



# Rapport

## Werkbaar werk in post- en telecombedrijven

Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004 - 2016

Brussel, december 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](http://www.werkbaarwerk.be)

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

# Inhoud

<b>Samenvatting</b> .....	<b>5</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>7</b>
<b>1 De werkbaarheidsgraad in post &amp; telecom</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Werkbaarheidsknelpunten in post &amp; telecom</b> .....	<b>10</b>
2.1 Werkstress en burn-out .....	11
2.2 Motivatie .....	12
2.3 Leermogelijkheden .....	13
2.4 Werk-privébalans.....	14
<b>3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in post &amp; telecom</b> .....	<b>16</b>
3.1 Werkbaarheidsrisico's in de post- en telecomsector .....	17
3.1.1 Werkdruk .....	17
3.1.2 Emotionele belasting .....	18
3.1.3 Taakvariatie .....	19
3.1.4 Autonomie .....	20
3.1.5 Ondersteuning door de directe leiding .....	21
3.1.6 Arbeidsomstandigheden .....	22
3.2 Risicoprofielen voor de post- en telecomsector.....	23
3.2.1 Risicoprofiel voor werkstress .....	23
3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie .....	25
3.2.3 Risicoprofiel voor leermogelijkheden .....	26
3.2.4 Risicoprofiel voor werk-privébalans .....	27
<b>4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in post- en telecombedrijven</b> .....	<b>28</b>
4.1 Opleidingsparticipatie .....	28
4.2 Atypische werktijden .....	28
4.3 Telewerken .....	30
4.4 Woon-werk-verkeer en pendeltijden .....	31
4.5 Grensoverschrijdend gedrag.....	31
4.6 Indicatoren voor duurzame inzetbaarheid .....	32
<b>Referentielijst</b> .....	<b>34</b>



## Samenvatting

Terwijl de werkbaarheidsmeting 2013 voor de post- en telecomsector nog een significante toename in het aandeel werknemers met een werkbare job optekende van 39,3% (in 2010) naar 48,8%, laten de meetresultaten voor 2016 opnieuw een terugval zien in de werkbaarheidsgraad tot 42,1%. Het werkbaarheidspeil in de post- en telecombedrijven ligt daarmee in 2016 - in tegenstelling tot de vorige meting – opnieuw significant lager dan het Vlaamse sectorgemiddelde.

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:

- 44,8% wordt geconfronteerd met werkstressklachten, bij 16,9% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen;
- 32,5% kampt met motivatieproblemen, bij 14,5% gaat het om ernstige demotivatie;
- 23,4% heeft onvoldoende leermogelijkheden in de job, bij 9,9% is er een ernstig leerdeficit;
- 13,0% signaleert problemen in de werk-privécombinatie, bij 3,2% gaat het om een acuut werk-privéconflict.

De gesignaleerde evolutie van verbetering en terugval van de werkbaarheidsgraad in de sector heeft vooral te maken met de ontwikkelingen op het vlak van psychische vermoeidheid: we registreren een significante daling van het aandeel werknemers met werkstressklachten (van 39,0% in 2010 naar 29,2% in 2013), gevolgd door een stijging naar 44,8% in 2016. Ook voor motivatie laten de meetresultaten een significante toename zien in de relatieve omvang van de groep in een problematische situatie van 21,3% naar 32,5% over de volledige meetperiode 2004-2016. Voor de werkbaarheidsindicatoren 'leermogelijkheden' en 'werk-privébalans' noteren we geen significante verschuivingen in de kengetallen.

De opgemaakte risicoprofielen voor de post- en telecomsector leren ons dat werkdruk en emotionele belasting belangrijke determinanten vormen voor werkstressklachten, werk-privécombinatiemoeilijkheden en (in mindere mate) motivatieproblemen. In 2016 wordt 44,3% van de werknemers met een hoge werkdruk en 19,0% met emotioneel belastend werk geconfronteerd.

Routinematig werk en onvoldoende autonomie zijn werkkenmerken die aan de basis liggen van een leerdeficit en het ontstaan van motivatieproblemen: 33,2% van de jobs in de post- en telecombedrijven kunnen in 2016 als routinematig werk beoordeeld worden, 21,3% van werknemers uit de sector hebben af te rekenen met onvoldoende autonomie bij de taakuitvoering.

Ook een tekort aan ondersteuning door de directe leiding vormt een belangrijk risico voor (alle) werkbaarheid(sknel)punten: 20,6% van de werknemers uit de post- en telecomsector heeft in 2016 af te rekenen met een gebrekkige coaching door de directe chef.

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 post- en telecombedrijven op een rijtje:

- 45,2% van de werknemers in de sector nam in het voorbije jaar deel aan een bijscholing of bedrijfstraining (Vlaamse arbeidsmarkt: 57,8%);
- 19,7% werkt deeltijds (Vlaamse arbeidsmarkt: 30,7%);
- 30,4% presteert structureel overwerk, zonder inhaalrust (Vlaamse arbeidsmarkt: 23,3%);

- 33,2% behandelt regelmatig van thuis uit e-mails buiten de werkuren (niet significant verschillend van de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 37,9% (tele)werkt sporadisch of regelmatig van thuis uit (Vlaamse arbeidsmarkt: 17,9%);
- 47,4% besteedt dagelijks een uur of meer aan het woon-werkverkeer (Vlaamse arbeidsmarkt: 34,3%);
- 15,5% was in het afgelopen jaar slachtoffer van intimidatie of bedreiging op de werkplek (niet significant verschillend van het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 7,9% was in het afgelopen jaar slachtoffer van pestgedrag op de werkplek (niet significant verschillend van het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 14,2% was in het voorbije jaar frequent ( $\geq 3$  keer) afwezig op het werk door ziekte of ongeval (Vlaamse arbeidsmarkt: 8,5%);
- 14,1% is actief op zoek naar ander werk (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,3%);
- 51,4% ziet doorwerken in de huidige job tot het pensioen als een haalbare opdracht, 41,3% 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 eerder dit jaar 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), leer mogelijkheden 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-werkverkeer, 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 post- en telecommunicatiesector in beeld en is opgedeeld in vier hoofdstukken:

- het eerste hoofdstuk bekijkt de evolutie van de werkbaarheidsgraad in de post- en telecombedrijven 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, leer mogelijkheden en werk-privébalans;
- het vierde hoofdstuk inventariseert de aanvullende informatie over de arbeidssituatie en werkbeleving van werknemers uit de post- en telecomsector.

# 1 De werkbaarheidsgraad in post & telecom

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-privébalans. De werkbaarheidsgraad verwijst dan naar het percentage werknemers dat een kwaliteitsvolle job heeft/geen knelpunten signaleert voor alle vier genoemde werkbaarheidsdimensies.

Terwijl de werkbaarheidsmeting 2013 voor de post- en telecomsector nog een significante toename in het aandeel werknemers met een werkbare job optekende van 39,3% (in 2010) naar 48,8%, laten de meetresultaten voor 2016 opnieuw een terugval zien in de werkbaarheidsgraad tot 42,1%.

**Tabel 1: Evolutie van de werkbaarheidsgraad 2004-2016 in de post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

		werkbaarheidsgraad				
		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom		46,7	44,5	39,3	48,8	42,1
	N	240	227	191	240	242
Vlaamse arbeidsmarkt		52,3	54,1	54,3	54,6	51,0
	verschiltoetsing	ns	s	s	ns	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

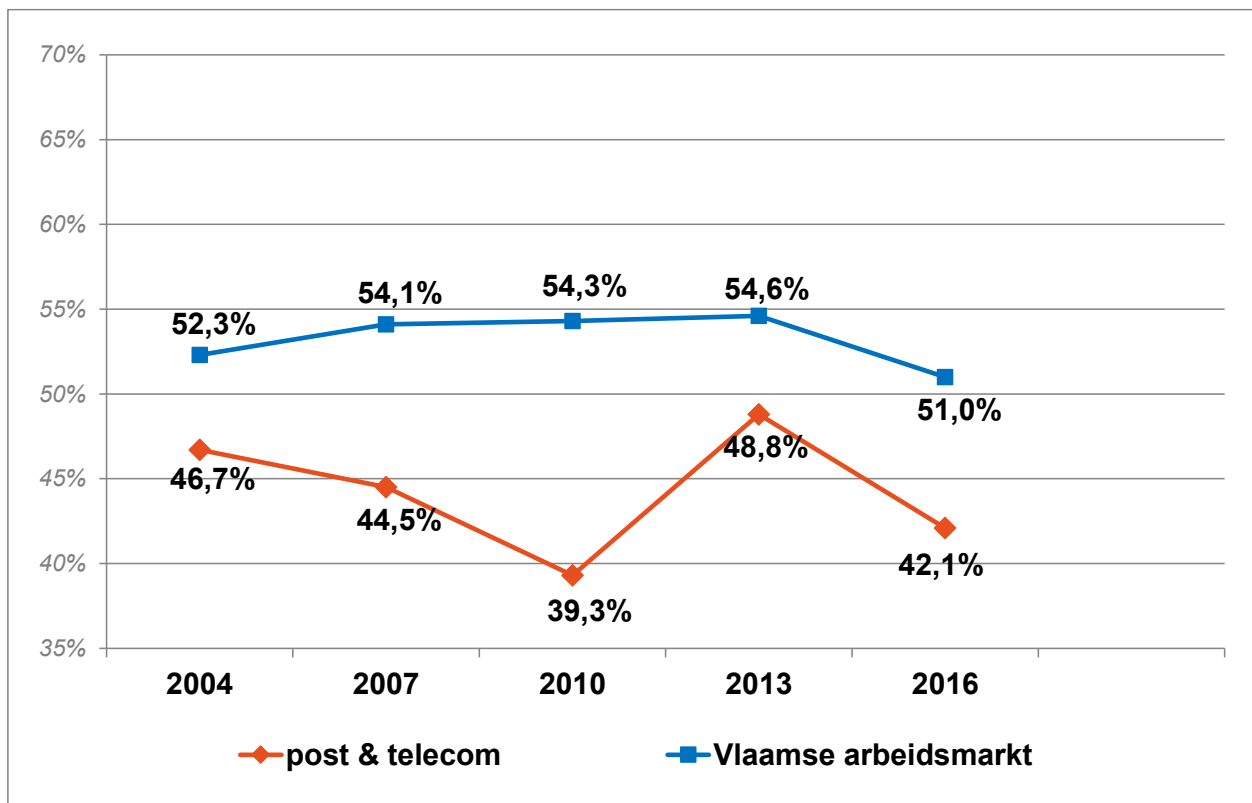
Leeswijzer:

