

Sectorprofiel werkbaar werk

Oktober 2005

Zakelijke dienstverlening

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 zakelijke dienstverlening:

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

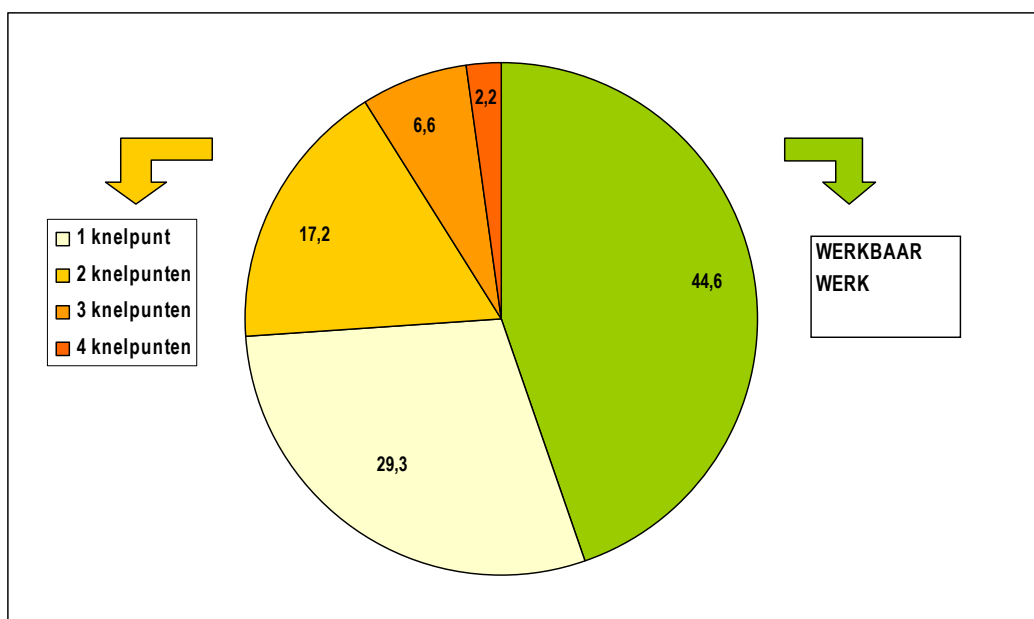
1. Werkbaarheidsgraad in de zakelijke dienstverlening.

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 zakelijke dienstverlening bedraagt 44,6%. Dat betekent dat minder dan de helft van de werknemers in de zakelijke dienstverlening een kwaliteitsvolle job heeft. De andere werknemers worden in hun job met één of meerdere knelpunten geconfronteerd. In vergelijking met Vlaanderen (werkbaarheidsgraad = 52,3%) ligt de werkbaarheid in de zakelijke dienstverlening lager. Dit komt vooral omdat een groter aandeel van de werknemers in de sector geconfronteerd worden met motivatieproblemen (zie verder).

Figuur 1: procent van werknemers in de zakelijke dienstverlening met (één of meerdere) werkbaarheidsknelpunten



