

# Sectorprofiel werkbaar werk

Oktober 2005

## Groot- en kleinhandel

### Werkbaarheidsprofiel op basis van Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004

#### *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 loontrekkenden. Volgmetingen zijn gepland in 2007 en 2010.

In deze nota brengen we in zeven rubrieken de belangrijkste gegevens samen voor de groot- en kleinhandel:

1. werkbaarheidsgraad in de groot- en kleinhandel.
2. werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel.
3. werkbaarheidsrisico's in de arbeidssituatie in de groot- en kleinhandel.
4. risicoprofiel voor werkstress in de groot- en kleinhandel.
5. risicoprofiel voor motivatieproblemen in de groot- en kleinhandel.
6. risicoprofiel voor onvoldoende leermogelijkheden in de groot- en kleinhandel.
7. risicoprofiel voor problematische werk-privébalans in de groot- en kleinhandel.

## 1. Werkbaarheidsgraad in de groot- en kleinhandel.

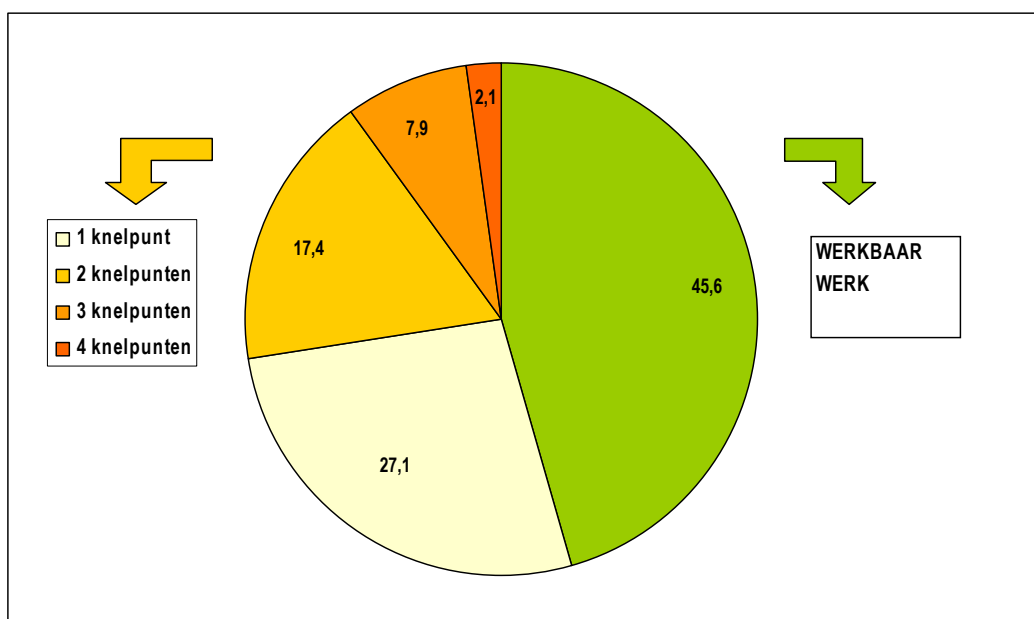
De werkbaarheidsgraad is als volgt gedefinieerd:

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

De werkbaarheidsgraad voor de groot- en kleinhandel 45,6%. Dat betekent dat minder dan de helft van de werknemers in de sector een job heeft waaraan het kwaliteitslabel 'werkbaar werk' kan worden toegekend. De andere werknemers worden in hun job met één of meerdere knelpunten geconfronteerd.

In vergelijking met Vlaanderen (werkbaarheidsgraad = 52,3%) ligt de werkbaarheidsgraad in de groot- en kleinhandel bijna 7 procentpunten lager. Dit komt vooral doordat een groter aandeel van de werknemers in de sector geconfronteerd worden met een gebrek aan leermogelijkheden.