- **Cijfers in het groen** resp. **in het rood** wijzen op een significante (Pearson  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) 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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) 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  $\chi^2$ , s indien  $p \leq 0,05$  versus ns indien  $p > 0,05$ ).

De werkbaarheidsgraad in de post- en telecombedrijven ligt – zo blijkt uit de meetresultaten in tabel 1 - systematisch beneden de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt. Voor de meetpunten 2004 en 2013 is het verschil met het Vlaamse sectorgemiddelde evenwel niet statistisch significant. De evolutie van de sectorale meetresultaten laat bovendien een van de arbeidsmarktrend afwijkend patroon zien. 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 post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

## 2 Werkbaarheidsknelpunten in post & telecom

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
<b>Psychische vermoeidheid</b>	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>
<b>Welbevinden in het werk</b>	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>
<b>Leermogelijkheden</b>	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>
<b>Werk-privébalans</b>	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
<b>Psychische vermoeidheid</b>	geen werkstress	werkstressproblemen	symptomen burn-out
<b>Welbevinden in het werk</b>	geen motivatieproblemen	motivatieproblemen	ernstige demotivatie
<b>Leermogelijkheden</b>	voldoende leermogelijkheden	onvoldoende leermogelijkheden	ernstig leerdeficit
<b>Werk-privébalans</b>	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 44,8% van de werknemers in de post- en telecombedrijven geconfronteerd met werkstressproblemen, bij 16,9% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen.

Terwijl de werkbaarheidsmeting 2013 voor de post- en telecomsector nog een daling in de prevalentie van psychische vermoeidheidsproblemen optekende, laten de meetresultaten voor 2016 een scherpe stijging zien van het aandeel werknemers met werkstressklachten (van 29,2% naar 44,8%) en met burn-outsymptomen (van 10,3% naar 16,9%). Ook in vergelijking met de nulmeting 2004 is er sprake van een significante toename van de relatieve omvang van de problematische groep.

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

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	 werkstressproblemen	34,4	35,6	39,0	29,2	44,8
	 symptomen burn-out	16,0	14,6	13,6	10,3	16,9
	<i>N</i>	244	247	213	253	248
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>s</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>
	 symptomen burn-out	<i>s</i>	<i>s</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>

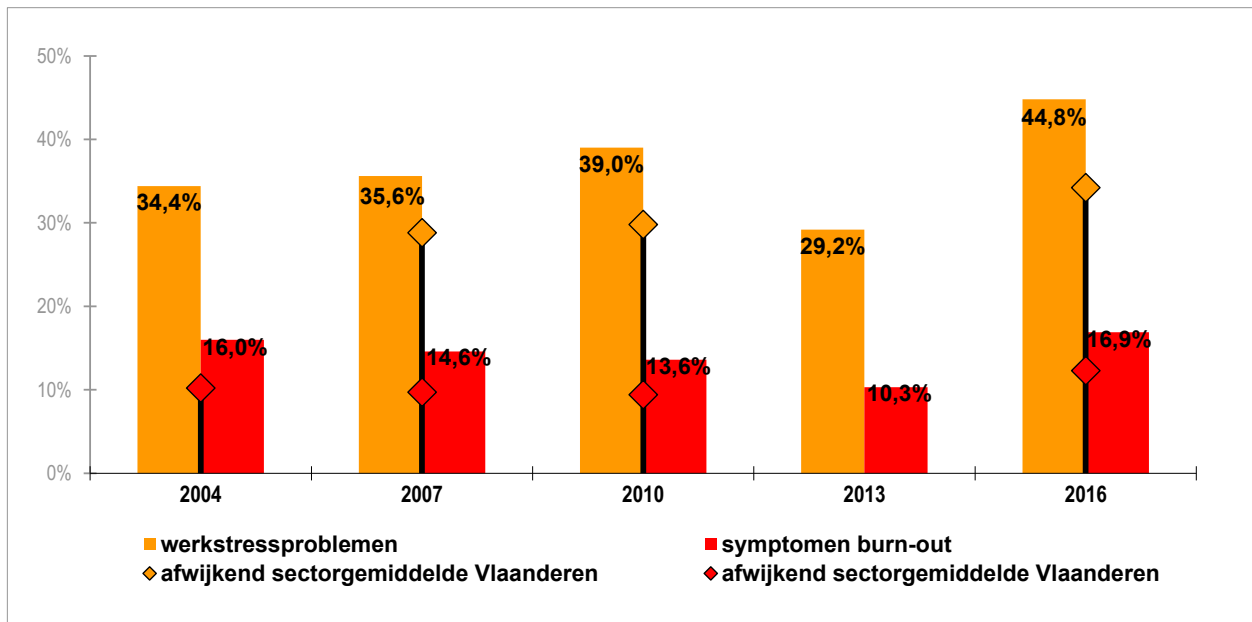
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) 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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) 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  $\chi^2$ , *s* indien  $p \leq 0,05$  versus *ns* indien  $p > 0,05$ ).

Tabel 4 en figuur 2 leren ons dat het aandeel werknemers in de post- en telecomsector met werkstressklachten en burn-outsymptomen in 2016 significant hoger ligt dan het Vlaamse sectorgemiddelde.

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



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

## 2.2 Motivatie

In 2016 kampen 32,5% van de werknemers in de post- en telecombedrijven met motivatieproblemen, bij 14,5% is er sprake van ernstige demotivatie.

Sinds de gevoelige toename van de omvang van de groep met motivatieproblemen in 2007 (van 21,3% naar 29,3%), wijken de sectorale kengetallen voor deze werkbaarheidsindicator significant en in ongunstige zin af van het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Tabel 5:** Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers met motivatieproblemen in de post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt

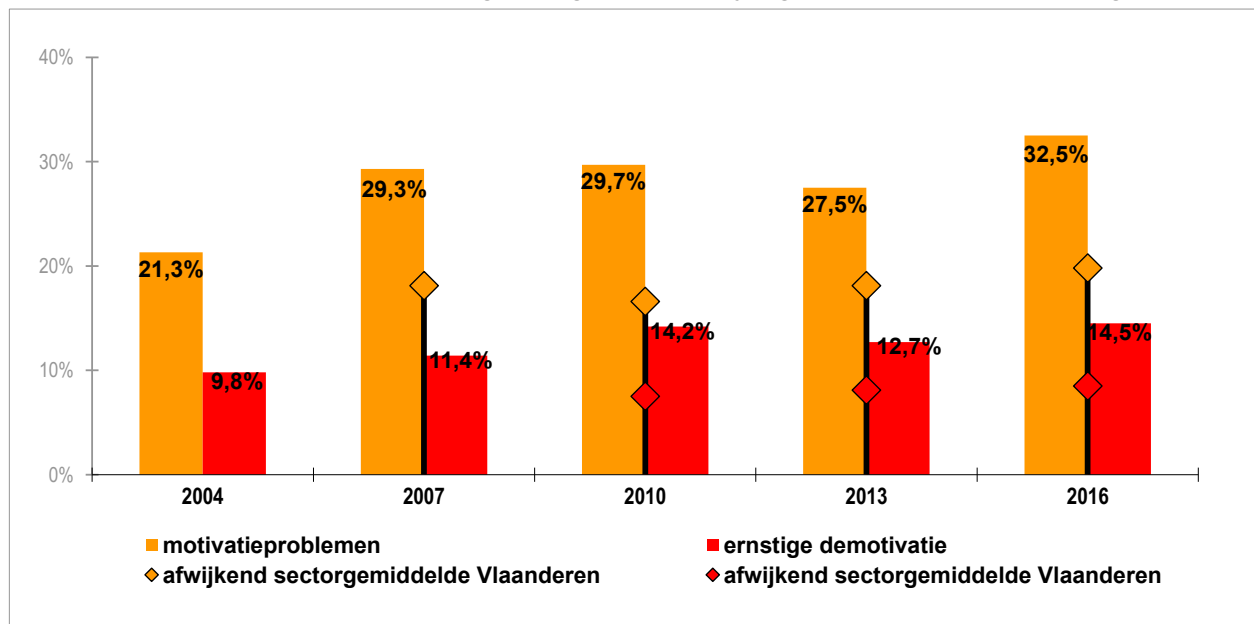
		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	motivatieproblemen	21,3	29,3	29,7	27,5	32,5
	ernstige demotivatie	9,8	11,4	14,2	12,7	14,5
	N	244	246	212	251	249
Vlaamse arbeidsmarkt	motivatieproblemen	18,7	18,1	16,6	18,1	19,8
	ernstige demotivatie	8,0	7,9	7,5	8,1	8,5
verschiltoetsing	motivatieproblemen	ns	s	s	s	s
	ernstige demotivatie	ns	ns	s	s	s

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 post- en telecomsector, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

## 2.3 Leermogelijkheden

In 2016 hebben 23,4% van de werknemers uit de post- en telecombedrijven af te rekenen met onvoldoende leermogelijkheden, bij 9,9% is er sprake van een ernstig leerdeficit.