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

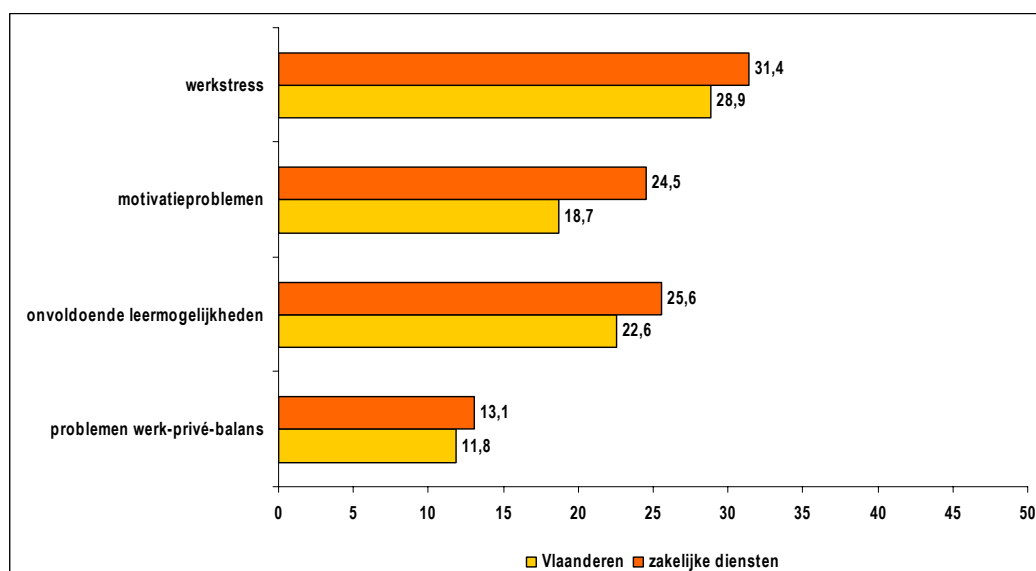
2. Werkbaarheidsknelpunten in de zakelijke dienstverlening

In de werkbaarheidsmonitor staan vier facetten van werkbaarheid 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 zakelijke dienstverlening 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 de zakelijke dienstverlening in het bijzonder. In deze sector heeft 31,4% van de werknemers problemen met werkstress en loopt hierdoor een verhoogd risico op gezondheids- en/of inzetbaarheidsproblemen. Ongeveer een kwart van de werknemers uit de sector krijgt in zijn job onvoldoende leermogelijkheden en eenzelfde aandeel heeft motivatieproblemen. Op het vlak van de werk-privébalans zijn de verschillen tussen de zakelijke dienstverlening en het algemene sectorgemiddelde beperkt. Bij ongeveer 1 op 10 werknemers ligt de werk-privécombinatie moeilijk.

3. Werkbaarheidsrisico's in de zakelijke dienstverlening

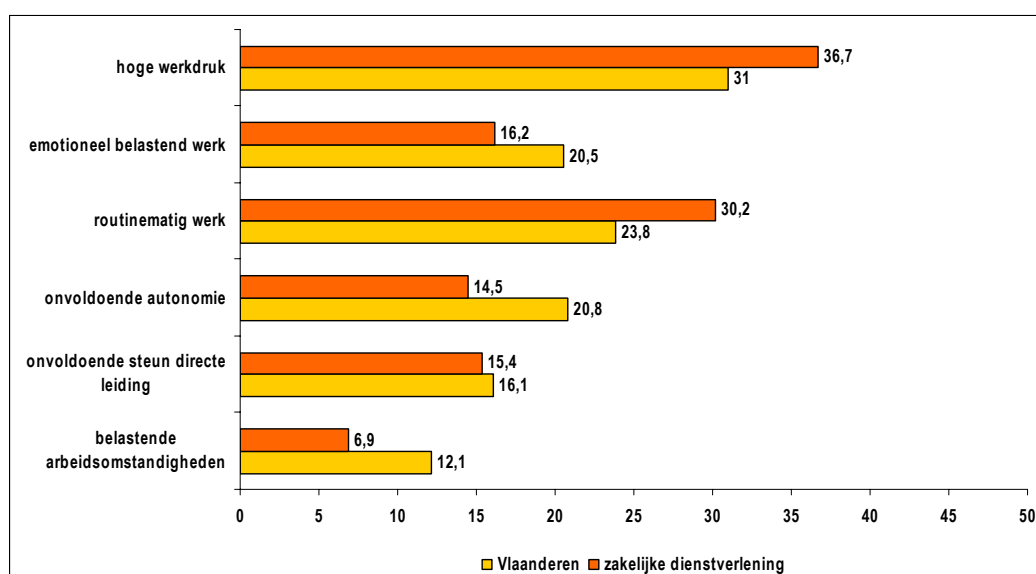
Eens men de omvang van de werkbaarheidsproblematiek in beeld gebracht heeft komt uiteraard ook de vraag hoe werkbaarheidsproblemen ontstaan, wat een job werkbaar of onwerkbaar maakt. Het is immers pas door zicht te krijgen op de oorzaken van die problemen dat men ook weet waaraan gesleuteld moet worden 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.** Werk wordt interessanter of aantrekkelijker wanneer de verschillende taken die men moet uitvoeren een zinvol geheel vormen. De zin van afwisseling ligt in de vraag naar een creatieve inbreng van de werknemer en het benutten van al zijn vaardigheden en capaciteiten. 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 zakelijke dienstverlening en in Vlaanderen
(% van werknemers)



