

# Sectorprofiel werkbaar werk

Oktober 2005

## Openbaar bestuur

### 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 het openbaar bestuur:

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

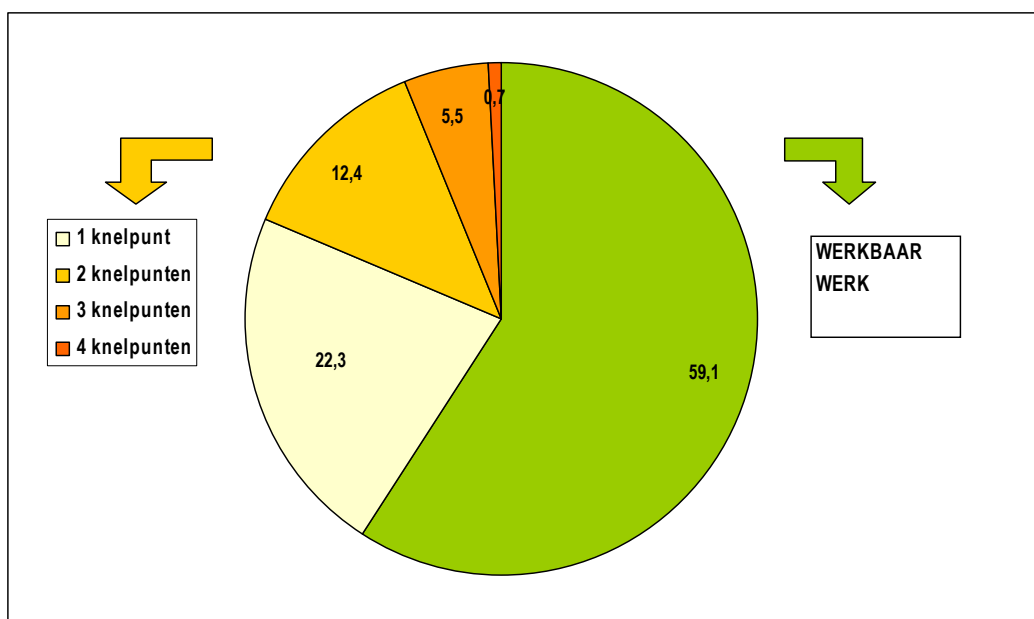
## 1. Werkbaarheidsgraad in het openbaar bestuur.

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 het openbaar bestuur bedraagt 59,1%. Dat betekent dat een ruime meerderheid van de werknemers in het openbaar bestuur 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 het openbaar bestuur bijna 7 procentpunten hoger.

**Figuur 1: procent van werknemers in het openbaar bestuur met werkbaar werk - met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten**



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

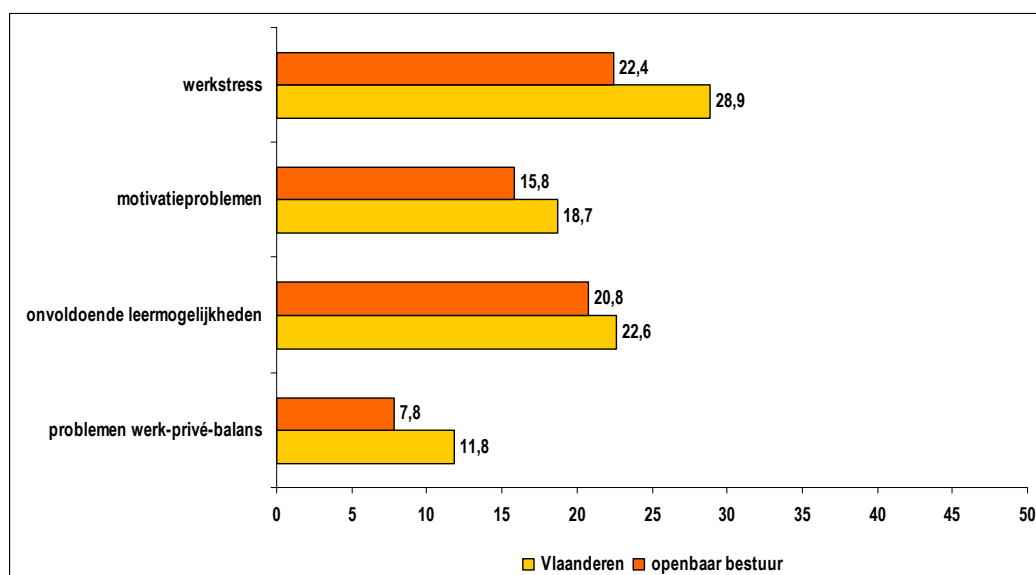
## 2. Werkbaarheidsknelpunten in het openbaar bestuur

