenwicht in de werk-privé-balans. Ook de emotionele belasting heeft een sterke impact op de werk-privé-balans. 12,9% van de werknemers worden hiermee geconfronteerd.

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



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 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 emotioneel belastend werk 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.

## 4. Arbeidstijden, pendeltijden, werkloosheidsrisico, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, ongewenst gedrag 2013

### 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 zakelijke dienstverlening vergeleken met de tertiaire sector en de Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	zakelijke diensten	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>aantal werkuren per week</b>			
voltijds	42,6	42,5	41,6
deeltijds, minimum 60%	30,1	30,3	31,0
<b>aantal overuren per week</b>			
voltijds	4,5	4,7	4,1
deeltijds, minimum 60%	1,6	2,0	2,0
<b>overuren, recuperatie van overuren (% van werknemers)</b>			
frequent overuren zonder recuperatie	25,0	22,4	20,7
frequent overuren met recuperatie	9,6	15,4	15,7
nooit/soms overuren	65,4	62,2	63,6
<b>nachtwerk (% van werknemers)</b>			
geen nachtwerk	91,3	90,5	86,4
1-2 keer per maand	4,7	4,0	4,7
3-10 keer per maand	3,1	3,9	7,2
>10 keer per maand	0,8	1,7	1,6

## 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 zakelijke dienstverlening vergeleken met de tertiaire sector en de Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	zakelijke diensten	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>werkonzekerheid (% van werknemers)</b>			
groot	4,7	4,1	3,8
niet groot, niet klein	21,2	21,1	16,4
klein	74,1	74,7	79,9
<b>verloopintentie (% van werknemers)</b>			
regelmatig	14,4	11,6	8,9
af en toe	34,2	32,1	28,4
nooit	51,4	56,3	62,7



### 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 zakelijke dienstverlening vergeleken met de tertiaire sector en de Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	zakelijke diensten	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>pendeltijd (% van werknemers)</b>			
minder dan een half uur	32,3	34,7	37,1
minstens een half uur maar minder dan een uur	29,2	29,0	29,8
minstens een uur maar minder dan twee uur	23,6	24,6	23,0
twee uur of meer	14,9	11,7	10,1

### 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 5: haalbaarheid pensioen van werknemers in de zakelijke dienstverlening vergeleken met de tertiaire sector en de Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	zakelijke diensten	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>haalbaarheid pensioen (% van werknemers)</b>			
ja	60,4	62,9	64,7
ja, mits aangepast werk	31,2	30,0	29,9
nee	8,4	7,1	5,4

### 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 6: ongewenst gedrag bij werknemers in de zakelijke dienstverlening vergeleken met de tertiaire sector en de Vlaamse arbeidsmarkt, 2013**

	zakelijke diensten	tertiaire sector	Vlaanderen
<b>lichamelijk geweld (% van werknemers)</b>			
nooit	99,0	99,0	95,4
sporadisch (soms)	0,8	0,9	4,1
regelmatig (vaak of altijd)	0,2	0,1	0,5
<b>ongewenst seksueel gedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	98,5	98,5	97,8
sporadisch (soms)	1,3	1,3	2,0
regelmatig (vaak of altijd)	0,2	0,2	0,2
<b>pestgedrag (% van werknemers)</b>			
nooit	93,2	92,0	90,4
sporadisch (soms)	5,0	6,6	8,1
regelmatig (vaak of altijd)	1,8	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 44,6% van de werknemers in de sector werkbaar werk, in 2013 is dat 47,3%. De andere werknemers worden geconfronteerd met één of meerdere werkbaarheidsproblemen: werkstress (31,6%), motivatieproblemen (24,1%), een gebrek aan leerkansen (22,7%) of problemen om werk en privé op elkaar af te stemmen (12,8%).

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: 31,6%; emotioneel belastend werk: 12,9%; routinematig werk: 32,5%; onvoldoende autonomie: 11%; onvoldoende steun directe leiding: 11,4%; belastende arbeidsomstandigheden: 8,7%.

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

