



## ASPECTEN VAN KWALITEIT VAN DE ARBEID

### Hoofdstuk 19

Dirk Malfait, m.m.v. Guy Notelaers<sup>1</sup>

*Het hoofdaccent van het werkgelegenheidsbeleid ligt in de eerste plaats op de kwantitatieve verhoging van de werkzaamheidsgraad. Een stijgende werkzaamheidsgraad leidt niet ipso facto tot een verbetering van de kwaliteit van het werk. Integendeel, dit gaat gepaard met zekere polarisatietendensen op de arbeidsmarkt, waarbij niet voor alle groepen de positieve aspecten van arbeidsdeelname overheersen. Vandaar het belang om extra aandacht te schenken aan de verbetering van de kwaliteit van de jobs. Beide doelstellingen kunnen in elkaars verlengde liggen: om de werkzaamheidsgraad te verhogen is kwalitatief goed werk van belang om niet-beroepsactieven aan te trekken, ouderen langer op de arbeidsmarkt te houden en/of uitstroom (door bv. stress) te vermijden (de Beer, 2001a).*

*Ongeveer één op vijf Vlaamse werknemers uit het VBBA-bestand beoordeelt het werk als lichamelijk zwaar. Een even groot aandeel percipieert het werk emotioneel zwaar. Twee op drie werknemers evalueert zijn/haar werk als gevarieerd en bijna de helft zegt nieuwe dingen te leren op het werk. De informatieverstrekking op het werk scoort vrij goed, maar het effectief beïnvloeden tijdens overleg en het krijgen van feedback scoort matig. Meer dan de helft van de beoraagde werknemers geeft aan dat de werkdruk veelal hoog is.*

*Op vijf jaar tijd is het aandeel werknemers dat aangeeft in ongunstige arbeidsomstandigheden te werken lichtjes gestegen. Dit geldt in België en voor Europa als geheel. Ook de werkdruk en de werkgerelateerde stress nam in België toe. De zelfstandigheid inzake een aantal jobaspecten nam in België sterker af dan gemiddeld in Europa. Anderzijds zijn er in 2000 meer mensen die aangeven dat ze nieuwe dingen leren in hun job dan vijf jaar geleden. Al bij al blijken negen op tien Belgische werknemers nogal tot zeer tevreden in hun job. Dit is evenveel als in Vlaanderen. Toch nam de algemene jobtevredenheid in België iets af tussen 1995 en 2000.*

<sup>1</sup> Hierbij willen we het Nationaal Onderzoeksinstituut voor de Arbeidsomstandigheden (NOVA) en in het bijzonder Dhr. Notelaers bedanken voor het ter beschikking stellen en aanleveren van het VBBA-bestand, alsook voor hun reflecties op dit hoofdstuk.

## 1 *Meten van 'kwaliteit van de arbeid'*

Het meten van de kwaliteit van de arbeid (waar, wat en hoe?) en de onderlinge vergelijkbaarheid (in de tijd en ruimte) is een zeer gecompliceerde zaak vol valkuilen (Evers, 1999). Op Europees niveau staat het begrip 'kwaliteit van de arbeid' hoog op de agenda, waarbij meetbare en vergelijkbare indicatoren worden ontwikkeld. Van dit politiek gedreven proces maken we hier abstractie. We verkennen hier enkele belangrijke bronnen die bepaalde aspecten van kwaliteit van de arbeid in kaart kunnen brengen: het VBBA-bestand<sup>2</sup> en het European Survey on Working Conditions.

De arbeidssituatie waarin werknemers zich bevinden, kan gekarakteriseerd worden aan de hand van vier dimensies, de zogeheten vier A's: arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden, arbeidsinhoud en arbeidsverhoudingen (Kompier en Marcelisen, 1990). Uitspraken over 'kwaliteit van de arbeid' impliceren dat er een beeld wordt geschetst van deze arbeidssituatie. We spitsen hier de aandacht toe op de arbeidsomstandigheden en de arbeidsinhoud. Op de arbeidsvoorwaarden (lonen, aard van de contracten, arbeidstijdregeling, vorming en opleiding) wordt elders in dit jaarboek ingegaan. Tevens zullen we een aantal 'gevolgen' van de (goede/ slechte) arbeidssituatie in kaart brengen.