**Figuur 1: procent van werknemers in de groot- en kleinhandel met werkbaar werk - met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten**



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

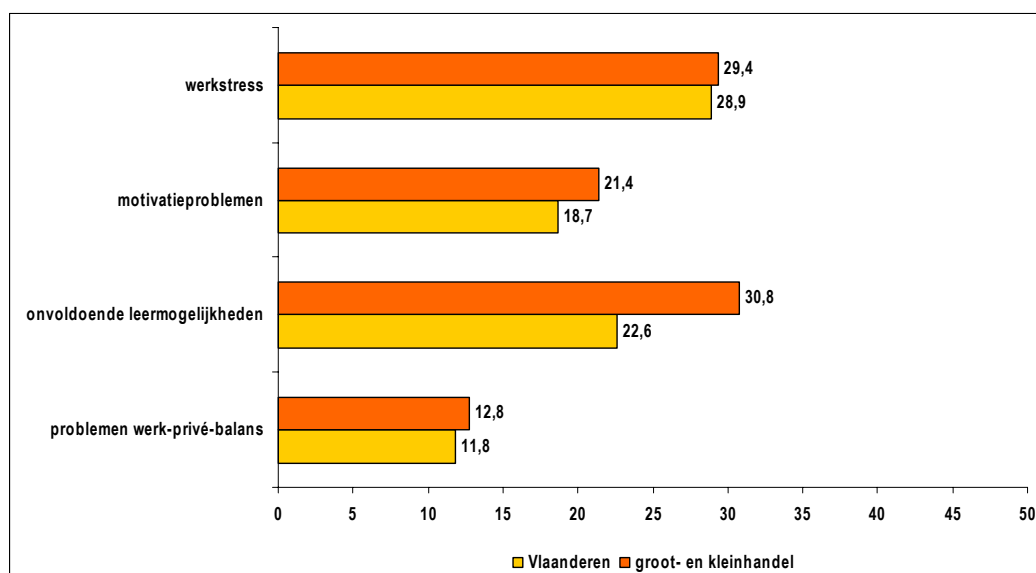
## 2. Werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel

In de werkbaarheidsmonitor staan vier facetten van kwaliteit van de arbeid centraal: werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privébalans:

- **Werkstress** geeft aan in welke mate (mentale) vermoeidheid door psychosociale arbeidsbelasting leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren.
- **Motivatie** duidt aan in welke mate werknemers door de aard van de job betrokken zijn op hun werk dan wel gedemotiveerd raken.
- **'Leermogelijkheden'** belicht de kansen tot competentieontwikkeling: het gaat om de mate waarin werknemers door opleidingskansen en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek hun competenties al dan niet op peil kunnen houden en verder ontwikkelen in functie van hun inzetbaarheid op langere termijn.
- De **werk-privébalans** geeft aan in welke mate de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op het handelen in de 'thuis'situatie.

Voor elk van de vier werkbaarheidsaspecten zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. 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. We vergelijken deze cijfers met deze voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

**Figuur 2: werkbaarheidsknelpunten in de groot- en kleinhandel en in Vlaanderen**  
(% van werknemers)



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

In de groot- en kleinhandel heeft 30,8% van de werknemers een job die onvoldoende leer- en ontwikkelingsmogelijkheden biedt. Dit is het belangrijkste knelpunt voor de sector. Deze werknemers krijgen onvoldoende kansen om hun competenties op peil te houden en te ontwikkelen waardoor hun inzetbaarheid op langere termijn in het gedrang komt. Het aandeel ligt merkbaar hoger dan het Vlaamse gemiddelde (22,6%). Werkstress vormt een tweede belangrijk probleem: 29,4% van de werknemers heeft werkstress en loopt hierdoor een verhoogd risico op gezondheids- en/of inzetbaarheidsproblemen. Verder zien we dat 21,4% van de werknemers een job heeft die motivatieproblemen creëert. De werk-privécombinatie ligt voor 12,8% van de werknemers uit de groot- en kleinhandel moeilijk. Deze aandelen verschillen weinig van deze voor de ruimere Vlaamse arbeidsmarkt.

### 3. Werkbaarheidsrisico's in de groot- en kleinhandel

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.

