

Kwaliteit van de arbeid: ontleding van een meerdimensioneel begrip

Wanneer is arbeid aantrekkelijk en uitdagend? En hoe kan arbeid aantrekkelijker en uitdagender gemaakt worden? Zijn werknemers op aantrekkelijke en uitdagende banen productiever, gemotiveerder, minder snel ziek, meer op de kwaliteit van het product betrokken, enzovoorts? Al deze vragen behoren tot de kern van een discussie die nu reeds meerdere decennia gevoerd wordt in de arbeidspsychologie en -sociologie. Die discussie heeft betrekking op de kwaliteit van de arbeid. Maar wat valt te verstaan onder de 'kwaliteit van de arbeid'? Uit het onderstaande artikel moge duidelijk worden dat de vlag meerdere ladingen dekt. Een proeve tot ontleding van een complex en meerdimensioneel begrip.

Wat is kwaliteit van de arbeid?

Kwaliteit van arbeid verwijst naar een *oordeel over het werk* en de gevolgen daarvan voor de werknemer. Een dergelijk oordeel omvat twee dimensies. Enerzijds is er de descriptieve dimensie: er is kennis vereist omtrent de kenmerken van het werk en haar gevolgen voor de taakuitvoerder. Anderzijds is er de normatieve dimensie: er is een norm nodig om kwalitatief goede en kwalitatief slechte banen van elkaar te onderscheiden. In wetenschappelijke kringen worden omtrent beide dimensies uiteenlopende standpunten ingenomen.

Kenmerken van de arbeidssituatie

In het onderzoek naar de kwaliteit van arbeid wordt meestal een onderscheid gemaakt tussen een aantal *kenmerken van de arbeidssituatie*: de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de ar-

beidsvoorwaarden en de arbeidsverhoudingen.

De arbeidsinhoud

Dit kenmerk verwijst naar de *aard en het niveau van het werk* en de wijze waarop arbeidstaken verricht moeten worden. De arbeidsinhoud wordt in vele benaderingen als het belangrijkste kenmerk van de arbeidssituatie gezien: een uitdagende baan kenmerkt zich meestal door een aantrekkelijke, boeiende, gevarieerde arbeidsinhoud met voortdurende leer mogelijkheden. Belangrijke aandachtspunten binnen de arbeidsinhoud zijn o.a. de taakstructuur, de autonomie, de samenwerkingsmogelijkheden en de kwalificatievereisten.

De arbeidsomstandigheden

Bij de arbeidsomstandigheden gaat het vooral om de *fysieke omstandigheden* waaronder gewerkt wordt. In dit verband zijn klimatologische omstandigheden, veiligheid, lawaai, verlichting, de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen etc. belangrijke zaken. Centraal staat de vraag in hoeverre deze arbeidsomstandigheden de werknemer lichamelijk en/of geestelijk belasten.

De arbeidsvoorwaarden

De arbeidsvoorwaarden betreffen alle *afspraken tussen werkgever en werknemer over de voorwaar-*

den waaronder arbeid verricht wordt. Het kan daarbij gaan om loonafspraken, toeslagen en premies, pensioen- en spaarregelingen, vakantietoeslagen, verzekeringen tegen ziekte, ongevallen en/of werkloosheid, werktijdenregelingen, werkzekerheidsgaranties, de duur van het arbeidscontract, mogelijkheden voor kinderopvang, opleidings- en carrière mogelijkheden etc. Het terrein is zo breed dat doorgaans de arbeidsvoorwaarden worden verdeeld in primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden. Het gaat dan respectievelijk om aspecten als loon, verlofregelingen en opleidingsmogelijkheden. Dergelijke zaken zijn in het kader van (het verbeteren van) de kwaliteit van de arbeid natuurlijk van belang. Ze worden namelijk doorgaans beschouwd als motiverende factoren voor werknemers.

De arbeidsverhoudingen

Het betreft hier de aard van de *verhoudingen tussen de belangenpartijen* in de organisatie. Telkens wanneer een werkgever een werknemer in dienst neemt, ontstaat er een arbeidsverhouding waarbij beide partijen afspraken dienen te maken over de voorwaarden waaronder het werk zal worden verricht. Bij arbeidsverhoudingen gaat het dus om de wijze waarop werkgevers en werknemers – zowel op de werkvloer als buiten het bedrijf – met elkaar omgaan. Het gaat ook om de wijze waarop hun onderlinge samenwerking in de productie is georganiseerd – bijvoorbeeld door middel van werkoverleg – en de wijze waarop hun onderlinge conflicten rond verdelingsvraagstukken worden opgelost – bijvoorbeeld door het afsluiten van CAO's.