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 het openbaar bestuur en in Vlaanderen**  
(% van werknemers)



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

Werkstress is duidelijk het belangrijkste probleem, zowel op de Vlaamse arbeidsmarkt in het algemeen als in het openbaar bestuur in het bijzonder. Meer dan 1 op 4 van de werknemers in het openbaar bestuur heeft problemen met werkstress en loopt hierdoor een verhoogd risico op gezondheids- en/of inzetbaarheidsproblemen. Dit aandeel ligt wel onder het Vlaamse gemiddelde (28,9%). Ongeveer 1 op 5 werknemers uit de sector krijgt in zijn job onvoldoende leermogelijkheden aangeboden, ook hier een gunstiger cijfer dan het Vlaamse gemiddelde. Ook voor de twee andere werkbaarheidsknelpunten worden betere cijfers opgetekend in het openbaar bestuur. Terwijl 18,7% van de Vlaamse werknemers kampt met motivatieproblemen is dit in het openbaar bestuur 15,8%. Verhoudingsgewijs zijn er op de Vlaamse arbeidsmarkt ook meer werknemers met een moeilijke werk-privécombinatie, met name 11,8% versus 7,8% in het openbaar bestuur.

### 3. Werkbaarheidsrisico's in het openbaar bestuur

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.

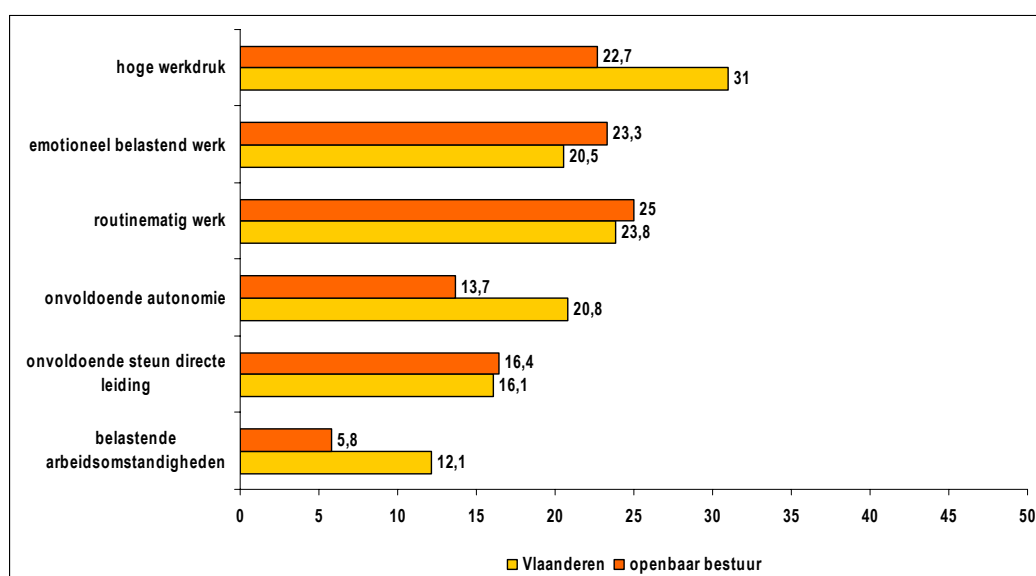
De Vlaamse werkbaarheidsmonitor peilt daarom ook naar de kernfactoren in de arbeidssituatie die de kwaliteit of werkbaarheid van jobs bedreigen of bevorderen. Het gaat om zes werkaspecten die we hieronder kort omschrijven:

- **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 het openbaar bestuur en in Vlaanderen**  
(% van werknemers)



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

Routinematig werk is het grootste knelpunt bij het openbaar bestuur. Een kwart van de werknemers heeft een job die weinig variatie biedt. Het aandeel voor de sector komt ongeveer overeen met het Vlaamse gemiddelde. Emotionele belasting en hoge werkdruk vinden we bij iets meer dan 1 op 5 werknemers. Voor deze beide risicofactor liggen de aandelen lager dan het Vlaamse gemiddelde.

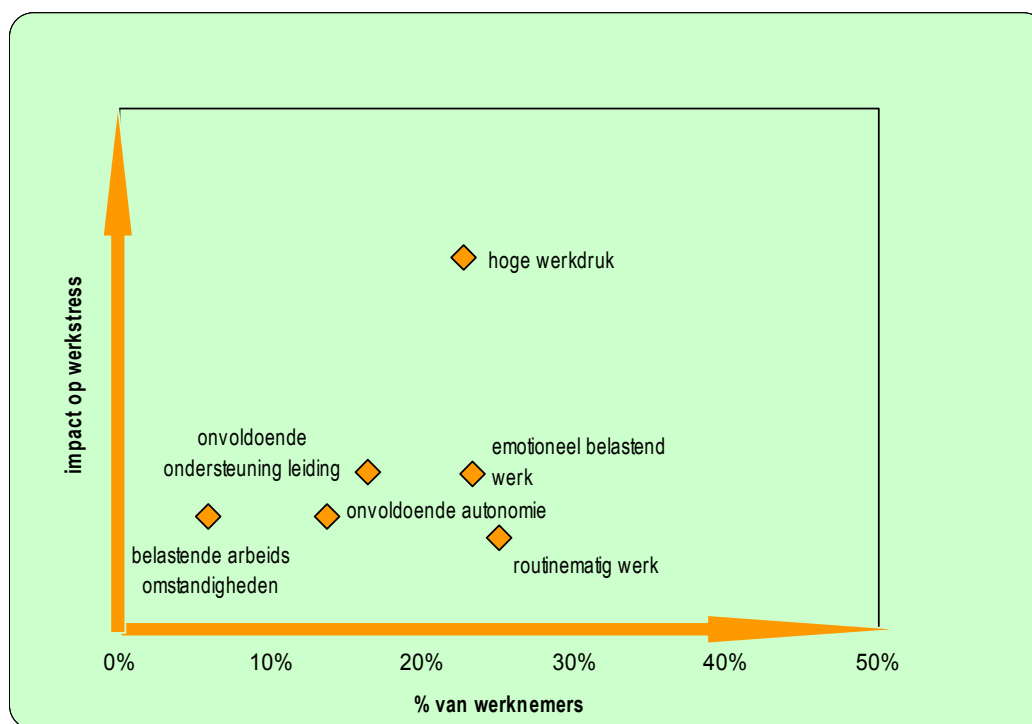
De drie andere risicofactoren komen voor bij minder dan een vijfde van de werknemers. Voor autonomie en belastende arbeidsomstandigheden zijn de cijfers voor het openbaar bestuur duidelijk lager dan het Vlaamse gemiddelde. Voor ondersteuning vanuit de directe leiding is er op dat vlak weinig verschil.

#### 4. Risicoprofiel voor werkstress in het openbaar bestuur.

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Vaak is het werk niet goed georganiseerd, verloopt communicatie niet vlot of ontstaan er problemen doordat leidinggevendenden hun personeel niet goed aansturen. Ook de emotionele belasting die zo kenmerkend is voor contactgerichte beroepen kan een belangrijke bron van werkstress zijn.