De meetresultaten in tabel 6 laten voor leermogelijkheden een verbetering van de sectorale kengetallen zien sinds de nulmeting 2004 (toen nog 30,2% werknemers met onvoldoende leermogelijkheden en 13,0% met een ernstig leerdeficit werd opgetekend), maar de geregistreerde verschuiving blijft over de volledige meetperiode (net) onder de significantiedrempel.

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

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	onvoldoende leermogelijkheden	30,2	24,6	24,7	21,8	23,4
	ernstig leerdeficit	13,0	10,2	10,3	8,1	9,9
	N	262	236	194	248	252
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	s	ns	ns	ns	ns
	ernstig leerdeficit	s	ns	s	ns	s

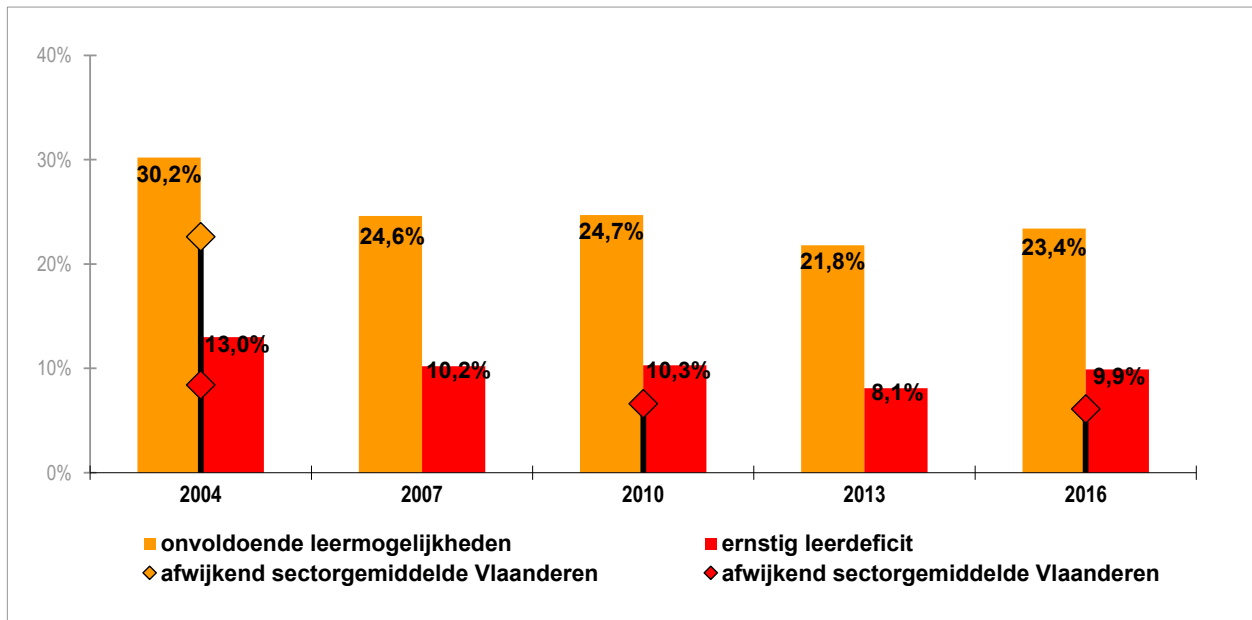
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

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'.

Waar de post- en telecombedrijven in 2004 en in vergelijking met het Vlaamse sectorgemiddelde nog een significant hoger prevalentiecijfer voor onvoldoende leermogelijkheden lieten optekenen, registreren we – zo leren ons tabel 6 en figuur 4 - nadien geen significante afwijkingen meer van dit sectorgemiddelde.

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



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

## 2.4 Werk-privébalans

In 2016 kampt 13,0% van de werknemers in de post- en telecombedrijven met werk-privé-combinatieproblemen, bij 3,2% is er zelfs sprake van een acuut werk-privéconflict.

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 post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	problemen werk-privé-combinatie	11,1	10,9	14,6	10,6	13,0
	acuut werk-privé-conflict	3,8	2,0	2,4	2,0	3,2
	N	262	247	212	254	247
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	ns	ns	ns	ns	ns
	acuut werk-privé-conflict	ns	ns	ns	ns	ns

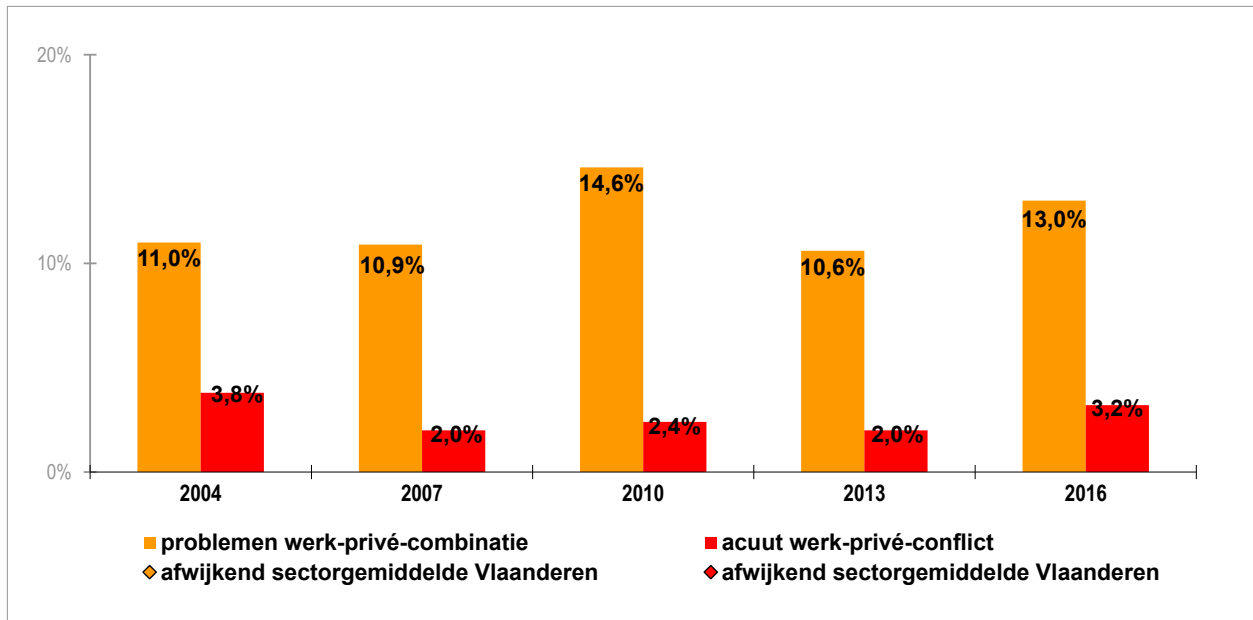
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

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 tabel 7 en figuur 5 blijkt dat het aandeel werknemers met (acute) werk-privé-combinatieproblemen niet significant afwijkt van het Vlaamse sectorgemiddelde.

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



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

### 3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in post & telecom

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
<b>Werkdruk</b>	de mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen, zoals werkvolume, werktempo, deadlines
<b>Emotionele belasting</b>	de mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen, inz. bij omgang met klanten (patiënten, leerlingen) of coördinatieopdrachten
<b>Taakvariatie</b>	de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op vaardigheden van werknemers
<b>Autonomie</b>	de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk – ‘regelmogelijkheden’
<b>Ondersteuning directe leiding</b>	de mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	de mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconvenïenten 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
<b>Werkdruk</b>	geen hoge werkdruk	hoge werkdruk	zeer hoge werkdruk
<b>Emotionele belasting</b>	geen emotioneel belastend werk	emotioneel belastend werk	emotionele overbelasting
<b>Taakvariatie</b>	geen routinematig werk	routinematig werk	extreem routinematig werk
<b>Autonomie</b>	voldoende autonomie	gebrek aan autonomie	acuut gebrek aan autonomie
<b>Ondersteuning door de directe leiding</b>	voldoende steun door de directe leiding	onvoldoende steun door de directe leiding	negatieve relatie met de directe leiding
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	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 post- en telecombedrijven sectorspecifieke risicoprofielen uit voor de onderscheiden werkbaarheidsdimensies (werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privébalans).

### 3.1 Werkbaarheidsrisico's in de post- en telecomsector







In een eerste stap analyseren we de kengetallen voor de zes risicovelden, die voor de post- en telecomsector 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 44,3% van de werknemers uit de post- en telecombedrijven af te rekenen met een (problematisch) hoge werkdruk, bij 19,0% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van een zeer hoge werkdruk.

