

Sectorprofiel werkbaar werk

November 2008

Zakelijke dienstverlening

Werkbaarheidsprofiel op basis van Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2007

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 STV-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. Een derde meting is gepland voor 2010.

In deze nota brengen we in drie rubrieken de belangrijkste gegevens samen voor de zakelijke dienstverlening:

1. Evolutie werkbaar werk in de zakelijke dienstverlening 2004-2007
 - 1.1. De werkbaarheidsknelpunten 2004-2007
 - 1.2. De werkbaarheidsgraad 2004-2007
 - 1.3. De werkbaarheidsrisico's in de arbeidssituatie 2004-2007
2. Vergelijking werkbaar werk in de zakelijke dienstverlening – tertiaire sector – Vlaanderen in 2007
 - 2.1. De werkbaarheidsknelpunten vergelijking 2007
 - 2.2. De werkbaarheidsrisico's vergelijking 2007
3. Risicoprofiel voor de werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening 2007
 - 3.1. Risicoprofiel voor werkstress 2007
 - 3.2. Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2007
 - 3.3. Risicoprofiel voor onvoldoende leermogelijkheden 2007
 - 3.4. Risicoprofiel voor problematische werk-privé-balans 2007



In punt 1 wordt voor de werkbaarheidsknelpunten en –risico's een vergelijking gemaakt tussen 2004 en 2007. De methodologie voor de verschiltoetsing is beschreven in het informatiedossier 'Vlaamse Werkbaarheidsmonitor loontrekkenden 2007. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt evolutie 2004-2007'. In punt 2 wordt een vergelijking gemaakt tussen de sector, subsector en Vlaanderen. De methodologie voor de verschiltoetsing is voor punt 2 beschreven in het informatiedossier 'Nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004'. Als verschillen statistisch niet significant zijn dan wordt in het sectorprofiel geen commentaar gegeven bij de cijfers.

In punt 3 worden de risicoprofielen voor de werkbaarheidsknelpunten in de sector gepresenteerd. De methodologie voor het samenstellen van een risicoprofiel is beschreven in het informatiedossier 'Wat maakt werkbaar werk? Onderzoek naar de determinanten van werkbaar werk op basis van de nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor 2004'.

Deze informatiedossiers en andere informatie over de werkbaarheidsmonitor kan u raadplegen en gratis downloaden via www.serv.be/werkbaarwerk.

1. Evolutie werkbaar werk in de zakelijke dienstverlening 2004-2007

1.1. Werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening 2004-2007

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 bemerrende 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
Psychische vermoeidheid	geen werkstress	werkstress
Welbevinden in het werk	geen motivatieproblemen	motivatieproblemen
Leermogelijkheden	voldoende leermogelijkheden	onvoldoende leermogelijkheden
Werk-privé-balans	haalbare werk-privé-combinatie	problemen werk-privé-combinatie

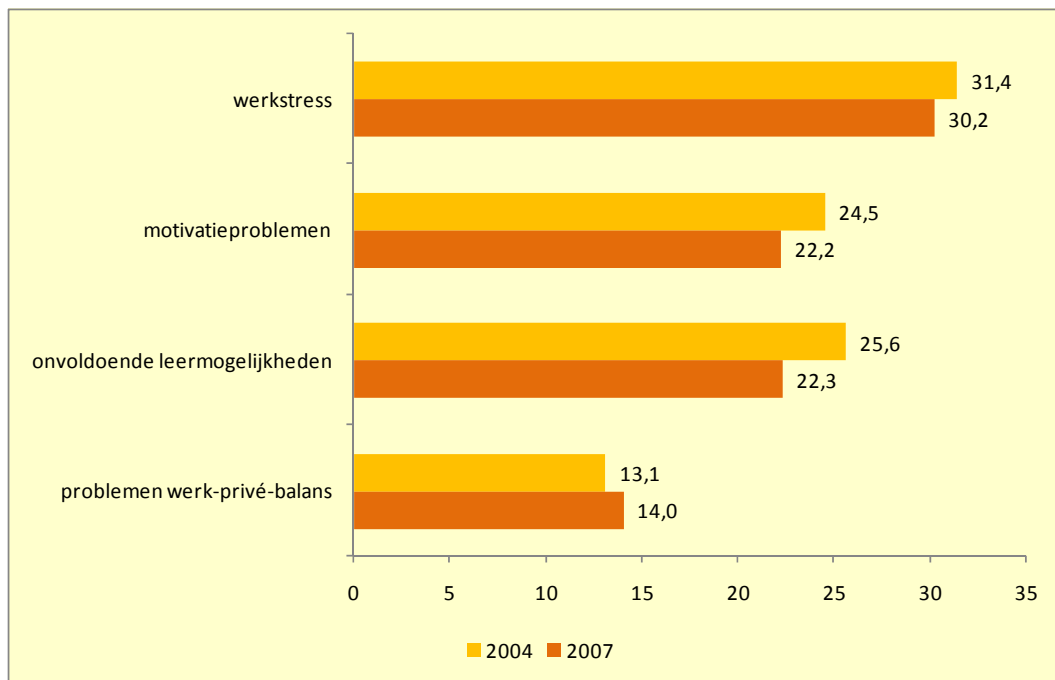
De onderstaande tabel geeft voor elk van de vier indicatoren de vergelijkende cijfers voor 2004-2007.