In de onderstaande grafiek wordt de 'ernstgraad' van zes werkstressrisico's in de arbeidssituatie geïllustreerd voor de werknemers in het openbaar bestuur. 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 arbeidssituatie (openbaar bestuur)**



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 routinewerk dan er werknemers zijn met onvoldoende autonomie.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

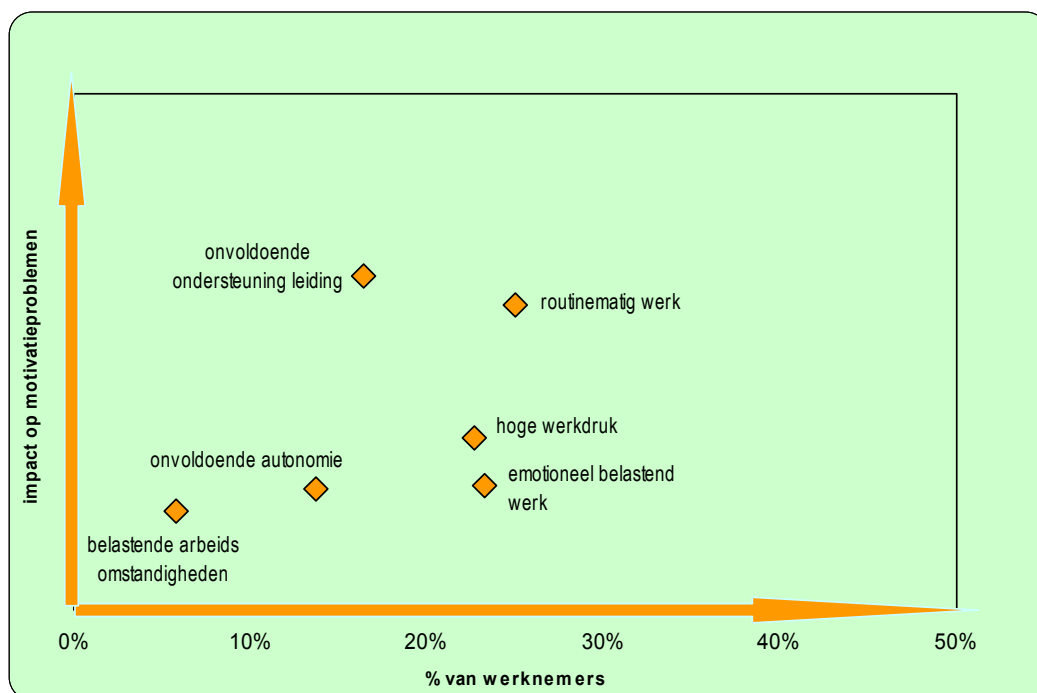
Werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Deze risicofactor komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. Ook het gebrek aan steun door de leiding en de emotionele belasting manifesteren zich als een belangrijk risico en vooral de emotionele belasting is in het profiel kritisch omdat een grote groep hiermee geconfronteerd wordt. Verder valt voor de sector op dat een ruime groep van

werknemers tewerkgesteld is in een routinejob. Ook dit is een (beperkte) risicofactor voor werkstress.

## 5. Risicoprofiel voor motivatieproblemen in het openbaar bestuur.

Routinematig werk en een gebrekkige communicatie en ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. Vooral routinematig werk is in het profiel kritisch omdat het vaak voorkomt. Ook hoge werkdruk en emotionele belasting komen vaak voor en zijn daarom vermeldenswaardige risicofactoren voor motivatieproblemen in de sector. Aantrekkelijk, gevarieerd werk is een noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde om werknemers gemotiveerd aan de slag te houden. Wanneer de prestatiedruk of de emotionele belasting te hoog wordt, dan breekt ook de motivatieveer.