Over de volledige meetperiode registreren we een significante toename van de omvang van de problematische groep: het aandeel werknemers, geconfronteerd met een hoge werkdruk, stijgt van 34,8% naar 44,3%. Uit tabel 10 en figuur 6 kunnen we bovendien afleiden dat de sectorscores voor 'hoge werkdruk' bij de recente metingen significant hoger liggen dan het Vlaamse sectorgemiddelde. Voor de acuut-problematische groep ('zeer hoge werkdruk') worden in het voorbije decennium geen significante verschuivingen en afwijkingen van het sectorgemiddelde opgetekend.

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

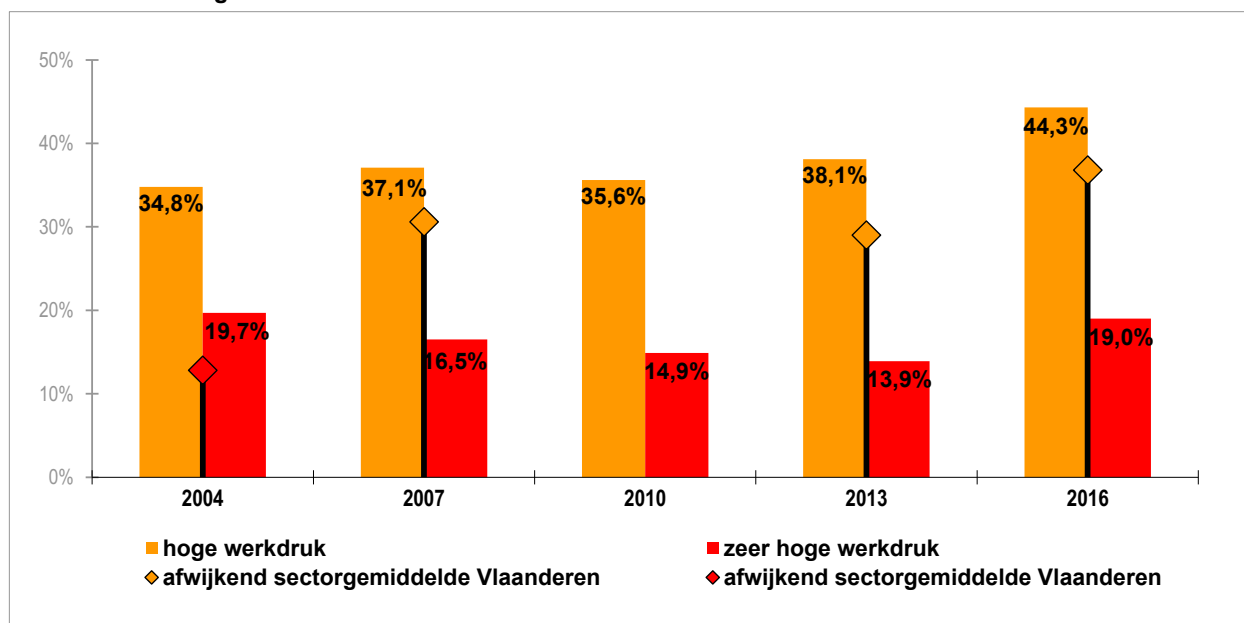
		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	 hoge werkdruk	34,8	37,1	35,6	38,1	44,3
	 zeer hoge werkdruk	19,7	16,5	14,9	13,9	19,0
<i>N</i>		264	237	194	252	253
Vlaamse arbeidsmarkt	 hoge werkdruk	31,0	30,6	30,9	29,0	36,8
	 zeer hoge werkdruk	12,8	12,5	12,3	11,1	16,3
verschiltoetsing	 hoge werkdruk	<i>ns</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>	<i>s</i>
	 zeer hoge werkdruk	<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 '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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) 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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) 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  $\chi^2$ , *s* indien  $p \leq 0,05$  versus *ns* indien  $p > 0,05$ ).

**Figuur 6:** Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de post- en telecomsector 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 19,0% van de werknemers in de post-en telecombedrijven emotioneel belastend werk, bij 2,4% is er sprake van emotionele overbelasting.

Waar het aandeel werknemers met emotioneel werk tussen 2010 en 2013 nog significant afneemt (van 20,7% naar 13,1%), laten de meetresultaten bij de meest recente werkbaarheidsbevraging opnieuw een toename zien van de relatieve omvang van de problematische groep naar 19,0%. Dit verklaart waarom over de volledige meetperiode 2004-2016 geen significante verschuivingen voor deze indicator worden opgetekend.

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

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	emotieeel belastend werk	17,1	20,4	20,7	13,1	19,0
	emotionele overbelasting	2,7	4,7	4,1	2,8	2,4
	N	263	235	193	251	253
Vlaamse arbeidsmarkt	emotieeel 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	emotieeel belastend werk	ns	s	s	ns	ns
	emotionele overbelasting	ns	ns	s	ns	ns

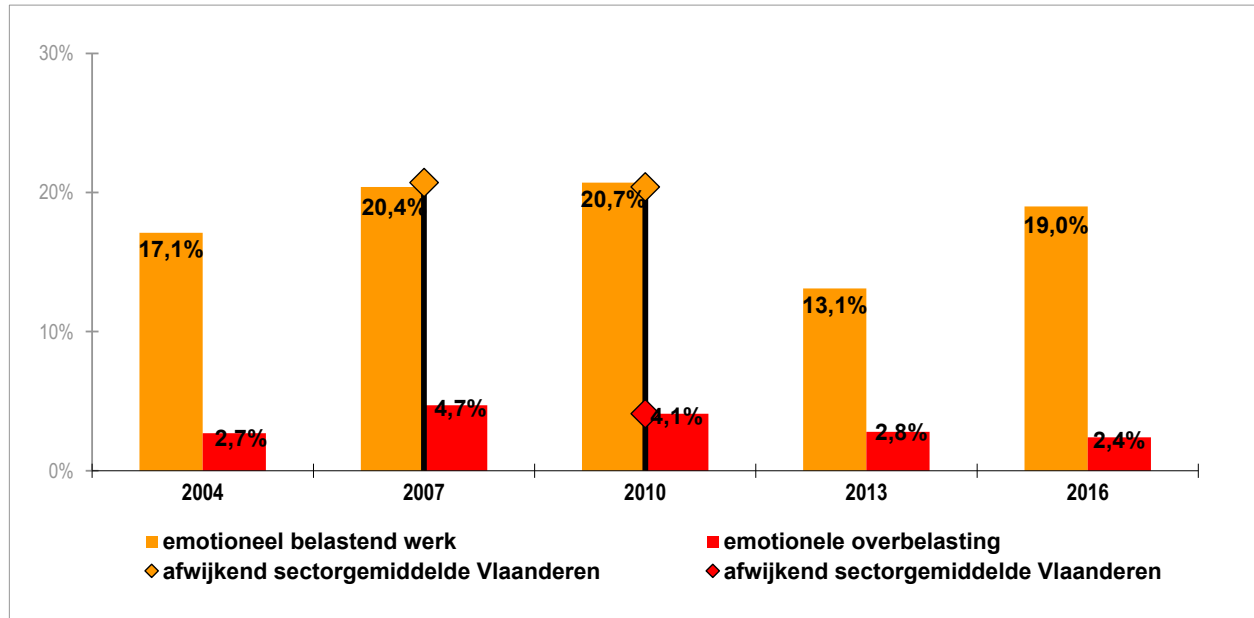
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

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 post- en telecombedrijven blijkt bij de recente metingen - zo leert ons tabel 11 en figuur 7 - niet (meer) significant af te wijken van het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 7: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de post- en telecomsector 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 33,2% van de werknemers uit de post- en telecombedrijven routinematig werk, bij 17,8% is de situatie acuut-probleematisch en is er sprake van extreem routinematig werk.

Tussen de opeenvolgende meetpunten en over de volledige meetperiode 2004-2016 worden geen significante verschuivingen in de kengetallen voor deze risico-indicator opgetekend.