Tabel 1: werkbaarheidsindicatoren in de zakelijke dienstverlening 2004-2007 (% van werknemers)

	niet problematisch		problematisch	
	2004	2007	2004	2007
psychische vermoeidheid	68,6	69,8	31,4	30,2
welbevinden in het werk	75,5	77,8	24,5	22,2
leermogelijkheden	74,4	77,7	25,6	22,3
werk-privé-balans	86,9	86,0	13,1	14,0

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 2007. We vergelijken deze cijfers met deze van 2004.

Figuur 2: werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening 2004-2007 (% van werknemers)



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2007, SERV-STV-innovatie & arbeid

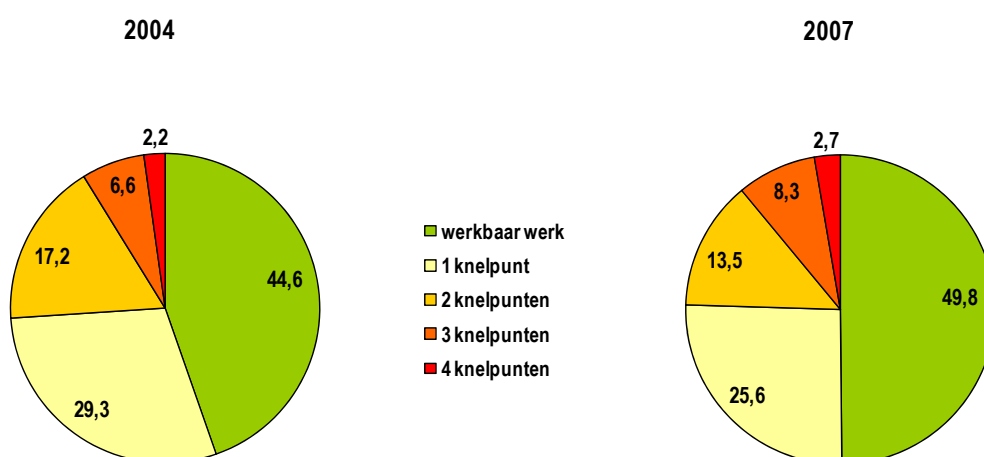
1.2. Werkbaarheidsgraad in de zakelijke dienstverlening 2004-2007

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 49,8%. In 2004 was dat 44,6%. Dat betekent dat ongeveer 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 3: procent van werknemers in de zakelijke dienstverlening met werkbaar werk - met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten, 2004-2007



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2007, SERV-STV-innovatie & arbeid

1.3. Werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening 2004-2007

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 inconvenïënten 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
Werkdruk	geen hoge werkdruk	hoge werkdruk
Emotionele belasting	geen emotioneel belastend werk	emotioneel belastend werk
Taakvariatie	geen routinematig werk	routinematig werk
Autonomie	voldoende autonomie	onvoldoende autonomie
Ondersteuning leiding	voldoende steun directe leiding	onvoldoende steun directe leiding
Arbeidsomstandigheden	geen belastende arbeidsomstandigheden	belastende arbeidsomstandigheden

