

# Sectorprofiel werkbaar werk

Oktober 2005

## Post- en telecommunicatiesector

### 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. Vervolgmetingen zijn gepland in 2007 en 2010.

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

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

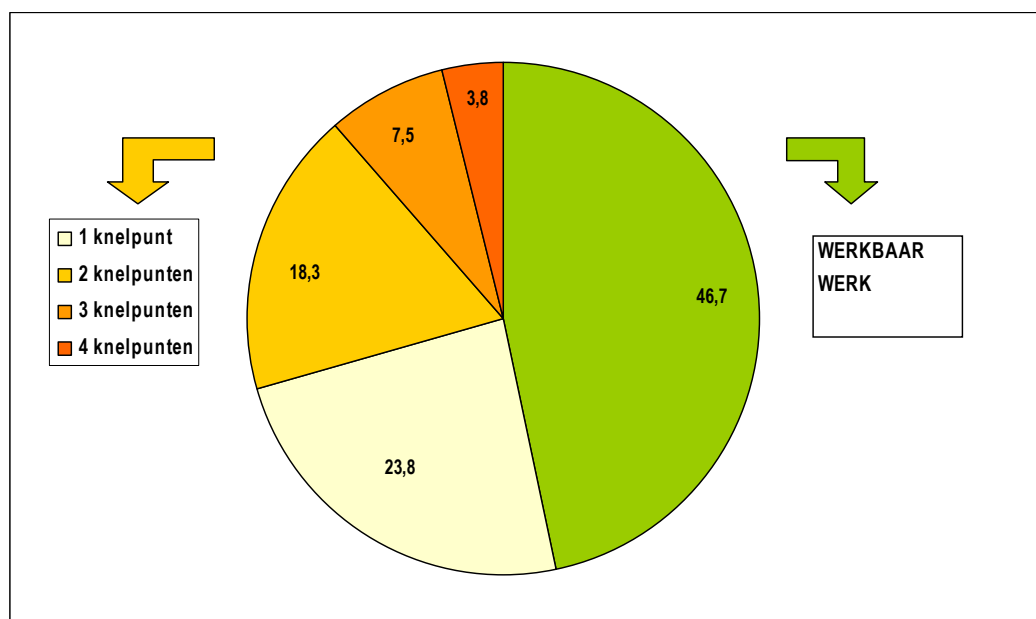
## 1. Werkbaarheidsgraad in de post- en telecommunicatiesector.

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 post- en telecommunicatiesector bedraagt 46,7%. Dat betekent dat iets 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 post- en telecommunicatiesector lager. Dit komt omdat een groter aandeel van de werknemers in de sector geconfronteerd wordt met werkstress en onvoldoende leermogelijkheden.

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



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

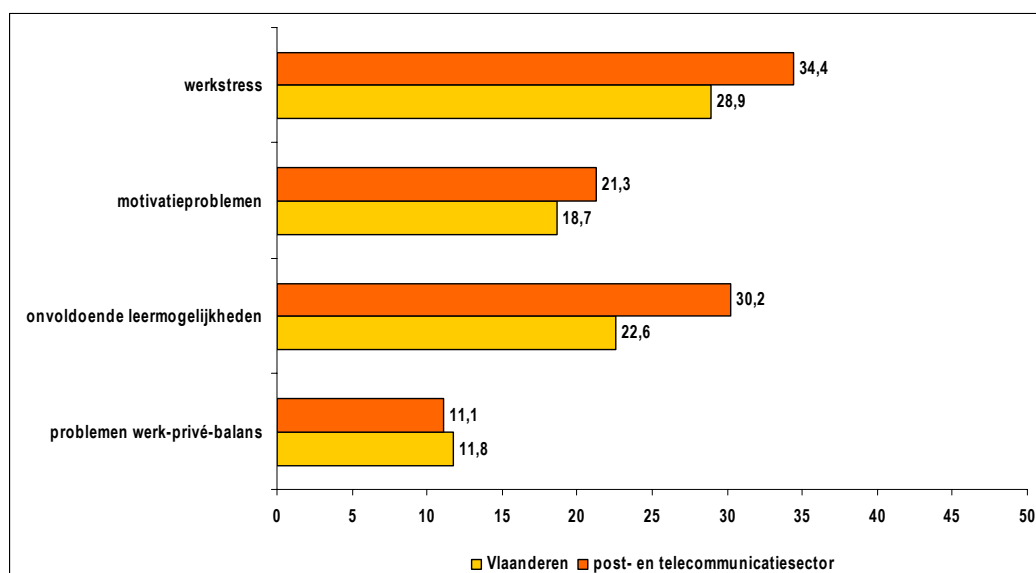
## 2. Werkbaarheidsknelpunten in de post- en telecommunicatiesector