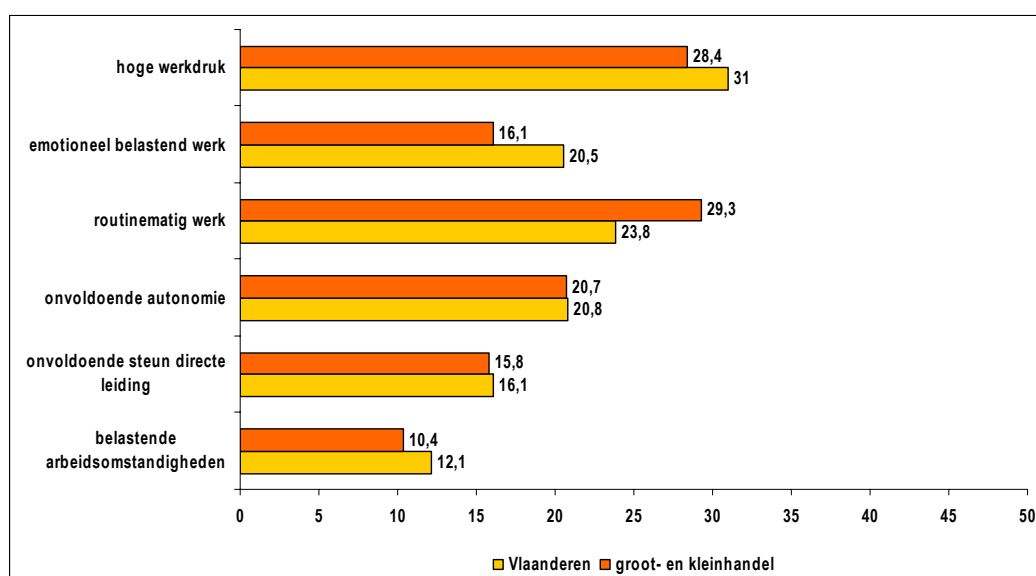
De Vlaamse werkbaarheidsmonitor peilt daarom ook naar de kernfactoren in de arbeidssituatie die de kwaliteit of werkbaarheid van jobs bedreigen of bevorderen. Het gaat om zes werkaspecten die we hieronder kort omschrijven:

- **Werkdruk:** verwijst naar de belasting van een job in termen kwantitatieve taakeisen zoals het werkvolume, het werktempo en de tijdslimieten die opgelegd worden.
- **Emotionele belasting:** belasting door contactwerk zoals les geven, het verzorgen van patiënten, het overtuigen van klanten of het aansturen van medewerkers. Emotionele belasting zou men de kwalitatieve kant van werkdruk kunnen noemen.
- **Afwisseling in het werk:** geeft aan in welke mate de arbeidstaken een zinvol geheel vormen, een creatieve inbreng vereisen en de vaardigheden en capaciteiten van de werknemer benutten. Bij onvoldoende afwisseling spreken we over routinematig werk.
- **Autonomie of zelfstandigheid:** geeft aan in welke mate werknemers invloed hebben op de planning en de organisatie van hun eigen werk. Om verantwoordelijkheid te kunnen opnemen is het ook nodig om voldoende 'ruimte' of zeggenschap te krijgen in het werk.
- **Ondersteuning door de directe leiding.** Als men in de problemen komt, dan is het belangrijk dat men op anderen beroep kan doen om een oplossing te vinden. De directe leiding heeft hier belangrijke rol omdat ze niet alleen het directe aanspreekpunt is, maar medewerkers ook actief en doelgericht kan aansturen, coachen en ondersteunen.

- **Arbeidsomstandigheden:** mate waarin men tijdens het werk te maken heeft met veiligheids- en gezondheidsrisico's zoals lawaaihinder, extreme temperaturen, gevaarlijke stoffen, lichamelijk zware taken, enz.

Ook voor deze zes werkbaarheidsrisico's zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet problematisch is. In de onderstaande figuur tonen we voor elk van deze werkbaarheidsrisico's voor welk aandeel van de werknemersgroep in de sector de situatie problematisch is. We vergelijken deze cijfers met deze voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

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



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

Routinematig werk, hoge werkdruk en onvoldoende autonomie vormen de drie belangrijkste risicofactoren voor de groot- en kleinhandel. Vooral de grote groep die routinematig werk heeft springt in het oog (29,3% versus 23,8% voor Vlaanderen). Het werkdrukprobleem stelt zich dan weer minder scherp in de sector (28,4% versus 31% voor Vlaanderen). Ongeveer een vijfde van de werknemers (20,7%) heeft onvoldoende autonomie in het werk, een cijfer dat vergelijkbaar is met het Vlaamse gemiddelde (20,8%).