Hfdst.  
12, 18, 20

## 2 *'Kwaliteit van de arbeid' in Vlaanderen*

Voor de beschrijving van de 'kwaliteit van de arbeid' in Vlaanderen maken we gebruik van het VBBA-bestand van het NOVA.

### 2.1 *De (perceptie van de) arbeidssituatie*

Tabel 19.1 toont dat, aangaande de *arbeidsomstandigheden*, één op vier Vlaamse werknemers uit het VBBA-bestand altijd of dikwijls hinder heeft van heffen en versleuren en van repetitieve handelingen. Ongeveer één op vijf respondenten heeft in zijn/haar job te doen met las-

2 De VBBA-dataset van het NOVA bestaat uit antwoorden van werknemers, verzameld tussen maart 1999 en augustus 2001, in het kader van stressprojecten die in tal van organisaties werden opgezet. De hier geselecteerde gegevens hebben betrekking op Vlaamse werknemers. Het gaat echter *niet* om een aselece representatieve steekproef onder de Vlaamse werknemers. Tabel 1 geeft m.a.w. enkel een voorzichtige indicatie van de toestand van de 'kwaliteit van de arbeid' voor een belangrijk segment van de Vlaamse arbeidsmarkt, en mag dus geenszins veralgemeend worden tot dé Vlaamse arbeidsmarkt (zie ook methodologie).

tig cliënteel. Het verwondert dan ook niet dat één op vijf werknemers zijn/haar job percipieert als lichamelijk zwaar, en een even groot aandeel als emotioneel zwaar.

Tabel 19.1

Aandeel werknemers dat aangeeft altijd/dikwijls in de job te maken te hebben met onderstaande aspecten van 'kwaliteit van de arbeid' (Vlaanderen; 1999-2001)

	(%)	(n) aantal observaties		(%)	(n) aantal observaties
<b>Arbeidsomstandigheden</b>			<b>Arbeidsinhoud</b>		
<i>Fysiek</i>			<i>Werkdruk</i>		
Werk in ongemakkelijke/ inspannende houdingen	17	12 549	Hoog werktempo	58	12 581
Hinder heffen/versleuren	24	12 589	Krappe deadlines	55	12 579
Hinder repetitieve handelingen	24	12 561	Werken onder tijdsdruk	48	12 572
<i>Psychisch</i>			<i>Moeilijkheidsgraad</i>		
Contact lastig cliënteel	19	12 539	Erg precies werken	83	11 320
Komt in aangrijpende situaties terecht	10	12 517	Op veel dingen tegelijk letten	83	11 336
<b>Arbeidsvoorwaarden</b>			<i>Steads nadenken</i>		
Financiële groeimogelijkheden	16	9 882	Creatief zijn	52	12 520
Promotiemogelijkheden	11	9 869	Oplossen van problemen	77	12 543
Mogelijkheden bijscholing	46	9 916	<i>Monotone taken</i>		
<b>Arbeidsverhoudingen</b>			Steads dezelfde taken doen		
<i>Relatie collega's</i>			<i>Autonomie over</i>		
Goede verstandhouding	86	12 507	Taakvolgorde	40	12 534
Conflicten	3	12 490	Werktempo	59	12 518
Gewaardeerd in werk door collega's	61	12 507	Werkmethode	38	12 539
<i>Relatie directe leiding</i>			Werkvolgorde		
Goede verstandhouding	75	12 534	Werkplek	57	12 532
Conflicten	5	12 552	<i>Contactmogelijkheden</i>		
Gewaardeerd in werk door 'chef'	55	12 487	Hulp invoeren collega's	36	12 568
<b>GEVOLGEN (perceptie job)</b>			Hulp invoeren 'chef'		
AO: werk is lichamelijk zwaar	21	12 544	Sociale contacten tijdens werk	60	9 943
AO: werk is emotioneel zwaar	21	12 564	<i>Organiserende taken</i>		
AI: overeenkomst job en vaardigheden	59	12 458	Overleg met directie	51	12 353
AI: werk is gevarieerd	65	12 553	Invloed werkverdeling collega's	26	12 293
AI: leert nieuwe dingen op werk	46	12 563	Invloed beslissingen afdeling/bedrijf	18	12 300
AI: werk biedt mogelijkheden persoonlijke groei	34	12 477	<i>Informatievoorziening over</i>		
AVER: prettige sfeer onder collega's	81	12 546	Doel werk	64	10 536
AVER: prettige sfeer met directie	67	12 506	Verantwoordelijkheden	82	10 394
			Opdracht	82	10 397
			Over resultaat werk	45	10 543
			Feedback van leiding over prestaties	27	10 508
			Feedback van collega's over prestaties	23	10 507