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 werknemers door de aard van de job werk 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 post- en telecommunicatiesector en in Vlaanderen (% van werknemers)**



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

Werkstress is het belangrijkste knelpunt voor de post- en telecommunicatiesector. Meer dan 1 op 3 werknemers uit de sector heeft werkstressproblemen en loopt hierdoor een verhoogd risico op gezondheids- en/of inzetbaarheidsproblemen. De gewijzigde economische context en de herstructureringen in de sector zijn hier wellicht niet vreemd aan. 30% van de werknemers heeft een job met onvoldoende leeromgevingen, het tweede grootste werkbaarheidsknelpunt. Deze werknemers krijgen op de werkplek onvoldoende kansen om hun competenties op peil te houden en te ontwikkelen waardoor hun inzetbaarheid op langere termijn in het gedrang komt. Verhoudingsgewijs zijn er in de sector veel meer werknemers die onvoldoende leeromgevingen aangeboden krijgen in het werk dan op de ruimere Vlaamse arbeidsmarkt (22,6%). Op het vlak van motivatie en ook voor de werk-privébalans zijn de verschillen tussen de sector en het Vlaamse gemiddelde beperkt: ongeveer 1 op 5 werknemers ervaart motivatieproblemen, terwijl ongeveer 1 op 10 het moeilijk heeft om werk en privé met elkaar in evenwicht te brengen.

### 3. Werkbaarheidsrisico's in de post- en telecommunicatiesector

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:

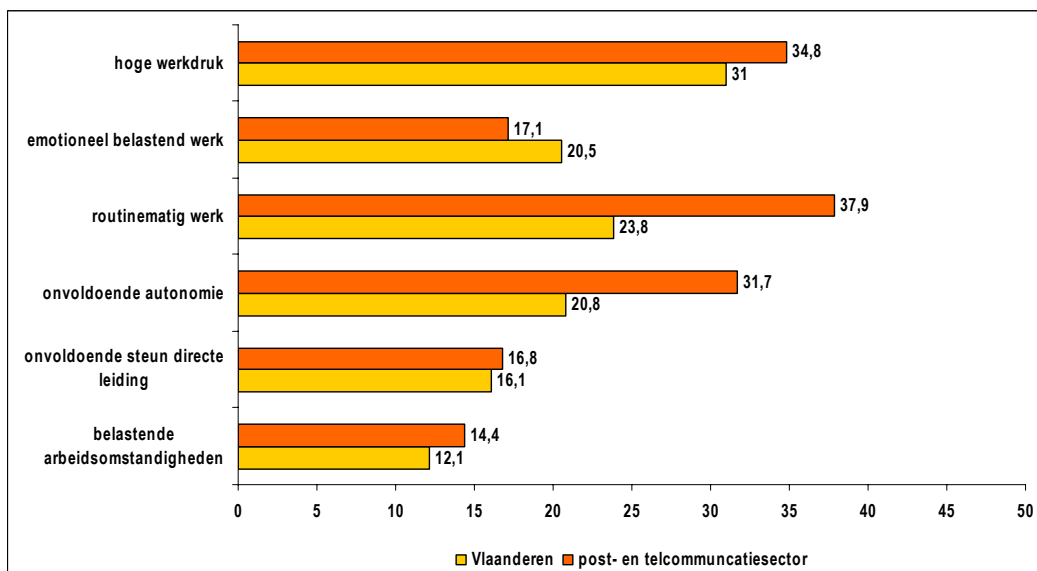
- **Werkdruk:** verwijst naar de belasting van een job in termen kwantitatieve taakeisen zoals het werkvolume, het werktempo en de tijdslimieten die opgelegd worden.
- **Emotionele belasting:** belasting door contactwerk zoals les geven, het verzorgen van patiënten, het overtuigen van klanten of het 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 post- en telecommunicatiesector en in Vlaanderen (% van werknemers)**