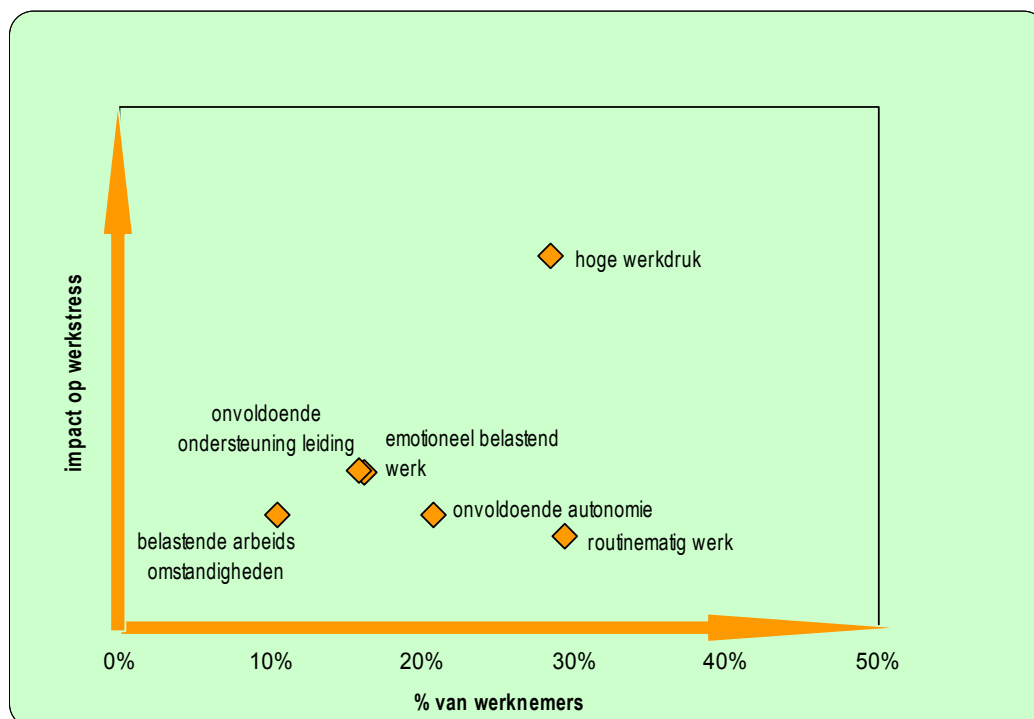
De andere drie risicofactoren (emotionele blasting, onvoldoende steun vanuit de directe leiding en belastende arbeidsomstandigheden) komen bij minder dan een vijfde van de werknemers uit de groot- en kleinhandel voor. Voor deze factoren zit de sector ongeveer op de lijn van het Vlaamse gemiddelde.

#### 4. Risicoprofiel voor werkstress in de groot- en kleinhandel.

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Vaak is het werk niet goed georganiseerd, verloopt communicatie niet vlot of ontstaan er problemen doordat leidinggevenden hun personeel niet goed aansturen.

In de onderstaande grafiek wordt de 'ernstgraad' van zes werkstressrisico's in de arbeidssituatie geïllustreerd voor de werknemers in de groot- en kleinhandel. Een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans is dat werknemers door dit risico werkstressproblemen krijgen.