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

Voor de hoge werkdruk in de zakelijke dienstverlening valt sterk op. 36,7% van de werknemers presteert onder hoge werkdruk. Dat is meer dan het cijfer voor Vlaanderen (31%). In de zakelijke dienstverlening wordt ook een groter aandeel van de werknemers geconfronteerd met routinewerk (30,2% versus 23,8%). Routinematig werk is voor de sector de tweede risicofactor.

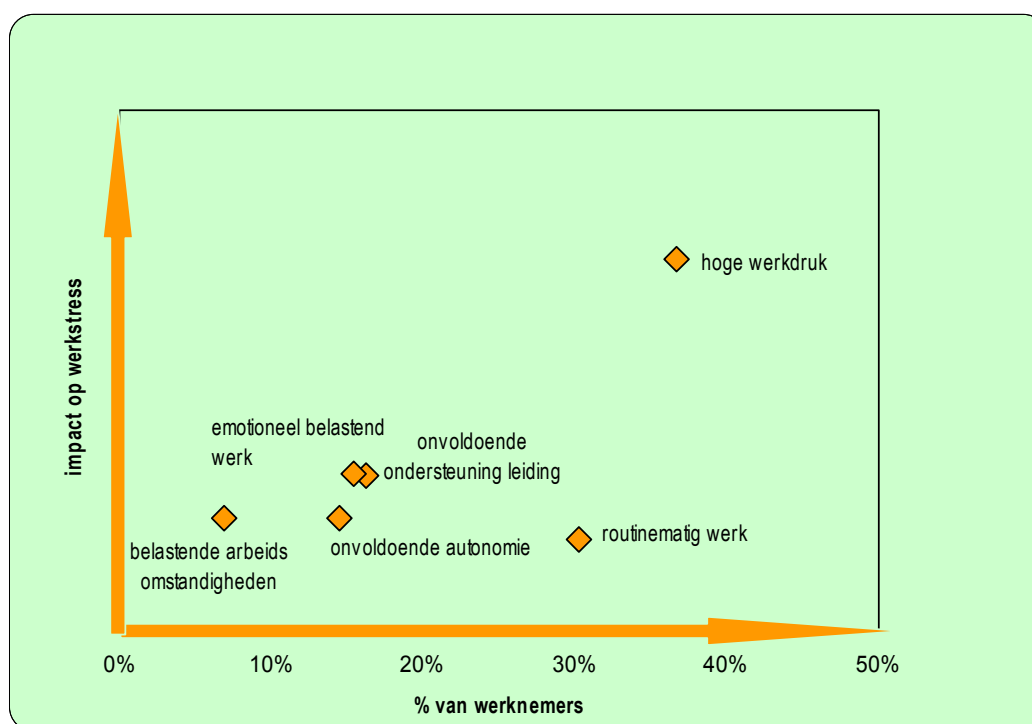
De andere vier risicofactoren komen voor bij minder dan 20% van de werknemers. Voor autonomie en belastende arbeidsomstandigheden zijn de cijfers voor de sector duidelijk gunstiger dan het Vlaamse gemiddelde (onvoldoende autonomie: 14,5% versus 20,8%; belastende arbeidsomstandigheden: 6,9% versus 12,1).