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

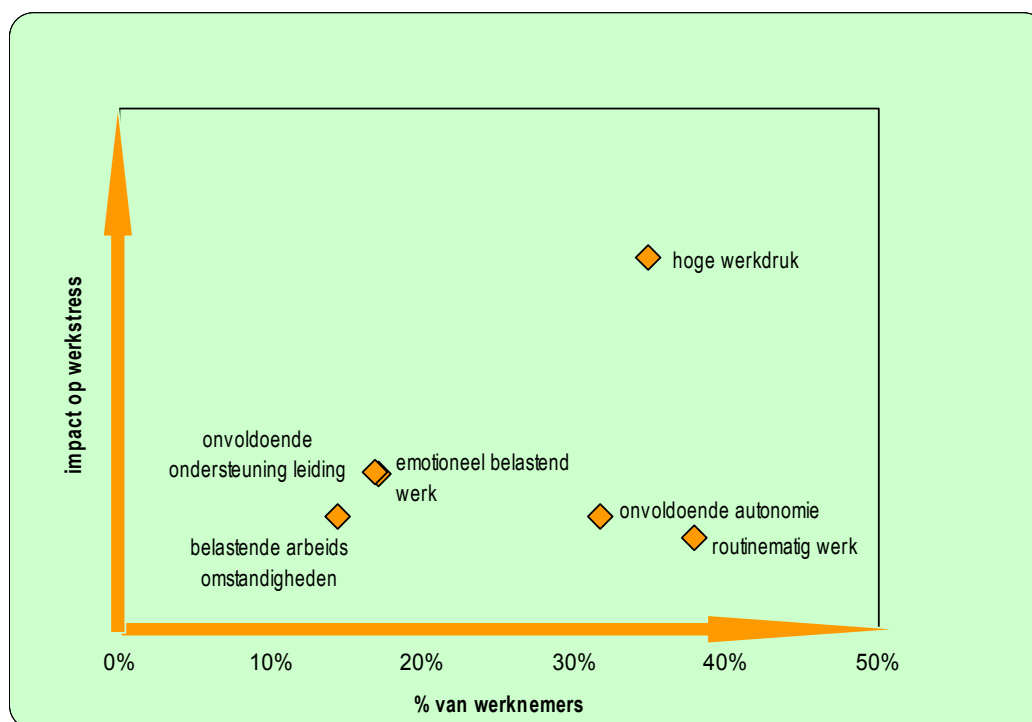
Routinematig werk, hoge werkdruk en onvoldoende autonomie vormen de drie belangrijkste risicofactoren voor de post- en telecommunicatiesector. Op het vlak van routinematig werk en onvoldoende autonomie zijn er duidelijk meer problemen in de post- en telecommunicatiesector dan wat gemiddeld geldt voor Vlaamse arbeidsmarkt (37,9% versus 23,8% voor routinematig werk, 31,7 versus 20,8 voor onvoldoende autonomie). De andere risicofactoren (emotionele belasting, onvoldoende steun vanuit de directe leiding en belastende arbeidsomstandigheden) komen voor bij minder dan een vijfde van de werknemers in de post- en telecommunicatiesector.

#### 4. Risicoprofiel voor werkstress in de post- en telecommunicatiesector.

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 de post- en telecommunicatiesector. 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 (post- en telecommunicatiesector)**



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.