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

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	routinematig werk	37,9	31,6	35,1	35,1	33,2
	extreem routinematig werk	21,6	16,0	19,6	15,9	17,8
	<i>N</i>	264	237	194	251	253
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	routinematig werk	s	s	s	s	s
	extreem routinematig werk	s	s	s	s	s

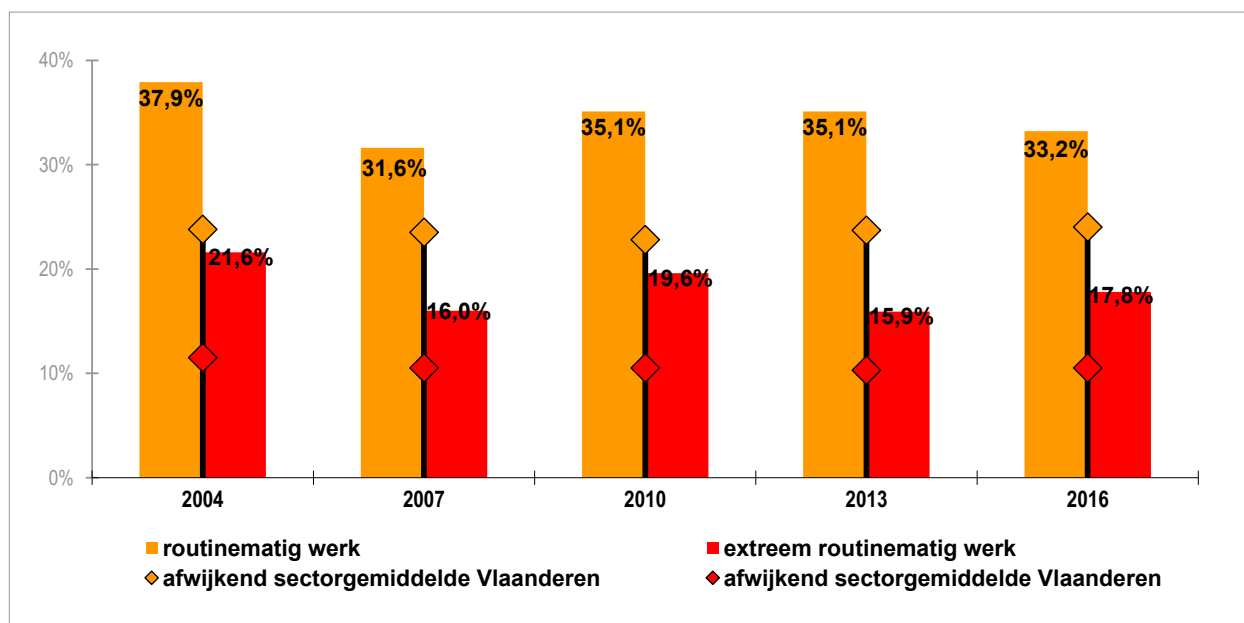
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

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 post- en telecombedrijven systematisch hoger ligt dan het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 8:** Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de post- en telecomsector 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 21,3% van de werknemers uit de post- en telecombedrijven geconfronteerd met een gebrek aan autonomie bij de taakuitvoering, bij 9,1% is er sprake van een acuut gebrek aan autonomie. In vergelijking met de nulmeting 2004 (31,7% en 15,6% werknemers in een problematische respectievelijk acuut-problematische situatie) boekt de sector daarmee een significante vooruitgang voor autonomie.

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

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	gebrek aan autonomie	31,7	27,7	29,0	24,0	21,3
	acuut gebrek aan autonomie	15,6	11,9	15,5	11,6	9,1
N		262	235	193	250	253
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	ns	ns
	acuut gebrek aan autonomie	s	s	s	s	ns

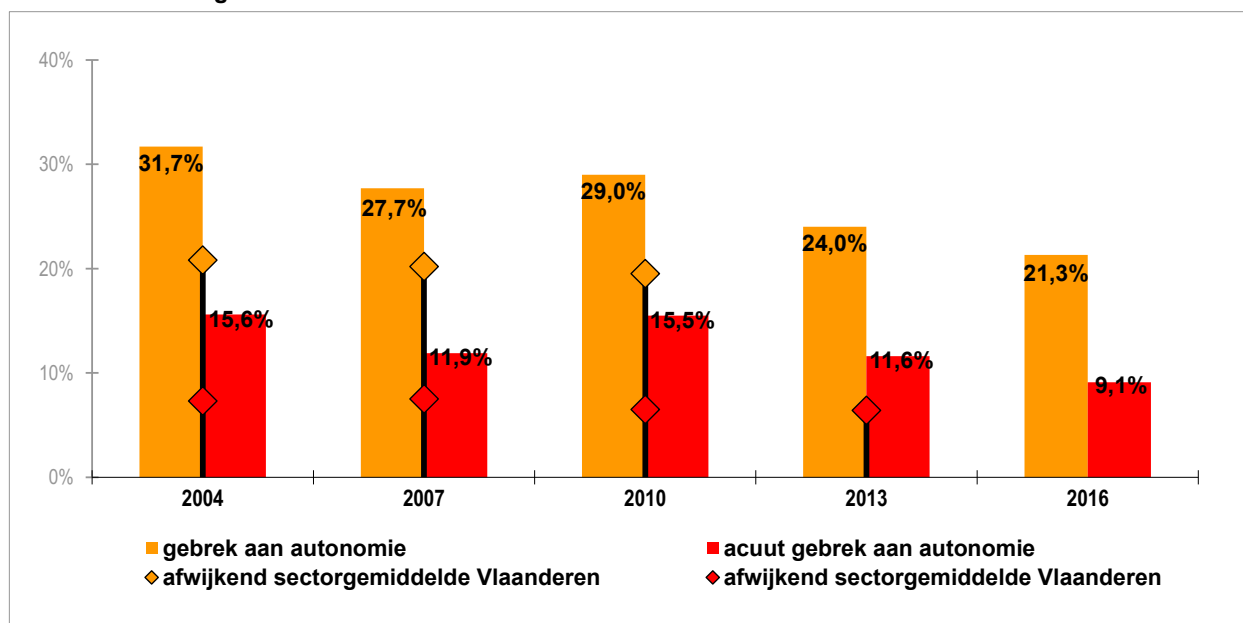
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

**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. Waar de post- en telecombedrijven tot voor kort nog relatief ongunstiger scores voor deze risico-indicator lieten optekenen, registreren we bij de meest recente metingen niet langer significant van het Vlaamse sectorgemiddelde afwijkende kengetallen (zie tabel 13 en figuur 9).

**Figuur 9: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de post- en telecomsector 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 20,6% van de werknemers uit de post- en telecombedrijven onvoldoende steun van de directe leiding, bij 7,1% is er zelfs sprake van een negatieve relatie met de leiding.

Terwijl de sectorale meetresultaten voor coachend leiderschap tussen 2004 en 2010 nog een voorzichtige verbetering lieten zien, registreren we sindsdien een significante toename van het aandeel werknemers die onvoldoende steun meekrijgen van hun direct leidinggevende. Dit verklaart waarom over de volledige meetperiode 2004-2016 geen significante verschuivingen in de kengetallen voor deze risico-indicator worden opgetekend.

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

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	onvoldoende steun leiding	16,8	15,3	12,8	17,5	20,6
	negatieve relatie met leiding	7,3	5,5	4,6	6,0	7,1
	N	262	236	195	251	253
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	ns	ns	ns	ns	s
		ns	ns	ns	ns	ns

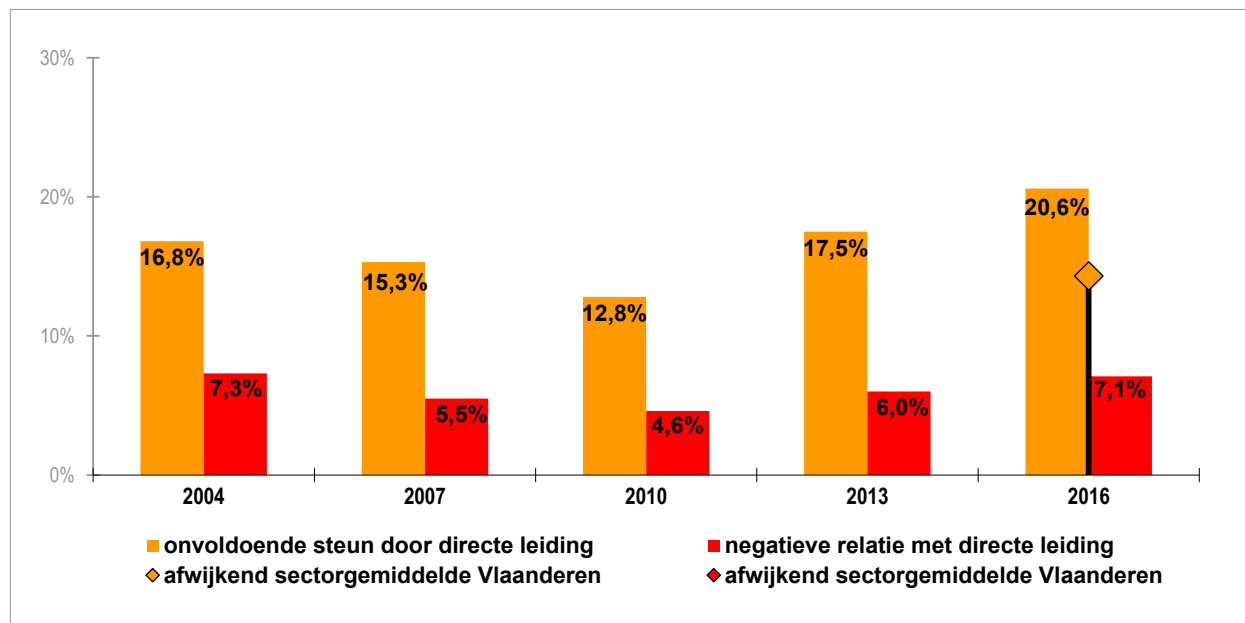
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

**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 de geschetste ontwikkeling op het vlak van ondersteunend leiderschap gaat de sector in tegen de positieve trend op de ruimere Vlaamse arbeidsmarkt. Uit tabel 14 en figuur 10 blijkt bovendien dat het bij de meest recente meting voor de post- en telecombedrijven opgetekende kengetal voor ‘onvoldoende steun vanuit de directe leiding’ significant en in ongunstige zin afwijkt van het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 10: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de post- en telecomsector 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 15,8% van de werknemers uit de post- en telecombedrijven geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden, bij 5,5% van de werksituaties wordt een zeer hoge fysieke belasting gedetecteerd. Tussen de opeenvolgende meetpunten en over de volledige meetperiode 2004-2016 worden geen significante verschuivingen in de sectorale kengetallen voor deze risico-indicator opgetekend.