**Figuur 4: werkstress en risico's in de arbeidssituatie (groot- en kleinhandel)**



Bron: Nulmeting Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004, 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 meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn emotioneel belastend werk.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

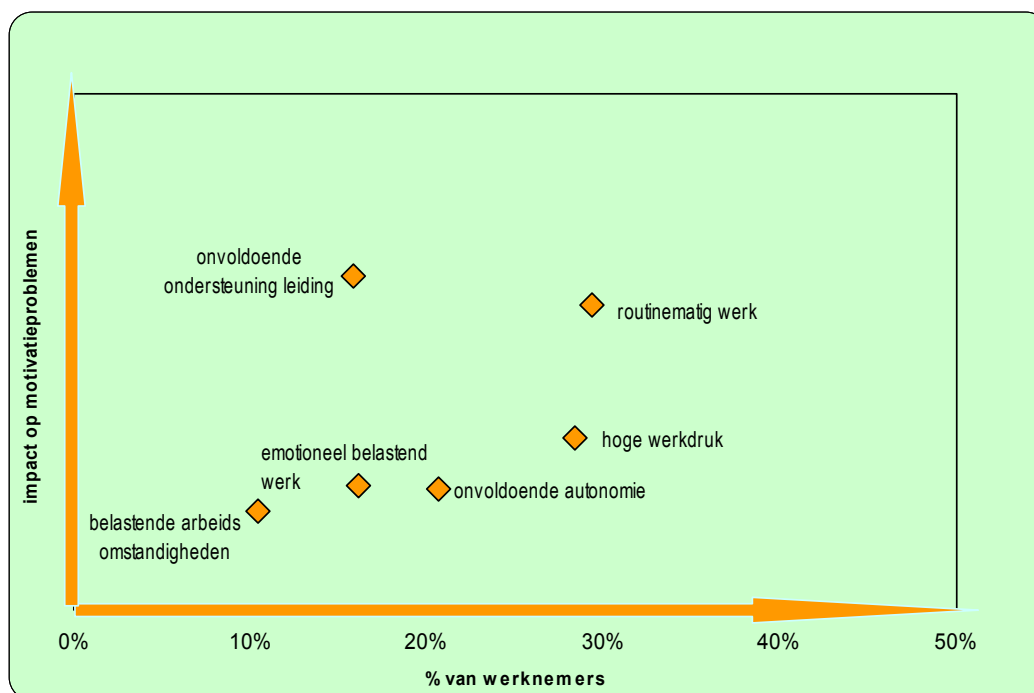
Hoge werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. Bijna 30% van de werknemers in de groot- en kleinhandel werken onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan een doelmatige 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 voor de sector op dat een grote

groep werknemers geconfronteerd wordt met routinematig werk en/of onvoldoende autonomie. Deze knelpunten verhogen de kans op werkstress maar in minder mate dan bijvoorbeeld de hoge werkdruk.

## 5. Risicoprofiel voor motivatieproblemen in de groot- en kleinhandel.

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. Vooral het routinematige werk komt als risicofactor sterk naar voor in het risicoprofiel, omwille van het grote aandeel werknemers dat er mee te maken heeft. Uit de figuur kunnen we ook aflezen dat om die reden ook hoge werkdruk en onvoldoende autonomie risicofactoren voor motivatieproblemen zijn. Gevarieerd werk en ondersteuning door de leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarden om werknemers gemotiveerd aan de slag te houden. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt of wanneer werknemers niet kunnen beschikken over voldoende autonomie, dan breekt ook de motivatieveer.