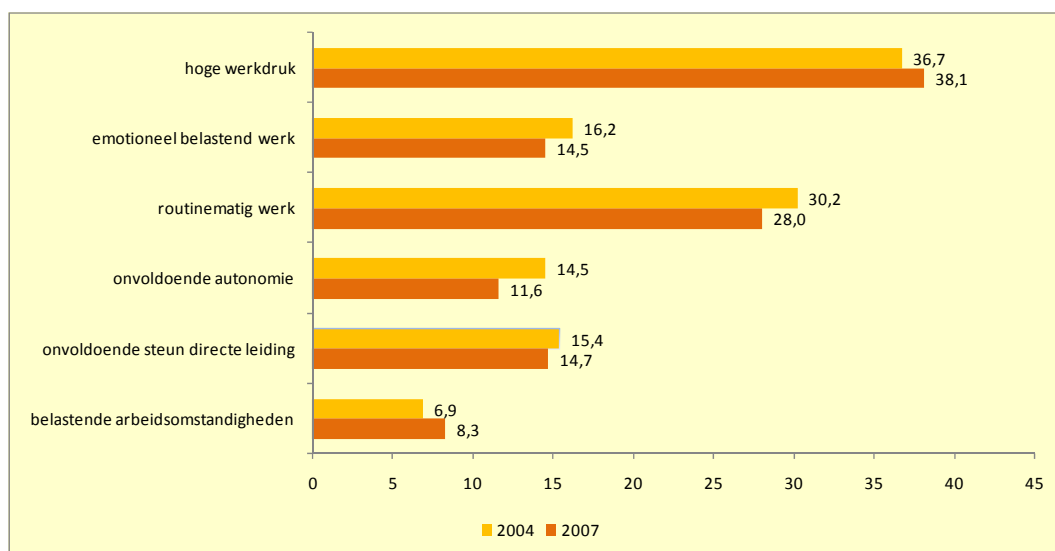
De onderstaande tabel geeft voor elk van de vier indicatoren de vergelijkende cijfers voor 2004-2007.

Tabel 2: werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening 2004-2007
(% van werknemers)

	niet problematisch		problematisch	
	2004	2007	2004	2007
werkdruk	63,3	61,9	36,7	38,1
emotionele belasting	83,8	85,5	16,2	14,5
taakvariatie	69,8	72,0	30,2	28,0
autonomie	85,5	88,4	14,5	11,6
ondersteuning leiding	84,6	85,3	15,4	14,7
arbeidsomstandigheden	93,1	91,7	6,9	8,3

In de onderstaande figuur tonen we voor elk van deze werkbaarheidsrisico's voor welk aandeel van de werknemersgroep in de sector de situatie in 2007 problematisch is. We vergelijken deze cijfers met deze van 2004.

Figuur 4: werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening 2004-2007
(% van werknemers)

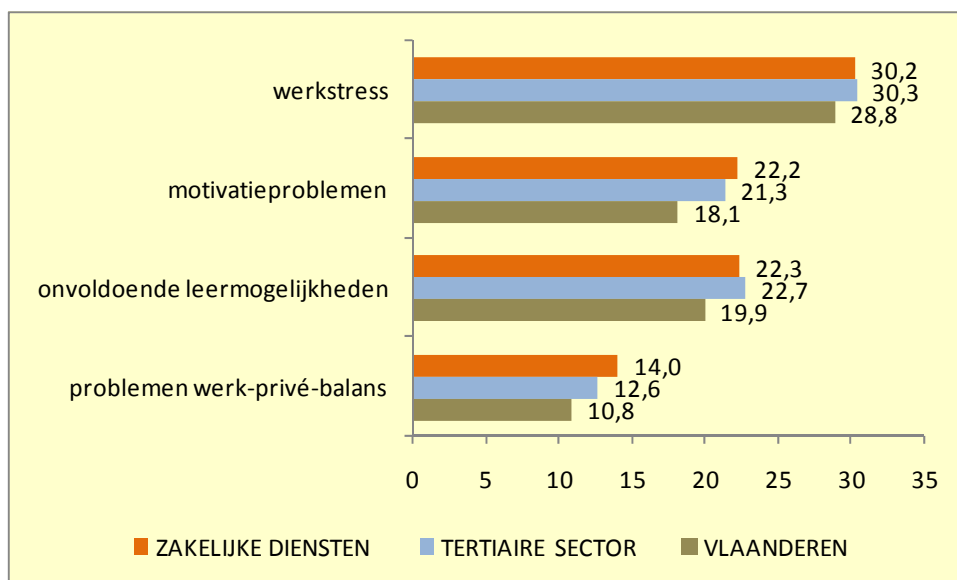


Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004/2007, SERV-STV-innovatie & arbeid