Bron: NOVA, VBBA-bestand 1999-2001 (Bewerking Steunpunt WAV)

Het aandeel werknemers dat in zijn huidige job financiële groeimogelijkheden (16%) en promotiemogelijkheden heeft (11%) is vrij beperkt. Deze *arbeidsvoorwaarden* wijzen op een 'vlakke' loopbaan. Anderzijds zegt bijna de helft van de werknemers de mogelijkheden te hebben om zichzelf bij te scholen.

Een ruime meerderheid van de werknemers heeft een goede verstandhouding met de collega's (86%) en de directe leiding (75%) en wordt door hen in het werk gewaardeerd (respectievelijk 61% en 55%). Conflicten met collega's en de directe chefs komen zelden voor. De directe *arbeidsverhoudingen* worden dan ook veelal positief beoordeeld. Ongeveer 81% van de werknemers vindt de sfeer onder de collega's altijd of dikwijls prettig, 67% vindt de sfeer met de directe leiding prettig.

De *arbeidsinhoud* verwijst naar de aard en het niveau van het werk en de wijze waarop de taken verricht moeten worden. Aandachtspunten zijn de taakstructuur, de autonomie, de samenwerkingsmogelijkheden en de kwalificatievereisten. (Van Ruysseveldt e.a., 1998) Om dit brede domein te structureren maken we gebruik van de indeling in 'welzijnscondities' (autonomie, contactmogelijkheden,...) uit de WEBA-methodiek (TNO-NIA, 1995).<sup>3</sup>

Tussen vijf en zes op tien Vlaamse werknemers in het VBBA-bestand werkt in zijn/haar job veelal aan een hoog werktempo, met krappe deadlines en onder tijdsdruk. Bij ongeveer 40% van de werknemers omvat de job altijd of dikwijls monotone taken. Toch zegt een ruime meerderheid van de werknemers dat de job veelal vereist dat men erg precies moet werken, op veel dingen tegelijk moet letten en steeds moet nadenken. De helft vindt dat de job veelal creativiteit vereist. Bijna twee op drie werknemers beoordeelt zijn job dan ook veelal als gevarieerd en 60% oordeelt dat de jobeisen en de eigen vaardigheden veelal overeenkomen.

Het aandeel Vlaamse werknemers dat in zijn/haar job over voldoende autonomie beschikt varieert tussen 40% en 60%, afhankelijk van de 'autonomie-items'. Het aandeel werknemers dat bij problemen (altijd/dikwijls) de hulp kan inroepen van collega's (36%) of de directe leiding (42%) is vrij beperkt. Dit wijst erop dat een groot deel van de werknemers in het VBBA-bestand niet steeds over de mogelijkheden beschikt om problemen op het werk op te lossen. Minder dan de helft van de 'NOVA-werknemers' beweert altijd of dikwijls nieuwe dingen te leren op het werk, en slechts één op drie geeft aan dat het werk mogelijkheden biedt tot persoonlijke groei.

3 De WEBA (welzijn bij arbeid)-methode beschrijft hoe een *functie* kan beoordeeld worden op de aanwezigheid van welzijnsrisico's zoals bedoeld in de Nederlandse ARBO-wet. Het gaat om bepalingen over de arbeidsinhoud en de arbeidsorganisatie. Bedoeling is het opsporen van risico's in het kader van preventief beleid. De WEBA is een opstap om effectief verbeteringsmaatregelen te nemen.