**Figuur 5: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (groot- en kleinhandel)**



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

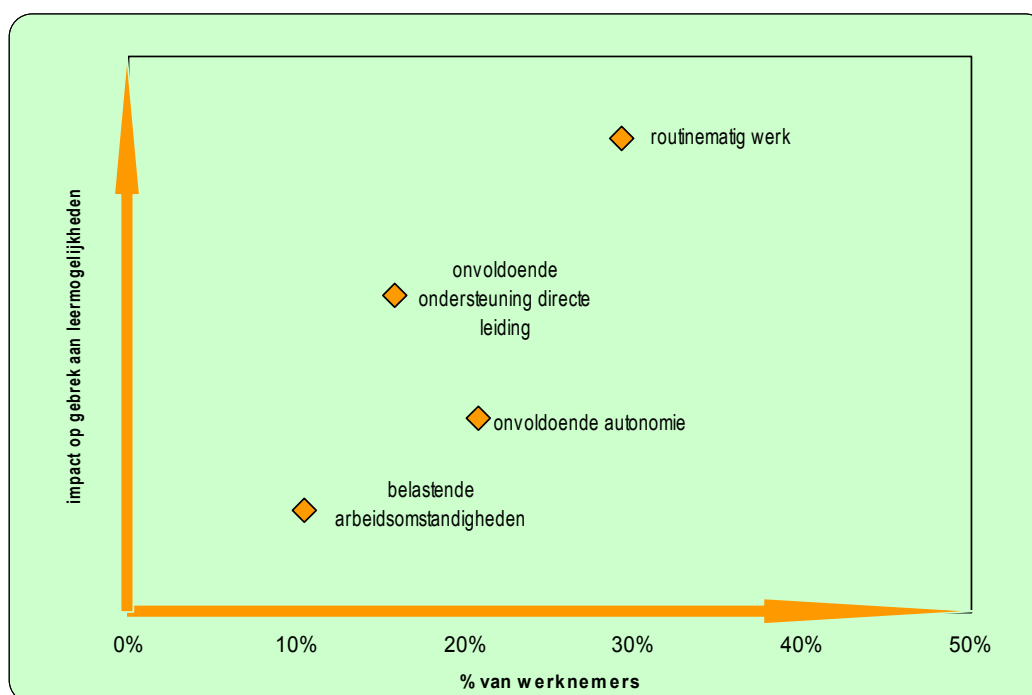
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er 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.

## 6. Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' in de groot- en kleinhandel.

Routinematig werk is een belangrijke risicofactor voor problemen op het vlak van leermogelijkheden. Dat men van het 'steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen' niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de groot- en kleinhandel heeft helaas bijna 30% van de werknemers routinematig werk. Onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is een belangrijke risicofactor, maar in het profiel minder kritisch omdat slechts een kleine groep werknemers hiermee geconfronteerd worden. Gebrek aan autonomie is wel een belangrijke risicofactor die de job van meer dan 1 op 5 werknemers uit de sector kenmerkt.

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



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

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

1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er 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.



## 7. Risicoprofiel voor problematische werk-privébalans in de groot- en kleinhandel.

Het probleem om werk en privé goed op elkaar af te stemmen wordt meestal in verband gebracht met lange, onregelmatige en/of afwijkende werktijden. De tabel laat zien dat deze veronderstelling klopt. Bij overwerkers die hun uren niet kunnen recupereren komt 31,9% in de problemen terwijl dat percentage veel lager (6,2%) ligt bij werknemers die niet hoeven over te werken. Hetzelfde beeld zien we bij onvoorziene wijzigingen in de uurrooster: het percentage dat in de problemen komt stijgt van 8,7% naar 38,5% bij een overgang van regelmatig naar onregelmatig werk. Bij werknemers die (altijd, vaak, soms) 's nachts werken ligt het aandeel twee keer zo hoog als bij degenen die nooit 's nachts werken (12,0% versus 24,4%).

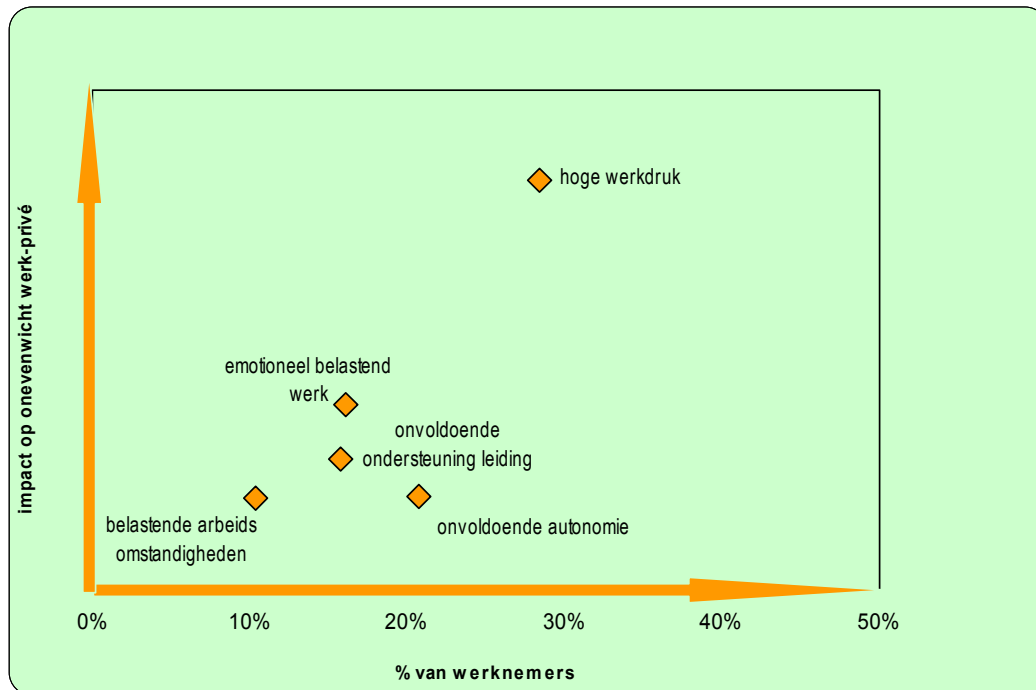
**Tabel 1: procent werknemers voor wie de combinatie werk-privé problemen stelt bij verschillende werktijdregeling ( groot- en kleinhandel)**