Het beschrijven en beoordelen van arbeid

Ondanks een intensieve wetenschappelijke discussie omtrent de vraag wat onder *de kwaliteit van arbeid* moet worden verstaan, moet geconstateerd worden dat over een begripsbepaling en over het meetbaar maken van de kwaliteit van de arbeid geen eenduidigheid bestaat. Wel duidelijk is dat elke conceptualisering zowel een beschrijvende (descriptieve) component als een beoordelende (normatieve) component omvat.

Onderscheidende dimensies in de benaderingen van de kwaliteit van de arbeid

In de literatuur worden doorgaans *drie dimensies* genoemd op basis waarvan verschillende benaderingen van de kwaliteit van arbeid van elkaar kunnen worden onderscheiden. Achtereenvolgens zijn dat:

1. het niveau van analyse,
2. het hanteren van objectief-structurele dan wel subjectief-culturele normen bij de beoordeling van de kwaliteit van de arbeid en
3. de vraag of kwaliteit een eigenschap is van de arbeid, de werknemer of van de interactie tussen arbeid en werknemer.

Het niveau van analyse

Alhoewel het onderscheid betrekkelijk willekeurig is, vallen grosso modo drie niveaus te onderscheiden: het *microniveau* (de werkplek), het *mesoniveau* (het bedrijf) en het *macroniveau* (het arbeidsbestel). De niveaus zijn ook van belang in de discussie over het verbeteren van de kwaliteit van arbeid. Moet vooral of uitsluitend op het niveau van de werkplek ingegrepen worden (bijvoorbeeld in het takenpakket van een afzonderlijke functie) of moet ook de structuur van de productie-organisatie of de gehanteerde technologie in het verbeteringsproject betrokken worden? Of moet in de eerste plaats wat veranderen aan de overheidsreglementering inzake veiligheid, gezondheid en welzijn op de werkplek?

Objectief of subjectief bepaalde normen

Een uitspraak over de kwaliteit van arbeid bevat altijd een normatieve component. Aan elk oordeel liggen waarden en normen ten grondslag. Over arbeid wordt door verschillende groepen en individuen uiteenlopend gedacht. Factoren die persoons- en cultuurgebonden en daardoor plaats- en tijdsafhankelijk zijn, noemen wij de *subjectief-culturele* factoren. Naast deze subjectieve factoren worden ook *objectief-structurele* factoren onderscheiden. In een dergelijke objectieve benadering wordt getracht een universele norm te ontwikkelen. Men probeert dan kwaliteitskenmerken te vin-

den die algemeen toepasbaar zijn, onafhankelijk van veranderingen in de tijd.

Over de vraag of de kwaliteit van de arbeid op objectieve dan wel op subjectieve wijze moet worden vastgesteld, bestaat geen overeenstemming tussen wetenschappelijk onderzoekers. Dat leidt tot een keuzedilemma: "waar subjectief-culturele benaderingen worden verworpen omdat zij niet tegemoet komen aan de eis een algemeen aanvaarde en in de tijd onveranderlijke norm te hanteren, worden objectief-structurele benaderingen verworpen juist omdat ze aan deze eis voldoen en dus per definitie geen rekening houden met verschillen in opvattingen tussen mensen" (Jetten en Van Kooten, 1994).

Kwaliteit van de arbeid als kenmerk van...

De laatste dimensie die wij hier onderscheiden, brengt ons bij de vraag of de kwaliteit wordt gezien als een kenmerk van de werkplek, dan wel afhangt van de gevolgen voor de werknemer(s), dan wel bepaald wordt door de relatie tussen de kenmerken van de werkplek en die van de werknemer die deze werkplek bezet.