De meerderheid van de werknemers krijgt altijd of dikwijls informatie over het doel van het werk (64%), de verantwoordelijkheden (82%) en de opdracht (82%), maar er zijn minder mensen die info krijgen over de resultaten van het werk. Dit laatste ligt in de lijn van het beperkt aandeel werknemers dat feedback krijgt van de leiding en de collega's over de eigen prestaties. Bovendien heeft slechts de helft van de werknemers (altijd/dikwijls) overleg met de directie. Een minderheid zegt invloed te hebben op de werkverdeling tussen collega's (26%) of op beslissingen van de afdeling of het bedrijf (18%).

### 3 'Kwaliteit van de arbeid' in België en Europa

Voor de beschrijving van de kwaliteit van de arbeid in België en Europa maken we gebruik van *een andere bron* dan het VBBA-bestand, met name de European survey on working conditions (European Foundation, 2001).

#### 3.1 Arbeidsomstandigheden

Uit figuur 19.1 blijkt dat 40% van de Belgische werkenden een job heeft waarin meestal in pijnlijke houdingen wordt gewerkt. Eén op vier werkenden wordt meestal geconfronteerd met lawaai in zijn job en ongeveer één op vijf met trillingen, hitte of kou en het inhaleren van stoffen.<sup>4</sup> In België ligt het aandeel werkenden dat in deze preciaire arbeidsomstandigheden werkt lager dan gemiddeld in Europa. Ook in vergelijking met Duitsland en Frankrijk 'scoort' ons land beter, terwijl we in vergelijking met Nederland een 'achterstand' hebben.<sup>5</sup>

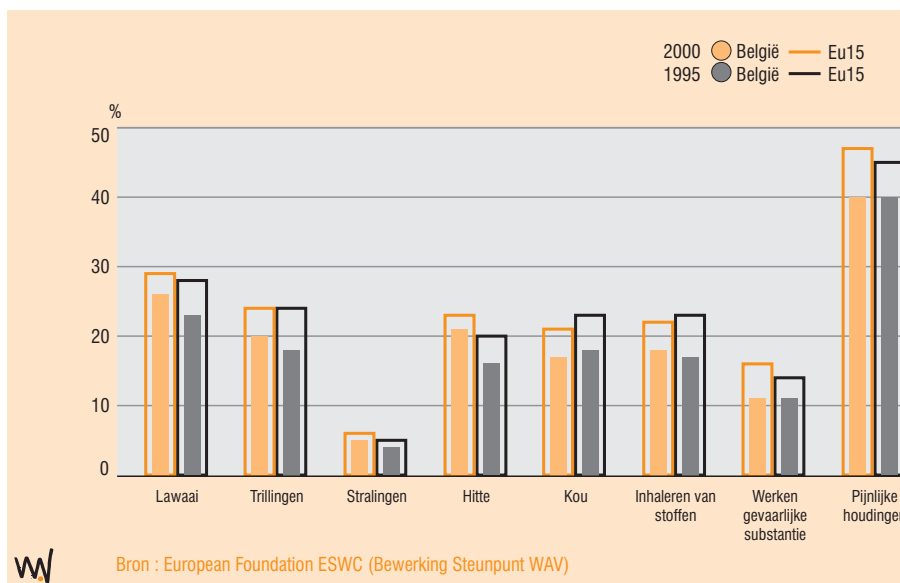
Opvallend is echter dat tussen 1995 en 2000 het aandeel werknemers dat aangeeft te worden geconfronteerd met ongunstige arbeidsomstandigheden licht is gestegen. Dit is niet enkel in België zo, maar ook gemiddeld in Europa.

4 Met *meestal* bedoelen we de werkenden die minstens 75% van hun werktijd met deze preciaire omstandigheden/arbeidsinhoud worden geconfronteerd.