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

		2004	2007	2010	2013	2016
		%	%	%	%	%
post & telecom	belastende arbeidsomstandigheden	14,4	15,7	10,8	12,9	15,8
	zeer hoge fysieke belasting	3,5	7,2	4,2	4,3	5,5
	N	257	249	213	255	253
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	ns	ns	ns	ns
	zeer hoge fysieke belasting	ns	s	ns	ns	ns

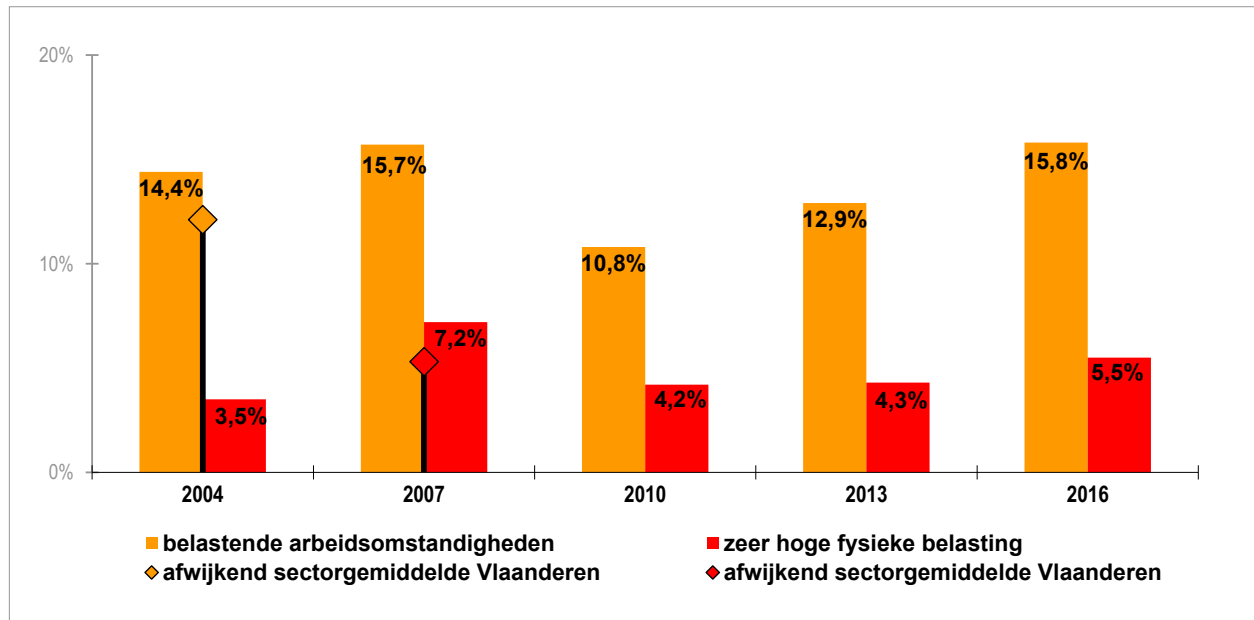
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

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’.

Uit tabel 15 en figuur 11 blijkt bovendien dat de voor de post- en telecombedrijven opgetekende kengetallen voor de risico-indicator ‘belastende arbeidsomstandigheden’ sinds 2010 niet (meer) significant afwijken van het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 11: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de post- en telecomsector 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 post- en telecomsector

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 post- en telecomsector’ construeren.

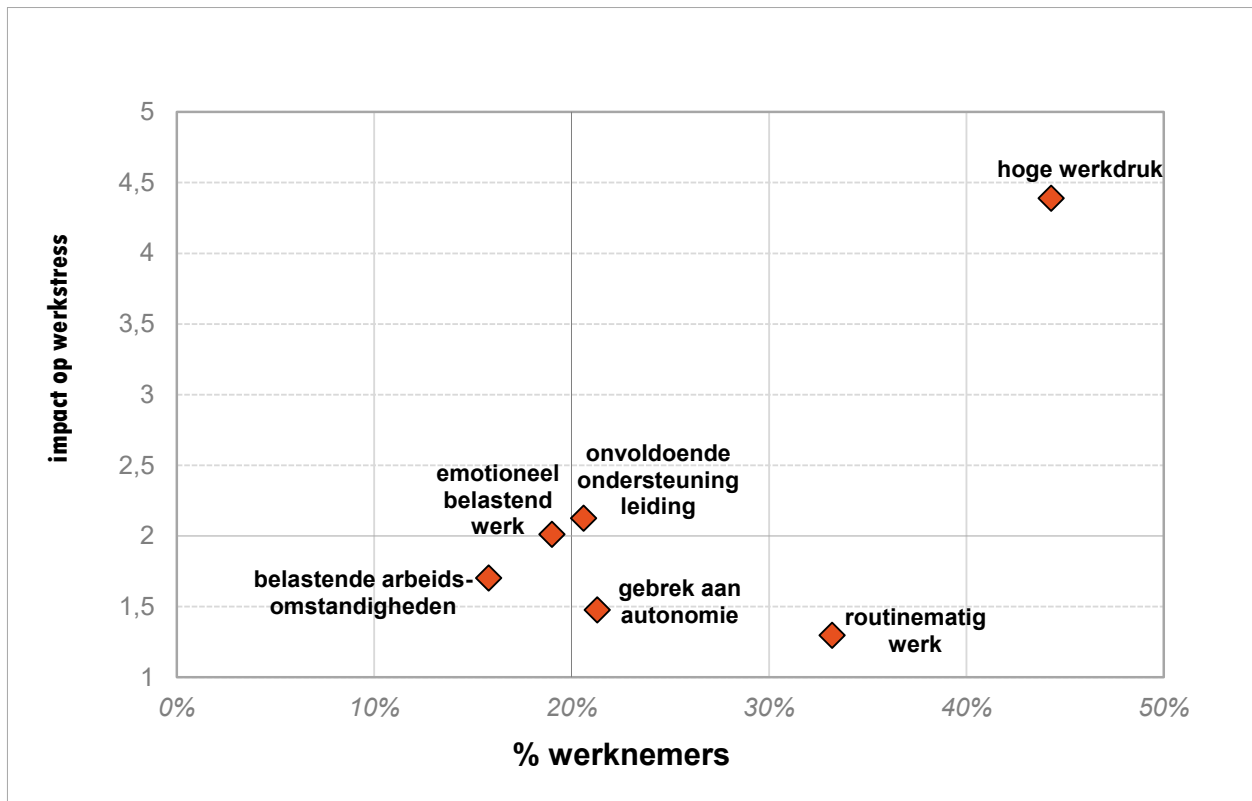
Deze profielen verschaffen ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren in de arbeidssituatie van specifieke werknemersgroepen: een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans bestaat dat werknemers door dit risico met een specifiek werkbaarheidsknelpunt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

Figuur 12: Risicoprofiel voor werkstressproblemen in de post- en telecomsector 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 post- en telecomsector. 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 (44,3%) dan met emotioneel belastend werk (19,0%) worden geconfronteerd.

Werkdruk en onvoldoende steun vanuit de direct leidinggevende vormen de voornaamste risicofactoren voor werkstress in de post- en telecomsector. Hoge werkdruk en gebrekkige coaching komen niet alleen vaak voor (44,3% respectievelijk 20,6% 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).

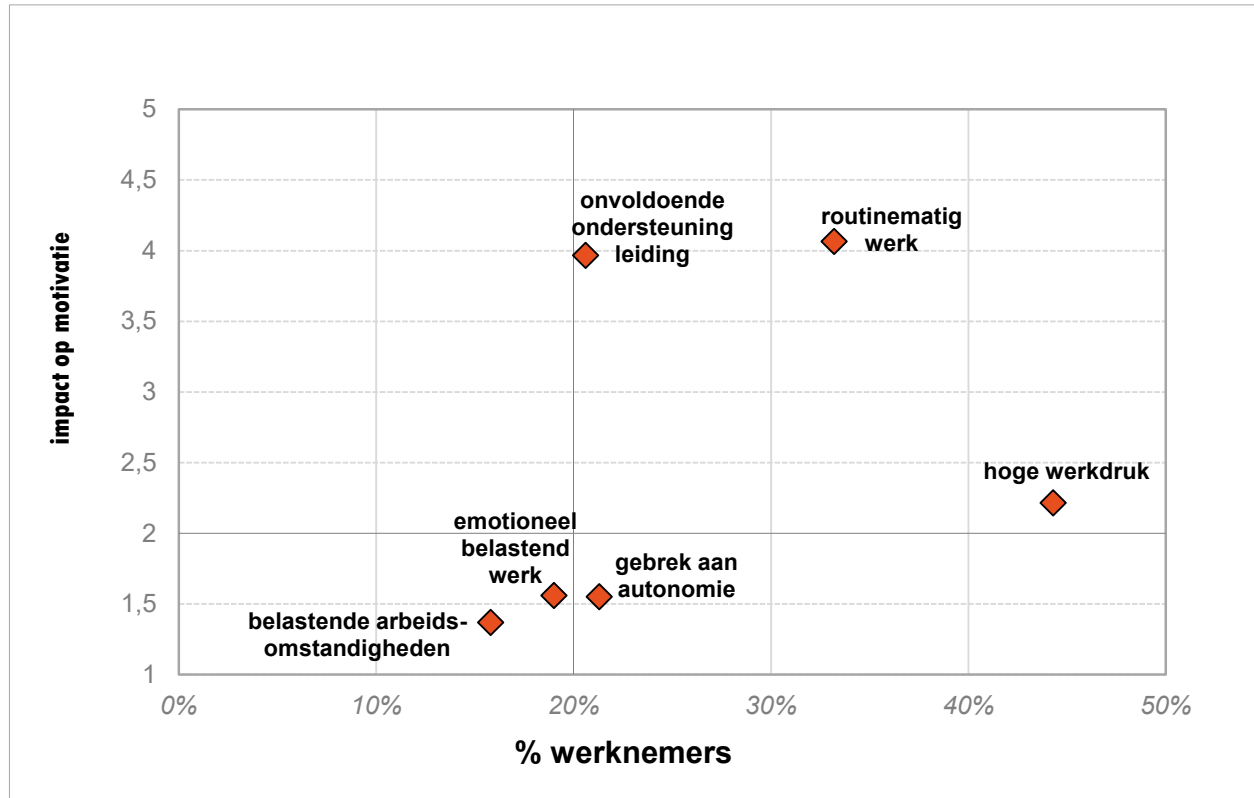
Ook emotionele belasting manifesteert zich als een relevant risico (verdubbeling van de kansverhouding): 19,0% van de werknemers in de post- en telecomsector bevindt zich op dit vlak in een problematische situatie.