Kwaliteit als kenmerk van de werkplek

In deze benadering wordt voor een oordeel over de kwaliteit van de arbeid gekeken naar de kenmerken van het werk zelf. Kwalitatief goede arbeid is arbeid op een werkplek die *aan van te voren gespecificeerde normen voldoet*. Daarbij valt te denken aan de mate waarin de taakstructuur voldoende autonomie laat aan de taakuitvoerders, of het werk bevredigende sociale contacten toelaat, de mate van afwisseling in het werk etc. Men gaat er dus van uit dat bepaalde hooggewaardeerde kenmerken van arbeid voor alle werknemers dezelfde positieve gevolgen zullen hebben en dat dergelijke kenmerken dus onafhankelijk van individuele verschillen bepaald kunnen worden.

Kwaliteit naar de gevolgen van het werk voor de werknemers

In deze benadering wordt de kwaliteit van de arbeid niet gerelateerd aan de kenmerken van de ar-

beid zelf, maar aan de gevolgen die het werk voor de werknemer heeft. De centrale invalshoek is de vraag *welke effecten werknemers ondervinden* van het werk dat zij verrichten. Wanneer de gevolgen als gunstig worden beoordeeld, spreekt men van kwalitatief hoogwaardige arbeid. Werk kan gunstige gevolgen hebben in termen van status, persoonlijke ontplooiing, arbeidsvreugde. Ongunstige gevolgen zijn natuurlijk ook mogelijk; denk bijvoorbeeld aan gevaar voor de gezondheid (werken met asbest, of de stoflongen van mijnwerkers), stress, werk dat geen betrokkenheid oproept maar eerder vervreemdend werkt, verlies aan vakmanschap, ontevredenheid. Uit de aanwezigheid van dergelijke gevolgen is dan af te leiden dat wij te maken hebben met kwalitatief laagwaardig werk.

Kwaliteit van de arbeid als fit tussen arbeid en werknemer

In een derde benadering wordt de kwaliteit van arbeid gezien als een gevolg van het al dan niet op elkaar *afgestemd zijn van de kenmerken van de arbeid en die van de werknemer*. Het gaat, met andere woorden, om de 'fit' tussen de werkplek en de arbeidskracht. Deze kenmerken kunnen overeenstemmen, maar er kan ook sprake zijn van een discrepantie. Aangezien werknemers qua kenmerken sterk van elkaar verschillen, kunnen zij op uiteenlopende wijze reageren op dezelfde arbeidssituatie. Binnen deze benadering wordt bijvoorbeeld het verschijnsel van onderbenutting of overscholing bestudeerd.

Ter afsluiting

Als we de eerste dimensie ter onderscheiding van benaderingen op het vlak van kwaliteit van de arbeid (het analyseniveau) even buiten beschouwing laten, dan zijn op grond van de combinaties tussen de twee andere dimensies in principe zes verschillende benaderingen van de kwaliteit van arbeid te onderscheiden. In de praktijk zijn niet al die theoretisch mogelijke combinaties (even consequent) uitgewerkt. In feite doen in Nederland *vier benaderingen* mee aan de hedendaagse discussie over de kwaliteit van de arbeid. Dat zijn in willekeurige volgorde:

1. de moderne sociotechniek,

2. de arbeidsprocesbenadering,
3. de Leidse school,
4. de Delftse benadering.

Voor een toegankelijke kennismaking met de uitgangspunten en resultaten van deze benaderingen kan verwezen worden naar het handboek "Organiseren van mens en arbeid" (Van Ruysseveldt, de Witte en von Grumbkow, 1998). In België heeft eerst de arbeidsprocesbenadering (in de jaren tachtig) en later (vanaf de jaren negentig) ook de moderne sociotechniek het arbeidssociologische denken over de kwaliteit van de arbeid sterk beïnvloed. In de Belgische arbeidspsychologie worden vaak inzichten gehanteerd die raakvlakken vertonen met de inzichten van de Leidse school en de Delftse benadering.

*Joris Van Ruysseveldt
Hoger Instituut voor de Arbeid
K.U. Leuven*

Referenties

- Van Ruysseveldt, J., M. de Witte en J. von Grumbkow (1998), *Organiseren van mens en arbeid, hedendaagse benaderingen van de kwaliteit van de arbeid*, Kluwer, Deventer.
- Jetten, B. en G. van Kooten (1994), *kwaliteit van de arbeid: van theorie naar toetsing*, Rotterdam, Risbo-papier.