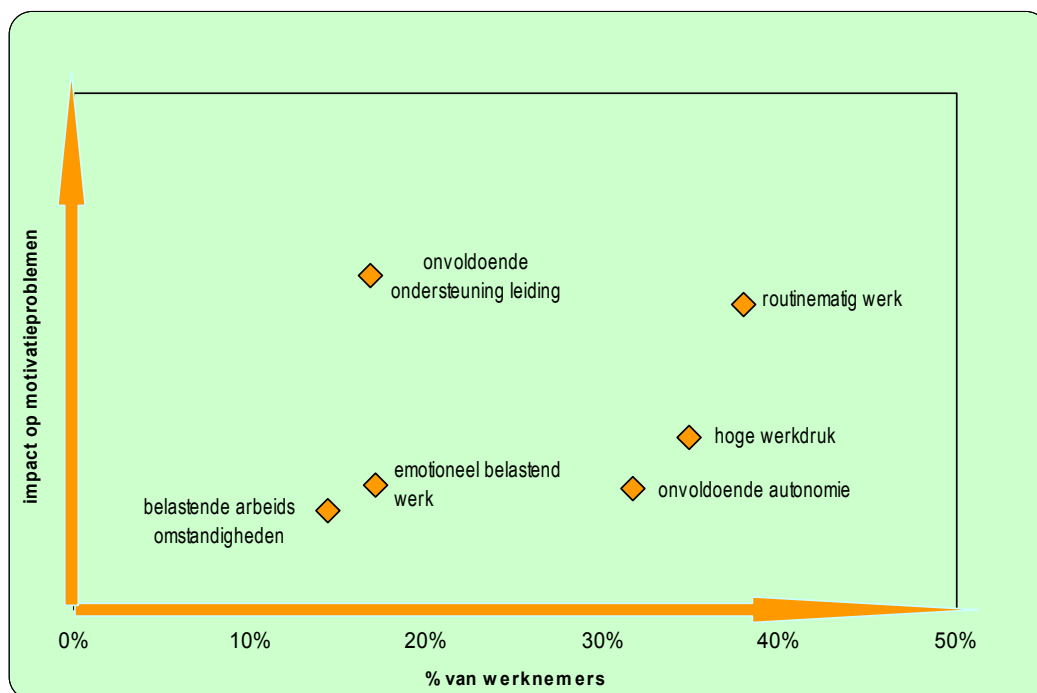
Hoge werkdruk is duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress in de sector. Hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor, maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. Meer dan een derde van de werknemers in de post- en telecommunicatiesector werkt onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan een doelmatige ondersteuning door de leiding en de emotionele belasting manifesteren zich als belangrijke risico's maar zijn in het profiel minder kri-

tisch omdat een kleinere groep hiermee geconfronteerd wordt. Verder valt voor de sector op dat een zeer ruime groep geconfronteerd wordt met routinematig werk en/of onvoldoende autonomie. Bijna 1 op 5 de werknemers heeft een job die niet alleen onvoldoende autonomie biedt maar ook routinematig is. Voor deze werknemers stapelen de risico's zich op.

### 5. Risicoprofiel voor motivatieproblemen in de post- en telecommunicatiesector.

Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. Vooral het routinematige werk komt in het profiel als risicofactor sterk naar voor, 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 voor de sector te vermelden risicofactoren zijn. Gevarieerd werk en voldoende ondersteuning door de leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde 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 (post- en telecommunicatiesector)**



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

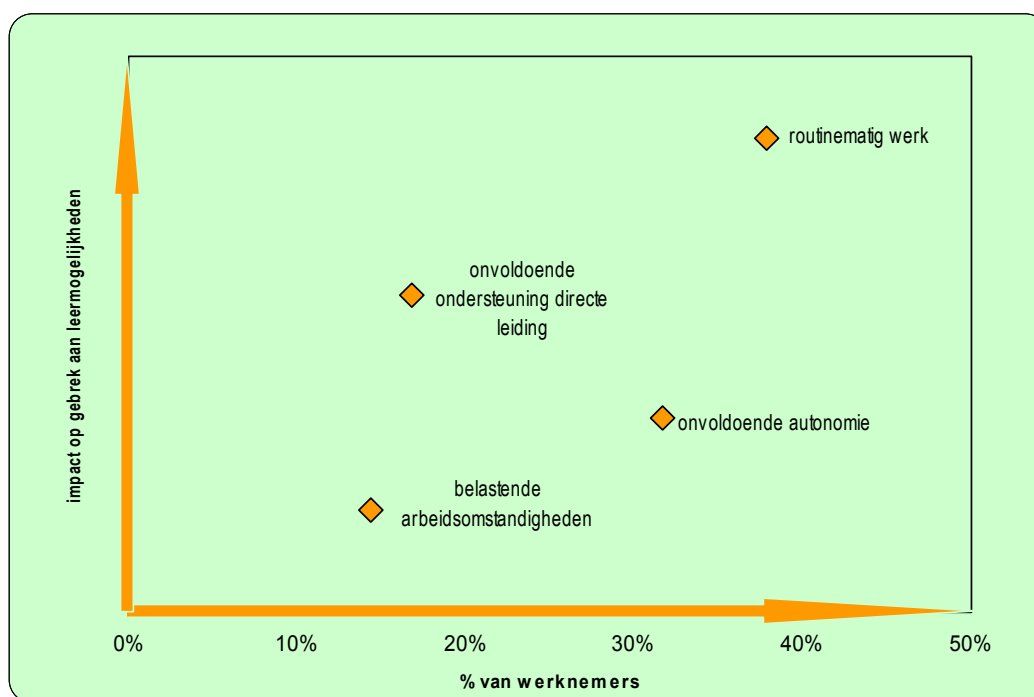
Leeswijzer: de figuur geeft de ernstgraad weer voor zes risicofactoren voor motivatieproblemen. Deze ernstgraad wordt door 2 elementen bepaald:

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 post- en telecommunicatiesector.