2. Vergelijking werkbaar werk zakelijke dienstverlening - tertiaire sector – Vlaanderen in 2007

2.1. Werkbaarheidsknelpunten vergelijking 2007

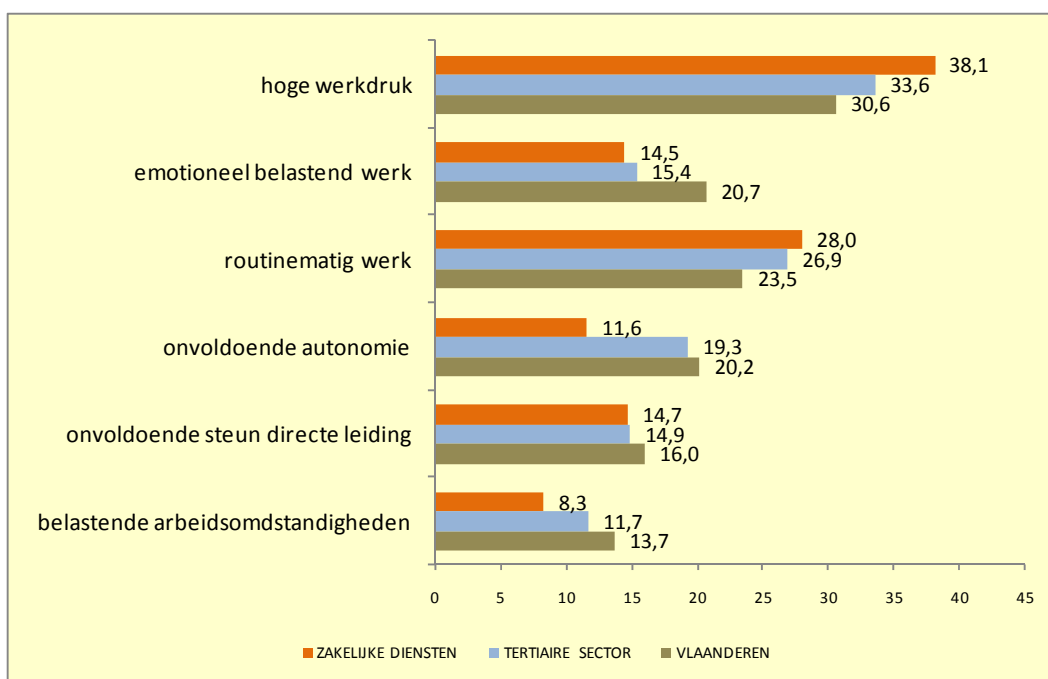
Figuur 5: werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening – tertiaire sector – Vlaanderen, 2007 (% van werknemers)



Het percentage dat problemen heeft om werk en privé in balans te brengen ligt in de sector van de zakelijke dienstverlening hoger (14%) dan het Vlaams gemiddelde (10,8%).

2.2. Werkbaarheidsrisico's vergelijking 2007

Figuur 6: werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening – tertiaire sector – Vlaanderen, 2007 (% van werknemers)



Het percentage routinematige jobs en jobs met hoge werkdruk ligt hoger dan het Vlaams gemiddelde. In de sector heeft 28% routinematig werk terwijl het Vlaams gemiddelde 23,5% bedraagt; 38,1% heeft een job met hoge werkdruk ten opzichte van 30,6 % voor het Vlaams gemiddelde. Het percentage dat onvoldoende autonomie heeft (11,6%) ligt lager dan het Vlaams gemiddelde (20,2%) en er zijn verhoudingsgewijs ook minder werknemers met belastende arbeidsomstandigheden (8,3% versus 13,7%).