	werk-privé-balans		
	niet problematisch	problematisch	
regelmatic overwerk zonder recuperatie	68,1	31,9	100
regelmatic overwerk met recuperatie	79,0	21,0	100
geen of soms overwerk	93,8	6,2	100
frequent onvoorziene uurroosterwijzigingen	61,5	38,5	100
geen/soms onvoorziene uurroosterwijzigingen	91,3	8,7	100
geen nachtwerk	88,0	12,0	100
nachtwerk (soms, vaak, altijd)	75,6	24,4	100

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

Als we het werk inhoudelijk evalueren dan blijkt werkdruk de belangrijke risicofactor voor de werk-privébalans. Deze risicofactor komt niet alleen vaak voor, hij verhoogt ook aanzienlijk het risico op een onevenwicht in de werk-privébalans. Ook het gebrek aan autonomie is een risicofactor voor de werk-privécombinatie waar meer dan 1 op 5 werknemers uit de sector mee geconfronteerd worden.

**Figuur 7: problematische werk-privébalans en risico's in de arbeidssituatie (groot- en kleinhandel)**



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

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

1. percentage van werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er meer werknemers met onvoldoende autonomie dan er werknemers zijn die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het risico op een onevenwichtige werk-privébalans 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. Bij minder dan de helft van de werknemers uit de groot- en kleinhandel (45,6%) zit dat goed, ze hebben een werkbare of kwaliteitsvolle job. Iets meer dan de helft wordt geconfronteerd met werkstress, motivatieproblemen, een gebrek aan leerkansen of problemen om werk en privé op elkaar af te stemmen. Bijna 1 op 3 krijgt bij de uitoefening van zijn job onvoldoende leermogelijkheden. Het is daarmee duidelijk het meest prangende probleem. Bijna 30% van de werknemers kampen met een hoge werkdruk en voor meer dan 20% onder hen stelt er zich een probleem op het vlak van motivatie.

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. In de groot- en kleinhandel worden de werknemers in hun arbeidssituatie vooral geconfronteerd met onvoldoende taakvariatie (29,3%), hoge werkdruk (28,4%) en onvoldoende autonomie (20,7%).

Werken aan voldoende taakvariatie/voldoende autonomie zal zich vooral vertalen in een verbetering van de leermogelijkheden, het grootste knelpunt voor de sector, maar ook in een verbetering op het vlak van motivatie. De werkdruk reduceren tot een aanvaardbaar niveau zal vooral leiden tot minder werkstress en problemen in de werk-privébalans.

*In de informatiedossiers 'Nulmeting Vlaamse werkbaarheidsmonitor, indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004' en 'Wat maakt werk werkbaar? Onderzoek naar determinanten van werkbaar werk op basis van de nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor 2004', vindt de lezer bijkomende informatie over de resultaten van de werkbaarheidsmonitor. De informatiedossiers zijn beschikbaar op de website: [www.serv.be/werkbaarwerk](http://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*