### 3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie

In figuur 13 wordt de ‘ernstgraad’ van zes motivatierisico’s in de arbeidssituatie van werknemers uit de post- en telecombedrijven geïllustreerd.

Figuur 13: Risicoprofiel voor motivatieproblemen in de post- en telecomsector 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 post- en telecomsector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

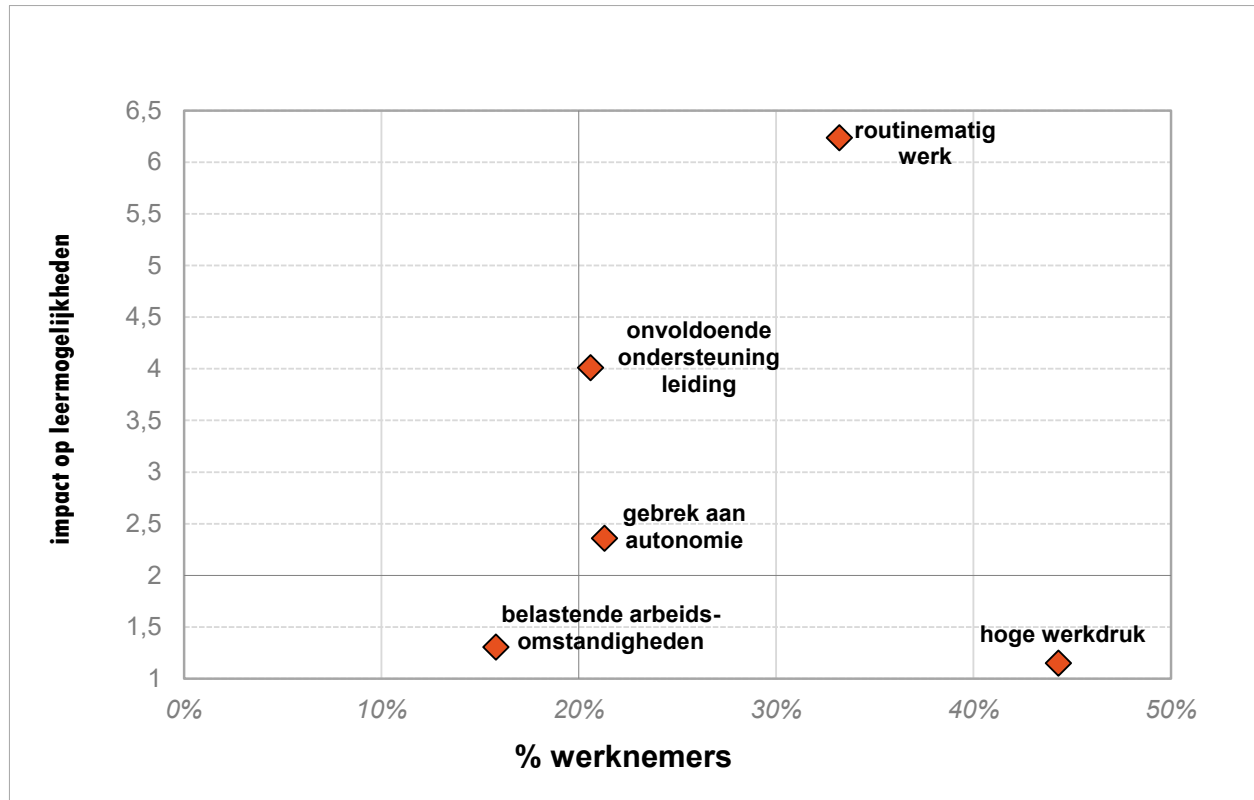
1. De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormen routinematig werk en onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (ruim verviervoudiging van 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 (44,3%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (20,6%) 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 post- en telecomsector heeft 33,2% van de werknemers routinematig werk en krijgt 20,6% onvoldoende steun van de directe leiding. Omwille van de impact (ruim verdubbeling van het risico) en van het groot aantal betrokken werknemers is ook hoge werkdruk (44,3%) 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 post- en telecombedrijven in beeld gebracht.

Figuur 14: Risicoprofiel voor onvoldoende leermogelijkheden in de post- en telecomsector 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 post- en telecomsector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

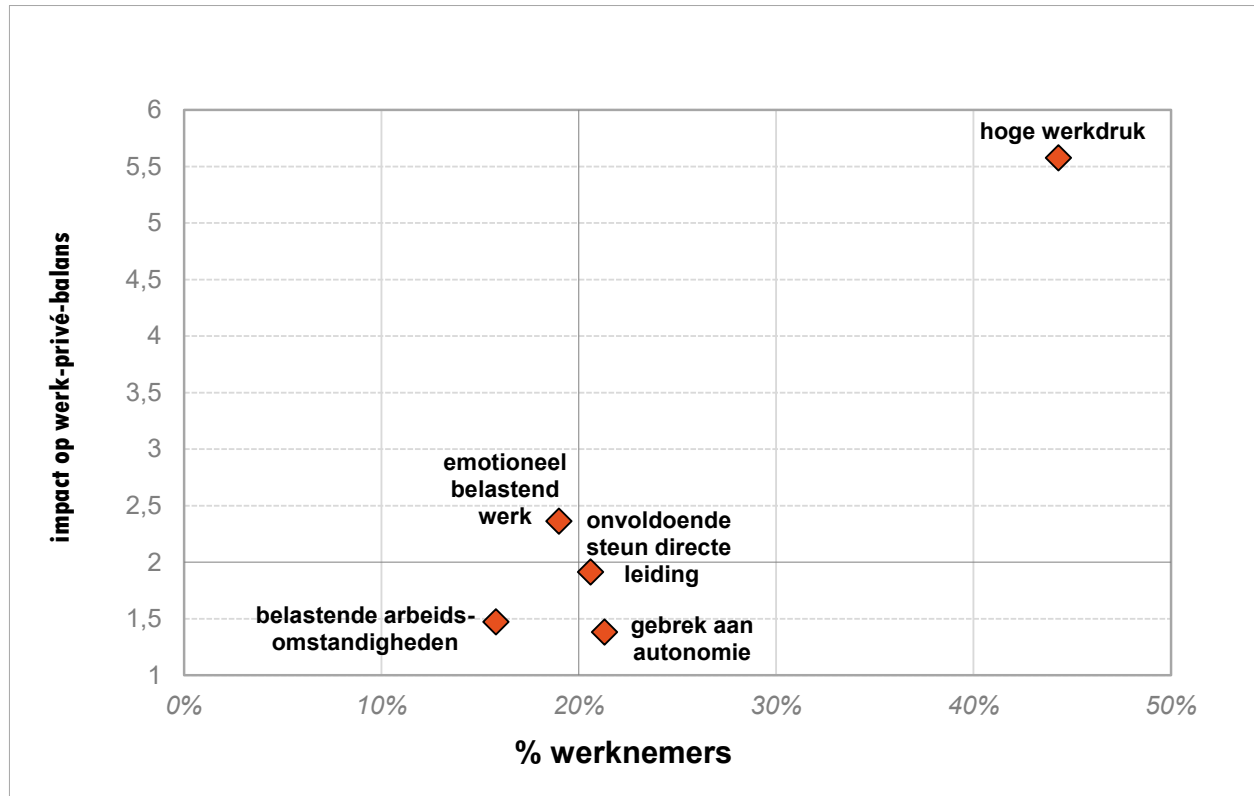
1. De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt routinematig werk (ruim verzesvoudiging van de kansverhouding onvoldoende leermogelijkheden/voldoende 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 (33,2%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (20,6%) 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 post- en telecomsector heeft 33,2% van de werknemers een routinematige job. Onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is een ander aandachtspunt voor de sector: 20,6 % 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 (21,3%), een andere belangrijke risicofactor voor leermogelijkheden (verdubbeling van de kansverhouding).

### 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 post- en telecombedrijven.

Figuur 15: Risicoprofiel voor problemen met de werk-privé-combinatie in de post- en telecomsector 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 post- en telecomsector. 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 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 (44,3%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (20,6%) worden geconfronteerd.