4. Risicoprofiel voor werkstress in de zakelijke dienstverlening.

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. 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 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 4: werkstress en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening)



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:

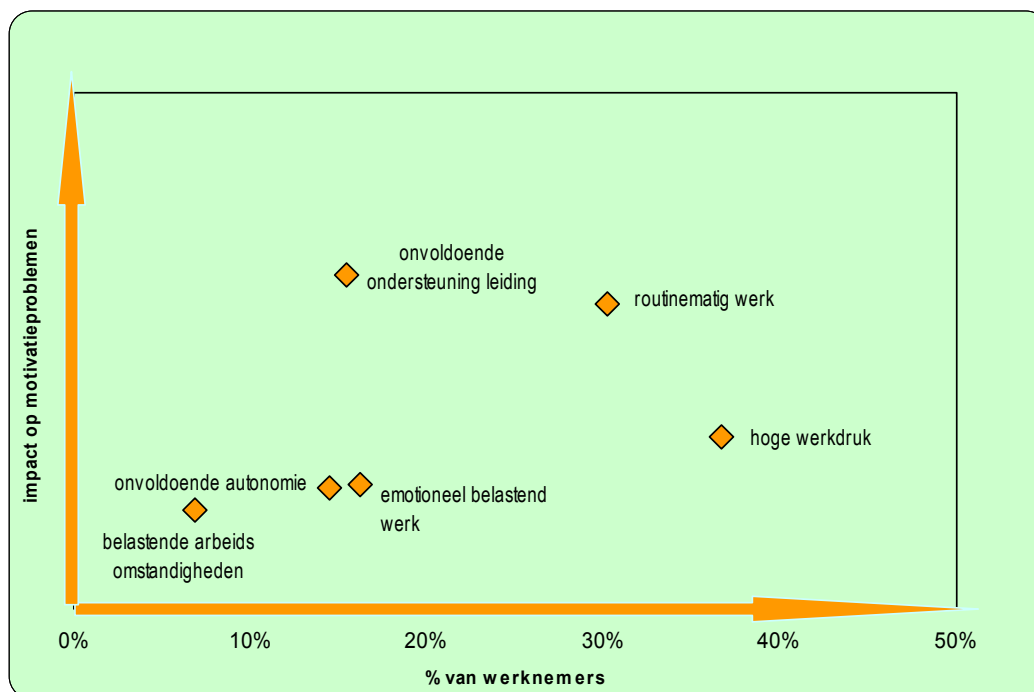
1. percentage werknemers dat met een risicofactor te maken heeft. Zo zijn er meer werknemers met routinewerk dan er werknemers zijn met emotioneel belastend werk.
2. impact van risicofactor. Zo ligt het werkstressrisico hoger bij hoge werkdruk dan bij routinewerk.

Werkdruk is in de sector duidelijk de meest ernstige risicofactor voor werkstress. Werkdruk komt niet alleen vaak voor, hij verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstress. Meer dan 4 op 10 werknemers in de zakelijke dienstverlening werken onder hoge werkdruk. Ook het gebrek aan ondersteuning door de leiding en emotioneel belastend werk manifesteren zich als belangrijk risico's maar zijn in het profiel minder kritisch omdat een kleinere groep hiermee geconfronteerd wordt. Verder valt voor de sector ook op dat een ruime groep van 30,2% routinematig werk heeft. Dit verhoogt ook de kans op werkstress maar in minder sterke mate dan de belasting die voortspuit uit hoge werkdruk.

5. Risicoprofiel voor motivatieproblemen in de zakelijke dienstverlening.

Routinematig werk en onvoldoende ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden. Uit de grafiek kunnen we ook aflezen dat een hoge werkdruk een belangrijke risicofactor blijft. Aantrekkelijk, gevarieerd werk is een noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde om werknemers gemotiveerd aan de slag te houden. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt, dan breekt ook de motivatieveer.

Figuur 5: motivatieproblemen en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening)



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 presteren onder hoge werkdruk 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.