**Figuur 5: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (openbaar bestuur)**



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

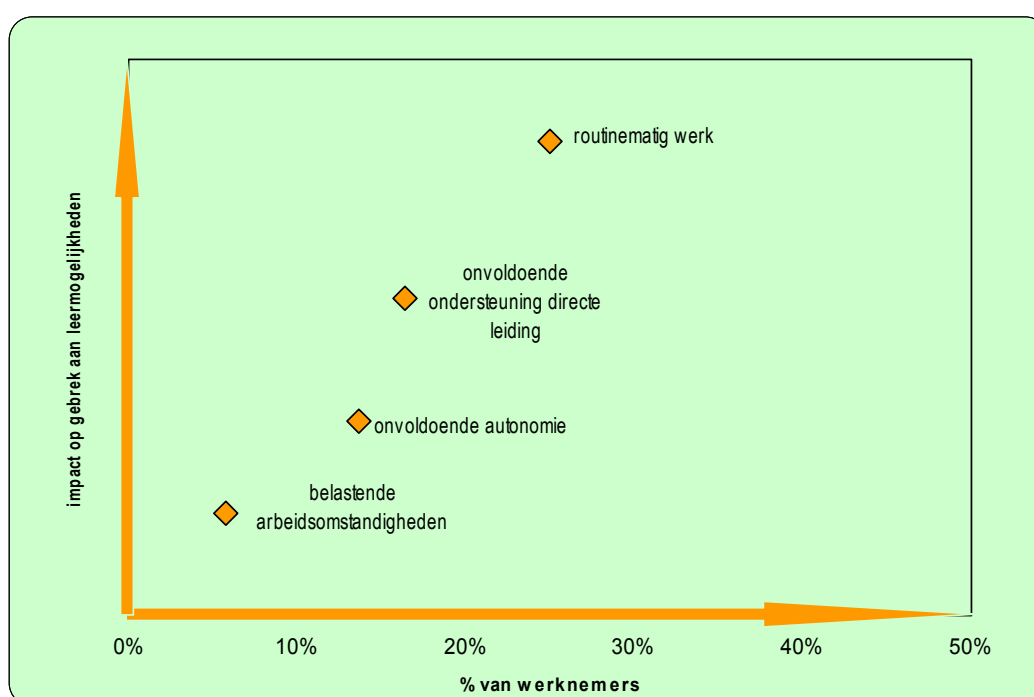
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er meer werknemers die emotioneel belastend werk hebben 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 het openbaar bestuur.

Routinematig werk is de belangrijkste risicofactor voor problemen op het vlak van leermogelijkheden in het openbaar bestuur. Dat men van het 'steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen' niet veel bijleert verrast uiteraard niet. Wel opmerkelijk is dat een kwart van de werknemers uit de sector hiermee dagelijks geconfronteerd wordt.

**Figuur 6: onvoldoende leermogelijkheden en risico's in de arbeidssituatie (openbaar bestuur)**



Bron: Nulmeting Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004, 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 meer werknemers die onvoldoende ondersteund worden door de directe leiding dan er werknemers zijn met onvoldoende autonomie.
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 het openbaar bestuur.

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 21% in de problemen terwijl dat percentage veel lager (4,7%) ligt bij werknemers die niet hoeven over te werken. Hetzelfde beeld zien we bij onvoorziene wijzigingen van de uurroosters: het percentage dat in de problemen komt stijgt van 21,1% naar 6,1% bij een overgang van regelmatig naar onregelmatig werk. Bij werknemers die (soms, vaak, altijd) 's nachts werken ligt het aandeel bijna twee keer zo hoog (6,7 versus 11,7% voor nachtwerk)