5 Voor een overzicht van gedetailleerd cijfermateriaal dat wordt gebruikt in dit hoofdstuk verwijzen we naar [www.steunpuntwav.be](http://www.steunpuntwav.be)

Figuur 19.1

Evolutie van de (fysieke) arbeidsomstandigheden (België, Euro15; 1995-2000)



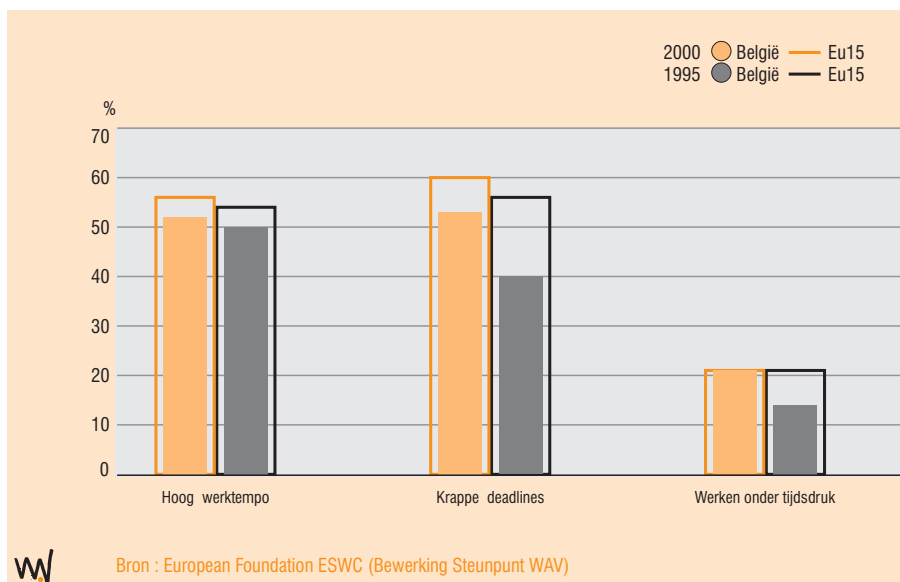
### 3.2 Arbeidsinhoud

Uit figuur 19.2 blijkt dat meer dan de helft van de Belgische werknemers zegt meestal aan een zeer hoog werktempo en met krappe deadlines te werken, één op vijf werkt meestal onder tijdsdruk. Dit is merklijk minder dan in Europa en in onze buurlanden. In Nederland bijvoorbeeld zegt 75% van de werkenden meestal aan een zeer hoog werktempo te werken. Het werken met krappe deadlines en het werken onder tijdsdruk nam in België de afgelopen vijf jaar echter sterk toe (respectievelijk 13 ppn. en 7 ppn.). In onze buurlanden is er eveneens een uitgesproken toename van het aandeel werkenden dat met krappe deadlines werkt.

In figuur 19.3 stellen we vast dat één op drie werkende Belgen geen autonomie heeft inzake de taakvolgorde, het werktempo en de werkmethode in haar/zijn job. Dit ligt in de lijn van het Europees gemiddelde. In Nederland is het aandeel werkenden dat geen jobautonomie heeft echter merklijk lager dan in België. In België nam het aandeel werkenden zonder zelfstandigheid wat betreft bovenstaande jobaspecten tussen 1995 en 2000 echter sterker toe dan gemiddeld in Europa en in onze buurlanden.