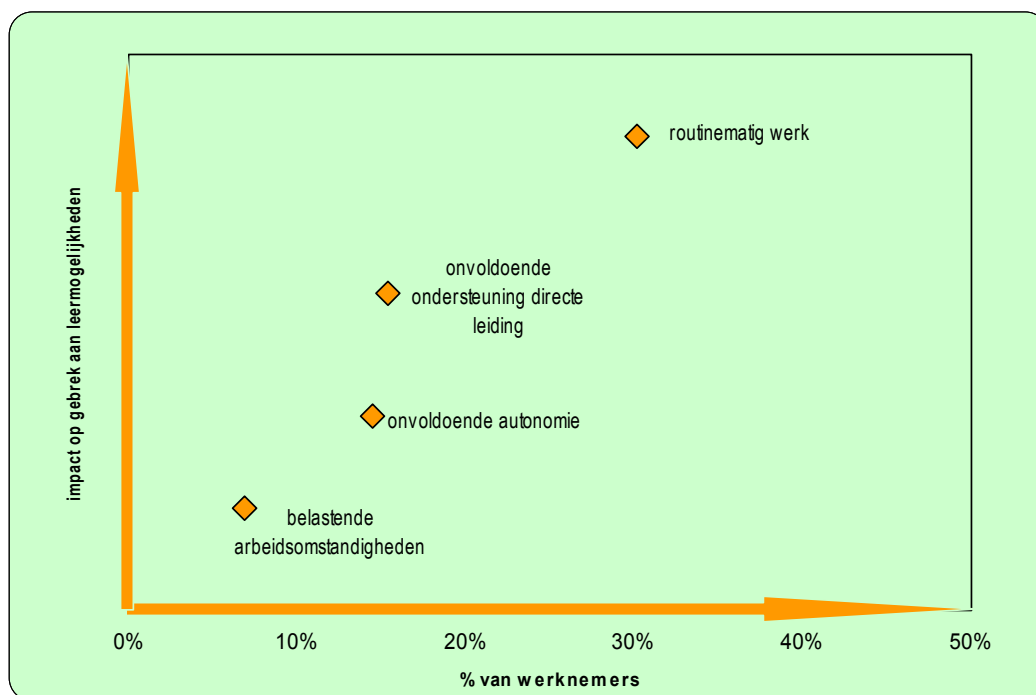
6. Risicoprofiel voor 'onvoldoende leermogelijkheden' in de zakelijke dienstverlening.

Voorals routinewerk vormt een belangrijke hinderpaal om in de job bij te leren. Dat men van het 'steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen' niet veel bijleert verrast uiteraard niet.

Wel opmerkelijk is dat 30,2% van de werknemers in de zakelijke dienstverlening hier dagelijks mee geconfronteerd wordt.

Ook het gebrek aan ondersteuning door de directe leiding, voorgeprogrammeerd werk of het gebrek aan autonomie vormen een belangrijke hinderpaal om in de job bij te leren, maar zijn in het profiel minder kritisch omdat ze minder vaak voorkomen.

Figuur 6: onvoldoende leermogelijkheden en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening)



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 zakelijke dienstverlening.

Het probleem om werk en privé goed op elkaar af te stemmen wordt meestal in verband gebracht met lange, onregelmatige en/of afwijkende werktijden. Tabel 1 laat zien dat de veronderstelling klopt. Bij overwerkers die hun uren niet kunnen recupereren komt 29,7% in de problemen terwijl dat percentage veel lager (5,5%) 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 7,5% naar 33,1% bij een overgang van regelmatig naar onregelmatig werk. Bij werknemers die (altijd, vaak, soms) 's nachts werken ligt het aandeel meer dan twee keer zo hoog (11,0% voor geen nachtwerk versus 25% voor nachtwerk).