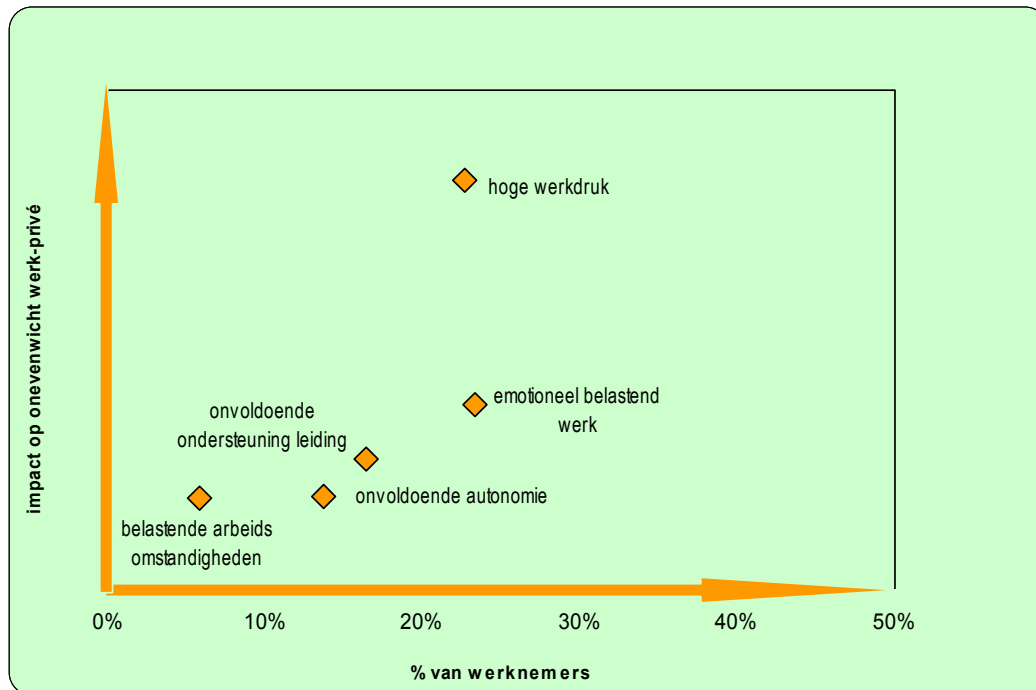
**Tabel 1:     procent werknemers voor wie de combinatie werk-privé problemen stelt bij verschillende werktijdregeling ( openbaar bestuur)**

	werk-privé-balans		
	niet problematisch	problematisch	
regelmatic overwerk zonder recuperatie	79,0	21,0	100
regelmatic overwerk met recuperatie	86,6	13,4	100
geen of soms overwerk	95,3	4,7	100
frequent onvoorziene uurroosterwijzigingen	78,9	21,1	100
geen/soms onvoorziene uurroosterwijzigingen	93,9	6,1	100
geen nachtwerk	93,3	6,7	100
nachtwerk (soms, vaak, altijd)	88,6	11,4	100

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

Als we het werk inhoudelijk evalueren dan blijkt hoge werkdruk de belangrijkste risicofactor. Emotionele belasting komt als risicofactor voor werk-privécombinatie op de tweede plaats. Sommige jobs in het openbaar bestuur zoals bijvoorbeeld politietaken leiden er wellicht toe dat men het werk moeilijk van zich af kan zetten na de werktijden zodat men ook moeilijker toe komt aan gezinstaken, hobby's of vrienden.

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



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 die emotioneel belastend werk hebben 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 meer dan de helft van de werknemers uit het openbaar bestuur (59,1%) zit dat goed, ze hebben een werkbare of kwaliteitsvolle job. Iets minder dan de helft wordt geconfronteerd met werkstress, motivatieproblemen, een gebrek aan leerkansen of problemen om werk en privé op elkaar af te stemmen. Een kwart van de werknemers heeft werkstress en/of problemen op het vlak van leermogelijkheden, de twee meest prangende werkbaarheidsknelpunten voor het openbaar bestuur.

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 het openbaar bestuur worden vooral veel werknemers geconfronteerd met routinematig werk, emotionele belasting en een hoge werkdruk: 25% van de werknemers heeft routinematig werk, 23,3% heeft emotioneel belastend werk en 22,7% presteert onder hoge werkdruk.

Werken aan voldoende taakvariatie zal zich vooral vertalen in betere resultaten op het vlak van leermogelijkheden en motivatie. De werkdruk en de emotionele belasting reduceren tot een aanvaardbaar niveau zal vooral leiden tot een verdere verlaging van werkstress en minder 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.*