Werkdruk blijkt veruit de belangrijkste risicofactor voor de werk-privébalans in de post- en telecombedrijven. Een hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor (44,3% van de werknemers uit de sector wordt er mee geconfronteerd), maar verhoogt ook aanzienlijk (met ruim een verviervoudiging van) het risico op een onevenwicht in de werk-privébalans. Ook onvoldoende steun door de directe leiding vormt een belangrijk aandachtspunt voor het werk-privé-combinatievraagstuk in de sector: 20,6% van de werknemers loopt hier een risico en de impact op de werk-privébalans is (met een verdubbeling van de kansverhouding) relatief groot. Emotioneel belastend werk heeft eenzelfde risicoverhogend effect en 19,0% van de werknemers wordt er mee geconfronteerd.

## 4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in post- en telecombedrijven

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 lijsten in dit hoofdstuk deze informatie voor de post- en telecombedrijven op 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 post- en telecombedrijven, dat in het afgelopen jaar deelnam aan een bijscholing of bedrijfstraining, bedraagt 45,2%. Dit percentage ligt significant lager van wat op (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt wordt gemeten.

Tabel 16: Opleidingsparticipatie van werknemers in de post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	post & telecom	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
deelname aan bijscholing of bedrijfstraining in het afgelopen jaar	45,2	57,8	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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de post- en telecomsector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

### 4.2 Atypische werktijden

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

In 2016 werkt 19,7% van de werknemers in de post- en telecombedrijven deeltijds (met 13,0% 'grote' en 6,7% 'kleine' deeltijdse contracten). Het aandeel deeltijders en vooral het aandeel 'grote' deeltijders ligt in de sector lager dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectieve percentages van 30,7% en 22,1% worden opgetekend).

Van de werknemers in de post- en telecombedrijven wordt 32,4% sporadisch en 19,6% frequent met wijzigingen in het uurrooster geconfronteerd. Het aandeel werknemers in de sector dat met onvoorspelbare werkroosters te maken krijgt is niet significant af van de situatie op (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Tabel 17: Arbeidstijdregimes van werknemers uit de post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	post & telecom	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
<b>verdeling voltijders - deeltijders</b>			
voltijders	80,2	69,3	
deeltijders ≥ 60%	13,0	22,1	s
deeltijders < 60%	6,7	8,6	
<b>roosterwijzigingen</b>			
geen	48,0	48,2	
sporadisch	32,4	35,7	ns
frequent	19,6	16,1	
<b>nachtarbeid</b>			
geen nachtwerk	86,9	86,5	
1-2 nachtprestaties/maand	8,3	4,8	s
3-10 nachtprestaties/maand	2,4	6,9	
>10 nachtprestaties/maand	2,4	1,8	
<b>overwerk</b>			
geen/sporadisch overwerk	58,3	58,7	
frequent overwerk met recuperatie	11,3	18,0	s
frequent overwerk zonder recuperatie	30,4	23,3	
<b>behandeling e-mails buiten de werkuren</b>			
neen	38,4	45,4	
sporadisch	28,4	24,0	ns
regelmatig	33,2	30,6	
<b>telefonische bereikbaarheid buiten de werkuren</b>			
neen	19,5	25,4	
sporadisch	36,7	33,0	ns
regelmatig	43,8	41,6	
<b>effectieve gemiddelde wekelijkse arbeidsduur voltijders (aantal uren per week)</b>			
	41,3	41,5	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  $\chi^2$  of ANOVA-F;  $p \leq 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de post- en telecomsector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

In de post- en telecombedrijven verricht 13,0% van de werknemers op regelmatige basis nachtarbeid (dit zijn prestaties tussen 23u00 en 5u00). Bij 8,3% gaat het om gemiddeld 1 à 2 nachtprestaties per maand, bij 2,4% om 3 tot 10 nachtprestaties per maand en bij 2,4% om meer dan 10 nachtprestaties per maand.

Ruim 4 op de 10 werknemers (41,7%) uit de post- en telecombedrijven werkt regelmatig over, bij 30,4% gaat het om structureel overwerk zonder inhaalrust. Structureel overwerk komt meer voor in de sector in vergelijking met de Vlaamse arbeidsmarkt (waar een overeenstemmend percentage van 23,3% wordt opgetekend).

Het aandeel werknemers in de post- en telecomsector, die buiten de werkuren thuis regelmatig e-mails behandelen (33,2%) of telefonisch bereikbaar (moeten) zijn (43,8%), wijkt niet significant af van de situatie op (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt

De gemiddelde effectieve arbeidsduur van voltijdse werknemers in de post- en telecomsector wijkt met 41,3 uur per week niet af van het arbeidsmarktgemiddelde.

### 4.3 Telewerken

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

**Tabel 18: Aandeel telethuiswerkers in de post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016**

	post & telecom	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
geen telethuiswerk	62,1	82,1	
sporadisch telethuiswerk (< 1 dag/week)	22,2	9,0	s
systematisch telethuiswerk (≥ 1 dag/week)	15,7	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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de post- en telecomsector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

De telethuiswerkformule is in post- en telecomsector met 22,2% sporadische en 15,7% 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 (22,7%) van de werknemers uit de post- en telecombedrijven is dagelijks minder dan een half uur op weg 'van en naar het werk', bijna een derde (30,0%) besteedt tussen een half uur en een uur aan het woon-werk-verkeer, bij een ander derde (32,0%) ligt de dagelijkse pendeltijd tussen een uur en twee uur en 15,4% is dagelijks twee uur of langer onderweg.

**Tabel 19: Dagelijkse pendeltijd van werknemers in de post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016**

	post & telecom	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
minder dan een half uur	22,7	36,0	
minstens een half uur maar minder dan een uur	30,0	29,7	s
minstens een uur maar minder dan twee uur	32,0	23,8	
twee uur of meer	15,4	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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de post- en telecomsector 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 47,4% 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 post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt: (fysieke) agressie, (verbale) intimidatie of bedreiging, ongewenst seksueel gedrag en pesten.

Het aandeel werknemers uit de post- en telecomsector dat in het afgelopen jaar slachtoffer werd van lichamelijk geweld (0,4% sporadisch en 0% regelmatig) ligt significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectieve slachtofferpercentages van 4,4% en 0,6% worden opgetekend).

De sectorscores voor intimidatie of bedreiging (12,7% is sporadisch en 2,8% regelmatig slachtoffer), ongewenst seksueel gedrag (0,8% is sporadisch en 0% regelmatig slachtoffer) en pestgedrag (5,5% is sporadisch en 2,4% regelmatig slachtoffer) verschillen niet significant van de situatie op de rest van de arbeidsmarkt.

Tabel 20: Aandeel werknemers slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag in de post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016

	post & telecom	Vlaamse arbeidsmarkt	verschiltoetsing
	%	%	
<b>slachtoffer van lichamelijk geweld</b>			
nooit	99,6	94,9	
sporadisch	0,4	4,4	s
regelmatig	0,0	0,6	
<b>slachtoffer van intimidatie of bedreiging</b>			
nooit	84,5	84,1	
sporadisch	12,7	13,5	ns
regelmatig	2,8	2,5	
<b>slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag</b>			
nooit	99,2	97,6	
sporadisch	0,8	2,3	ns
regelmatig	0,0	0,2	
<b>slachtoffer van pesten</b>			
nooit	92,1	90,9	
sporadisch	5,5	7,6	ns
regelmatig	2,4	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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de post- en telecomsector 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 post- en telecomsector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2016**

	post & telecom	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
<b>ziekteverzuim</b>			
frequent ziekteverzuim ( ≥ 3 keer afwezig/in afgelopen jaar)	14,2	8,5	s
langdurig ziekteverzuim ( > 20 dagen afwezig/in afgelopen jaar)	7,3	9,6	ns
<b>verloopintentie en werkonzekerheid</b>			
regelmatig op zoek naar ander werk	14,1	10,3	s
kans op jobverlies groot	2,4	3,2	ns
<b>haalbaarheid pensioen</b>			
doorwerken in huidige job tot pensioen haalbaar	51,4	57,1	
doorwerken tot pensioen haalbaar, mits aangepast werk	41,3	37,4	ns
doorwerken tot pensioen niet haalbaar	7,3	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  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de post- en telecomsector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Van de werknemers in de post- en telecombedrijven was 14,2% in het afgelopen jaar drie keer of meer afwezig op het werk wegens ziekte of ongeval: frequent ziekteverzuim komt in de sector gevoelig meer voor dan op (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt (8,5%). De prevalentie van langdurige arbeidsongeschiktheid in de sector (7,3% van de werknemers was in het afgelopen jaar meer dan 20 dagen afwezig wegens ziekte of ongeval) wijkt niet significant af van het Vlaamse arbeidsmarktgemiddelde.

Met 14,1% van de werknemers uit de post- en telecombedrijven, 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: 2,4% van de werknemers uit de post- en telecomsector 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 51,4% van de werknemers uit post- en telecombedrijven daartoe in staat te zijn is, geeft 41,3% aan dat langer doorwerken enkel kan mits aangepast werk (lichter werk, deeltijds werk) en schat 7,3% dit in als een onhaalbare opdracht. Het 'langer werken'-rapport van de sector 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 sector post en telecommunicatie 2004-2013*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/9304>

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>