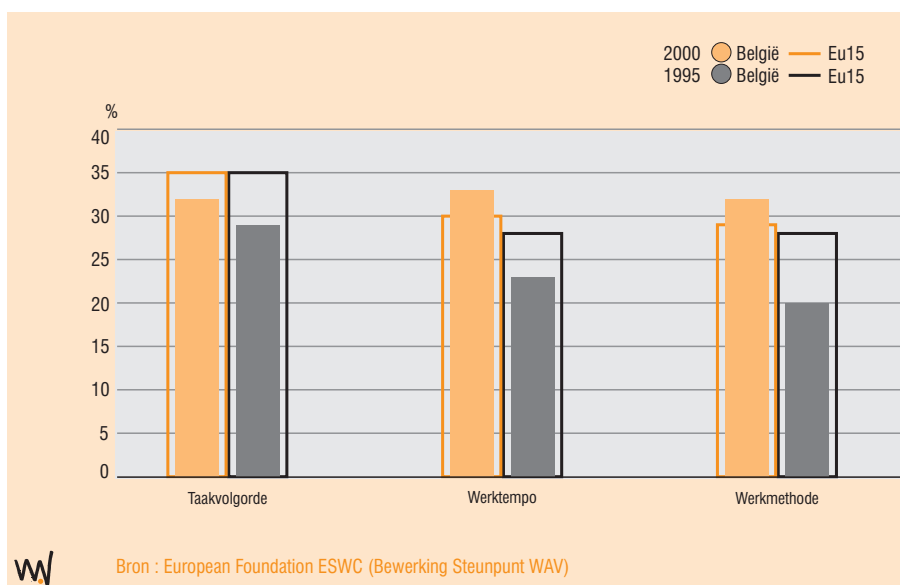
Figuur 19.2

Evolutie van de werkdruk (België, Euro15; 1995-2000)



Figuur 19.3

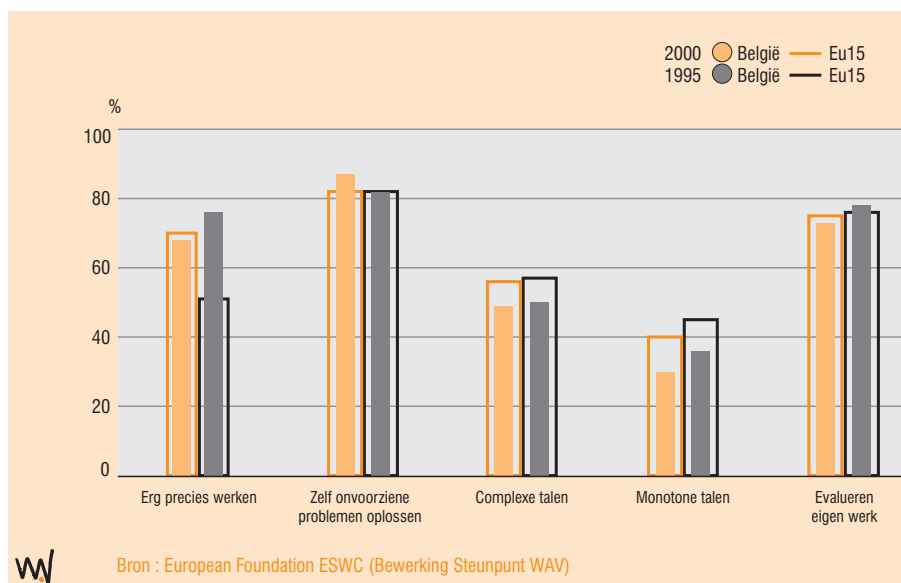
Evolutie van de autonomie (regelmogelijkheden) (België, Euro15; 1995-2000)



Figuur 19.4 illustreert dat de meerderheid van de werkende Belgen aangeeft dat zijn of haar job een vrij ‘moeilijke, afwisselende en volledige’ job is. Ongeveer 70% zegt dat zijn/haar job erg precies werken vereist en het evalueren van het eigen werk impliceert; de helft voert complexe taken uit. Bijna negen op tien werkende Belgen lost in zijn/haar job zelf onvoorziene problemen op. Slechts 30% heeft te maken met monotone taken. De evolutie ten opzichte van 1995 is niet eenduidig; zo verminderde het aandeel werkenden waarvan de job monotone taken met zich meebrengt, terwijl er minder werkenden aangeven dat ze erg precies moeten werken en hun eigen werk moeten evalueren. Globaal genomen scoort Nederland wat betreft deze indicatoren gunstiger dan België, terwijl er in vergelijking met Duitsland en Frankrijk geen eenduidigheid is in de evolutie van deze jobkenmerken.

Figuur 19.4

Evolutie van de ‘jobkenmerken’ (België, Euro15; 1995-2000)



Ongeveer 8% van de Belgische werkenden oordeelt dat de job te hoog is in vergelijking met de eigen vaardigheden, 5% vindt zichzelf ‘overgekwalificeerd’ voor de job die hij/zij doet. Dit ligt in de lijn van de Europese gemiddelden, maar wijkt enigszins af van onze buurlanden. In Frankrijk bijvoorbeeld zegt 12% van de werkenden dat de job te hoog is en in Nederland bedraagt het aandeel zelfverklaarde ‘overgekwalificeerden’ 11%.