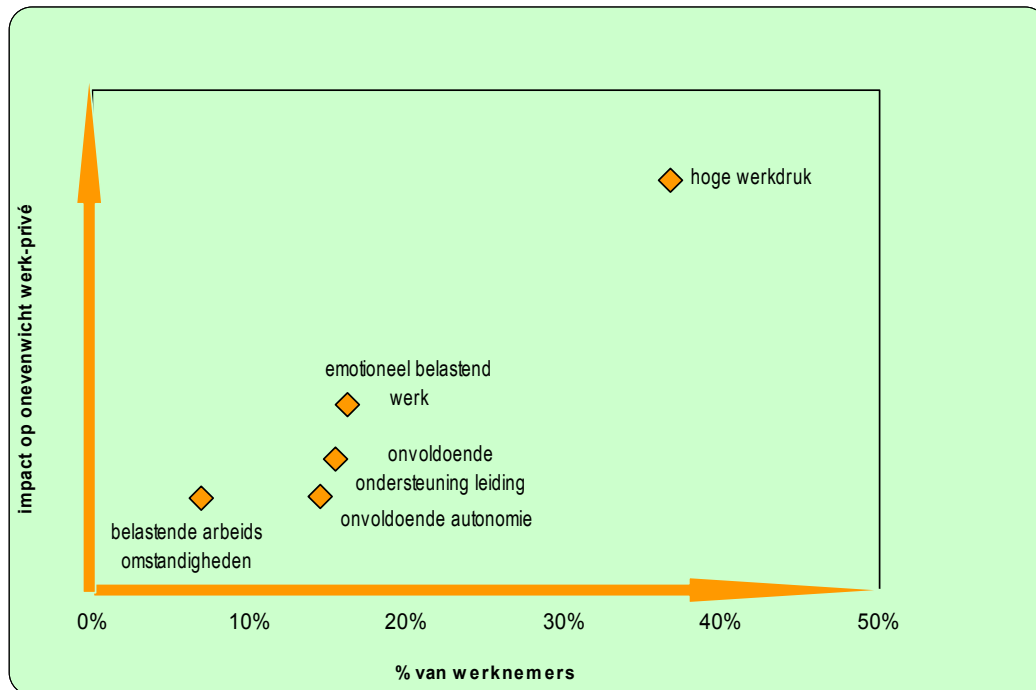
Tabel 1: procent werknemers voor wie de combinatie werk-privé problemen stelt bij verschillende werktijdregeling (zakelijke dienstverlening)

	werk-privé-balans		
	niet problematisch	problematisch	
regelmatig overwerk zonder recuperatie	70,3	29,7	100
regelmatig overwerk met recuperatie	84,5	15,5	100
geen of soms overwerk	94,5	5,5	100
regelmatig onvoorziene uurroosterwijzigingen	66,9	33,1	100
geen/soms onvoorziene uurroosterwijzigingen	92,5	7,5	100
geen nachtwerk	89,0	11,0	100
nachtwerk (soms, vaak, altijd)	75,0	25,0	100

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

Als we het werk inhoudelijk evalueren dan blijken werkdruk en emotionele belasting de belangrijke risicofactoren. De hoge werkdruk en de emotionele belasting leiden er wellicht toe dat men het werk moeilijk van zich af kan zetten na de werktijden zodat men ook moeilijker toekomt aan gezinstaken, hobby's of vrienden.

Figuur 7: problematische werk-privébalans en risico's in de arbeidssituatie (zakelijke dienstverlening)



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 minder dan de helft van de werknemers uit de zakelijke dienstverlening (44,6%) 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. Ongeveer 1 op 3 werknemers (31,4%) heeft werkstress. Het is daarmee duidelijk het meest prangende probleem. Voor ongeveer een kwart van de werknemers stelt er zich een probleem met motivatie en/of leermogelijkheden.

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 zakelijke dienstverlening worden de werknemers in hun arbeidssituatie vooral geconfronteerd met een hoge werkdruk en routinematig werk. 36,7% van de werknemers werkt onder hoge werkdruk, 30,2% heeft routinematig werk.

De werkdruk reduceren tot een aanvaardbaar niveau zal vooral leiden tot een verlaging van werkstress en minder problemen in de werk-privébalans. Aandacht voor meer afwisseling in het werk zal zich vooral vertalen in minder problemen op het vlak van motivatie en betere resultaten op het vlak van leermogelijkheden.

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

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.