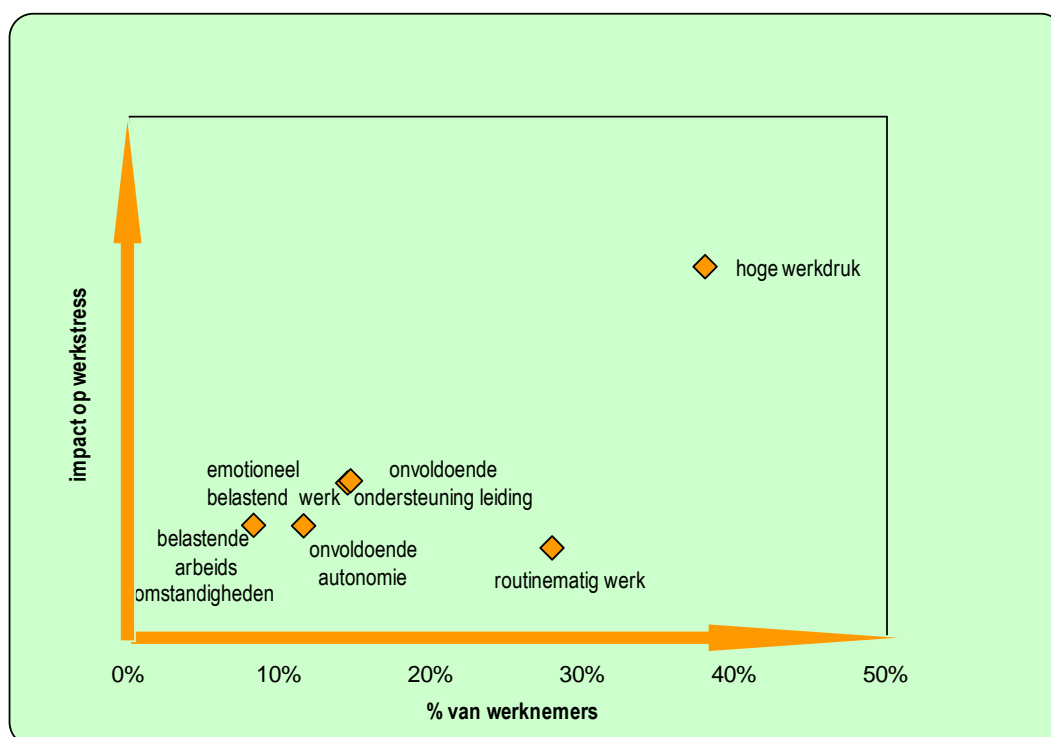
In vergelijking met de tertiaire sector wijkt de sector in positieve zin af op het vlak van 'autonomie'. Verhoudingsgewijs hebben minder werknemers in de zakelijke dienstverlening onvoldoende autonomie (11,6% versus 19,3%). Op het vlak van de werkdruk wijkt de sector in negatieve zin af van de tertiaire sector. Verhoudingsgewijs hebben meer werknemers een job met hoge werkdruk in de zakelijke dienstverlening (38,1% versus 33,6%).

3. Risicoprofiel voor de zakelijke dienstverlening

3.1. Risicoprofiel voor werkstress

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 7: werkstress en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening) 2007



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2007, SERV-STV-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 hoge werkdruk dan er werknemers zijn met emotioneel belastend werk.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