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. Wel opmerkelijk is dat bijna 1 op 4 van de werknemers in de post- en telecommunicatiesector hier dagelijks mee geconfronteerd wordt. Ook onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding en onvoldoende autonomie zijn belangrijke risicofactoren. Vooral het gebrek aan autonomie valt op omdat ook hiermee veel werknemers geconfronteerd worden.

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



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 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 post- en telecommunicatiesector.

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 23,9% in de problemen terwijl dat percentage veel lager (8,2%) ligt bij werknemers die niet hoeven over te werken.

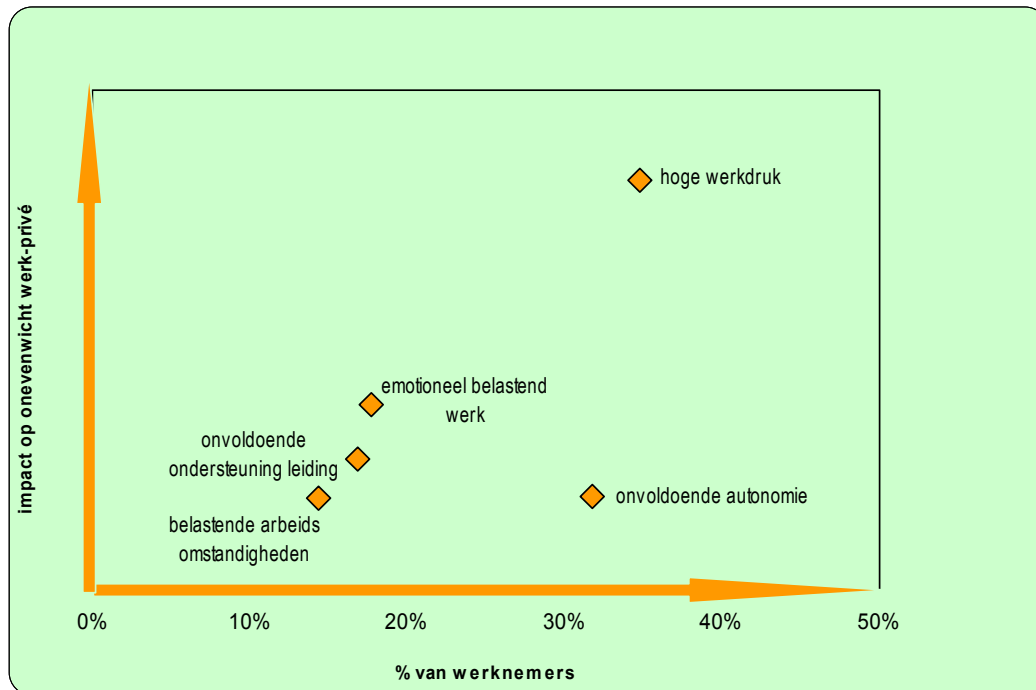
**Tabel 1: procent werknemers voor wie de combinatie werk-privé problemen stelt bij verschillende werktijdregeling ( post- en telecommunicatiesector)**

	werk-privé-balans		
	niet problematisch	problematisch	
regelmatig overwerk zonder recuperatie	76,1	23,9	100
regelmatig overwerk met recuperatie	86,4	13,6	100
geen of soms overwerk	91,8	8,2	100

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

Als we het werk inhoudelijk evalueren dan blijkt werkdruk de belangrijkste risicofactor voor een onevenwichtige 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 wordt.

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



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 iets minder dan de helft van de werknemers uit de post- en telecommunicatiesector (46,7%) 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. Ongeveer 1 op 3 krijgt bij de uitoefening van zijn job onvoldoende leermogelijkheden en/of werkstress. Dit zijn dan ook duidelijk de meest prangende problemen in de sector. Meer dan 20% is tewerkgesteld in een weinig boeiende job en ondervindt motivatieproblemen.

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 post- en telecommunicatiesector worden vooral veel werknemers geconfronteerd met hoge werkdruk, routinematig werk en onvoldoende autonomie.

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

*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*