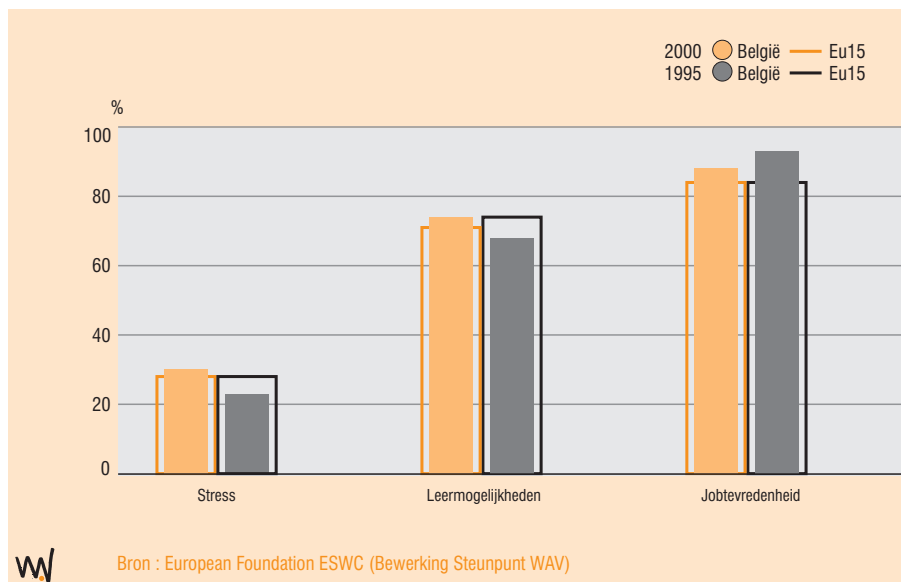
Tot slot geeft bijna 80% van de Belgische werkenden aan dat er ruimte is voor overleg op de werkplaats aangaande het werk in het algemeen en de arbeidsorganisatie (bij wijzigingen). Dit correspondeert met het Europese gemiddelde en met de situatie in Frankrijk en Duitsland. In Nederland ligt het aandeel echter hoger (90%). Toch verricht slechts 50% van de Belgische werkenden een deel of al het werk in teamverband. Dit ligt beneden het Europese gemiddelde (56%) en zeker beneden de Nederlandse situatie (67% teamwork).

### 3.3 ■ ■ Beoordeling arbeidssituatie

Figuur 19.5 toont dat bijna één op drie Belgische werkenden zegt dat zijn/haar huidige job tot stress leidt. Ook zegt 75% dat men nieuwe dingen kan leren in de huidige job. Zowel het aandeel werkenden dat stress rapporteert, als zij die aangeven nieuwe dingen te leren in de job groeide tussen 1995 en 2000 (respectievelijk 7 ppn. en 6 ppn.). De relatieve omvang en de evolutie voor de ganse Unie is min of meer hetzelfde als in België. Nederland en Duitsland hebben een beperkter aandeel werkenden dat aangeeft dat hun job tot stress leidt, terwijl dit aandeel in Frankrijk hoger ligt. Hier valt trouwens, net als in België, de sterke toename op in de afgelopen vijf jaar.

**Figuur 19.5**

Evolutie van stress, leermogelijkheden en algemene jobtevredenheid (België, Euro15; 1995-2000)



Bijna negen op tien Belgische werknemers is nogal tot zeer tevreden in zijn job. Ook Vlaanderen klokte in 1998 af op dit cijfer (De Witte e.a., 2001a). Dit is ongeveer evenveel als in Nederland en Duitsland, maar meer dan Frankrijk en gemiddeld in Europa. Toch nam de tevredenheid licht af in de afgelopen vijf jaar, terwijl deze in Europa en de buurlanden nagenoeg hetzelfde bleef.

Tabellenbijlage: [www.steunpuntwav.be](http://www.steunpuntwav.be), rubriek publicaties, jaarreeks 2001