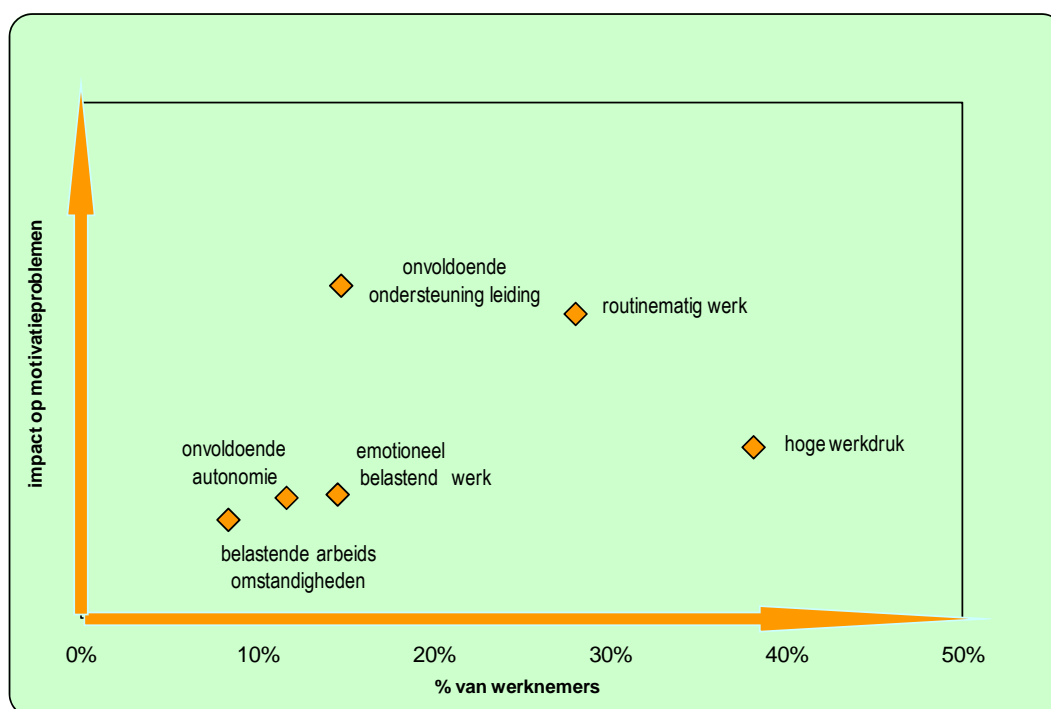
Hoge werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. Bijna 4 op 10 werknemers in de zakelijke dienstverlening werken onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan een ondersteuning 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 heeft. Ook dat is, in beperktere mate, een risicofactor voor werkstress.

3.2. Risicoprofiel voor motivatieproblemen 2007

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. In de zakelijke dienstverlening heeft 28% routinematig werk en krijgt 14,7% onvoldoende ondersteuning door de directe leiding. Ook de hoge werkdruk waar veel werknemers in de sector mee geconfronteerd worden is, weliswaar in beperktere mate, een 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 8: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening) 2007



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2007, SERV-STV-innovatie & arbeid

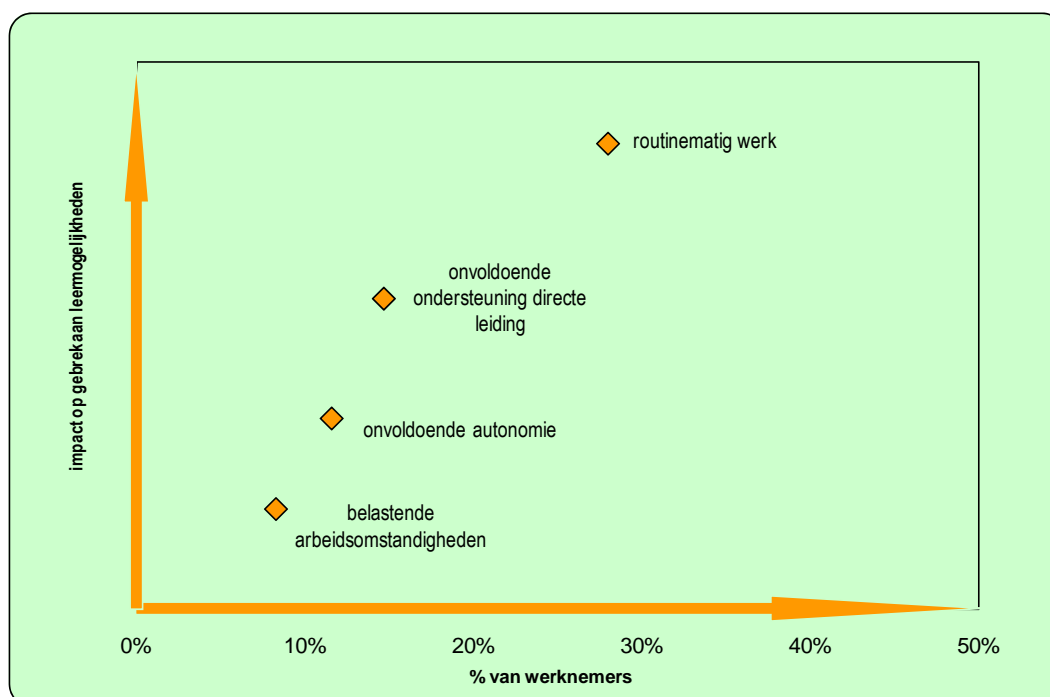
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er in de sector meer werknemers met routinematig werk 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' 2007

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 28% een routinematige job.

Figuur 9: onvoldoende leermogelijkheden en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening) 2007



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2007, SERV-STV-innovatie & arbeid

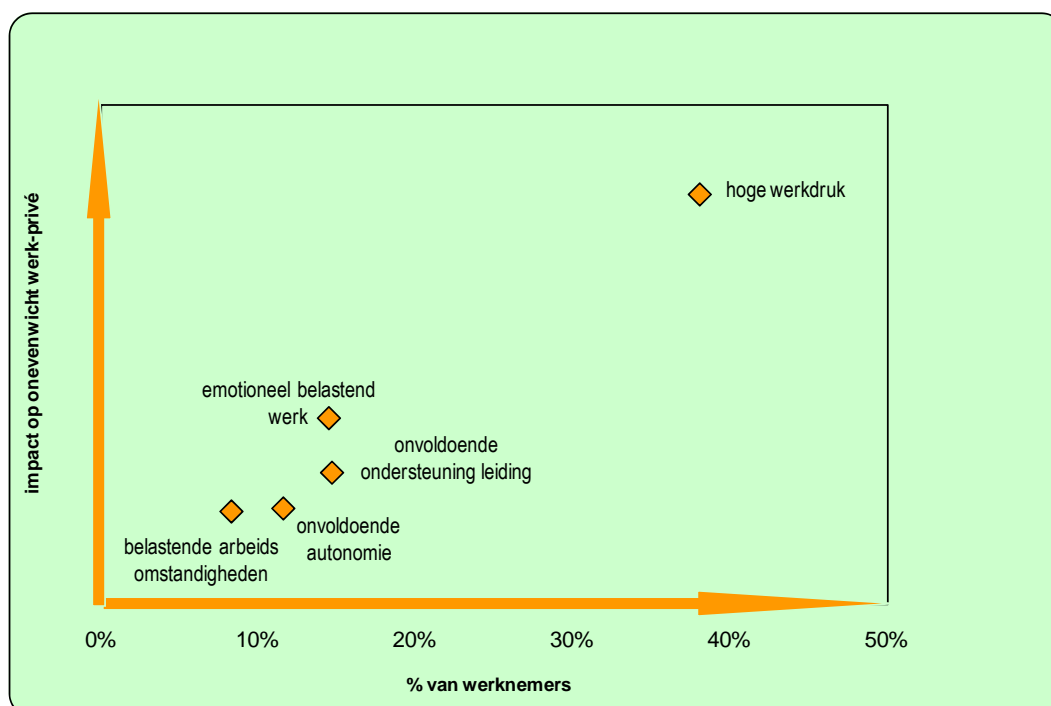
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor vier risicofactoren voor onvoldoende leermogelijkheden. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

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 2007

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

Figuur 10: problematische werk-privé-balans en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening) 2007



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2007, SERV-STV-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 hoge werkdruk 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.

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 2007 is dat 49,8%. De andere werknemers worden geconfronteerd met één of meerdere werkbaarheidsproblemen: werkstress (30,2%), motivatieproblemen (22,2%), een gebrek aan leerkansen (22,3%) of problemen om werk en privé op elkaar af te stemmen (14%).

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 2007 ziet er als volgt uit: hoge werkdruk: 38,1%; emotioneel belastend werk: 14,5%; routinematig werk: 28%; onvoldoende autonomie: 11,6%; onvoldoende steun directe leiding: 14,7%; belastende arbeidsomstandigheden: 8,3%.

In het informatiedossier 'Vlaamse Werkbaarheidsmonitor werknemers 2007. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt evolutie 2004-2007' vindt de lezer bijkomende informatie over de resultaten van de werkbaarheidsmonitor voor de werknemers. Het informatiedossier kan u raadplegen en gratis downloaden via: www.serv.be/werkbaarwerk

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

