

Naar een nieuwe meting van de 'kwaliteit van de arbeid' in Vlaanderen

De Witte, H., Vets, C. & Notelaers, G. 2010. *Werken in Vlaanderen: vermoeiend of plezierig? Resultaten van 10 jaar onderzoek naar de beleving en beoordeling van arbeid*. Leuven: Acco.

Beleidsmatig werd er de laatste jaren veel aandacht besteed aan stress en welzijn op het werk. Zo werd een uitgebreide wetgeving uitgewerkt waarin aan werkgevers gevraagd wordt de arbeidssituatie te screenen op welzijnsrisico's. Daarnaast voert de overheid tevens een actief beleid om arbeidssituaties veilig, gezond en 'zo stressvrij mogelijk' te maken. Daarbij heeft men nood aan een monitoringsinstrument dat toelaat om de arbeidssituatie in kaart te brengen en om uitspraken te doen over de kwaliteit van het werk in Vlaanderen. Om hieraan tegemoet te komen werd door de SERV de Werkbaarheidsmonitor ontwikkeld (WBM). De conceptualisering van de WBM is echter niet zonder problemen. Daarom overlopen we eerst de WBM en de kritiek die op dit instrument kan worden gegeven. Aan deze kritieken wordt tegemoetgekomen in een nieuwe, alternatieve meting, die in deze bijdrage wordt voorgesteld.

De Vlaamse Werkbaarheidsmonitor

Na een eerste inventariserende studie (Van Ruyseveldt, De Witte & Janssens, 2002), werd door de SERV de 'werkbaarheidsmonitor' uitgewerkt (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004). De bedoeling was om een eenvoudig hanteerbaar en algemeen bruikbaar werkinstrument te introduceren om de werkbaarheid in Vlaanderen in kaart te brengen. Uit diverse beleidsteksten werden indicatoren afgeleid om de WBM vorm te geven.

Vier centrale indicatoren voor de werkbaarheid werden uiteindelijk gekozen: psychische vermoeidheid ('herstelbehoefte' uit de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA); Van Veldhoven, 2000), welbevinden op het werk ('plezier in het werk' uit de VBBA), leermogelijkheden ('vaardigheidsbenutting' uit de VBBA) en de werk-privé-balans ('negatieve werk-thuis interferentie', of de mate waarin het uitgevoerde werk een negatieve invloed uitoefent op de thuissituatie; Wagena & Geurts, 2000).

In het begin van 2004 werden over deze indicatoren data verzameld bij een representatief staal van 12 098 Vlaamse werknemers. Voor elk van de vier indicatoren werd daarna een grenswaarde (of drempelwaarde) bepaald. Via een statistisch procedé werd vastgesteld vanaf welke waarde de score voor elke indicator 'problematisch' of 'acuut problematisch' wordt. Tegenover deze problematische groep staat de groep werkenden waarvoor de situatie 'niet problematisch' is. Om tot de WBM te komen, werden de problematische scores (problematisch en acuut problematisch samen) op de vier indicatoren opgeteld. Op deze wijze ontstond een cijfer tussen nul en vier. Zij die nul scoren vertonen geen enkele problematische score. Deze

groep omvatte in 2004 52,3% van de respondenten. Van hen werd gesteld dat ze werkbaar werk hebben. Van zodra een respondent een problematische score vertoont, behoort hij of zij tot de groep die een 'werkbaarheidsknelpunt' bezit. In 2004 behoorde 47,7% van de respondenten tot deze categorie. Meestal betrof het een of twee problematische scores. In 2007 en 2010 werden opnieuw data verzameld bij een representatieve steekproef van 10 646 werkenden (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2007 & 2010). Daarbij werd vastgesteld dat de werkbaarheidsgraad licht was gestegen: in 2007 had 54,1% van de respondenten immers werkbaar werk, tegenover 52,3% in 2004. In 2010 bedroeg dit 54,3%, een percentage dat aansluit bij 2007.

De WBM is het resultaat van een grondige studie, waarbij veel werk gestoken werd in het uitwerken van een gedegen methodologie (onder meer de omvangrijke, representatieve steekproef). De resultaten van de WBM zijn dus wetenschappelijk betrouwbaar en beleidsmatig relevant. Toch kan er kritiek geuit worden op de keuzes die gemaakt werden bij de samenstelling van dit instrument. Deze keuzes hebben belangrijke consequenties voor de gerapporteerde resultaten. Andere keuzes zouden tot andere cijfers geleid hebben en tot het uitwerken van andere beleidsopties.

Een eerste kritiek betreft de *conceptualisering* van de werkbaarheid. Bij de selectie van de indicatoren werden zowel werkkenmerken (vaardigheidsbenutting) als aspecten van de werkbeleving (plezier in het werk en herstelbehoefte) samengenomen in één maat. Daarbij wordt dus aandacht gegeven aan zowel *oorzaken* (werkkenmerken) van (on)welzijn, als aan *gevolgen* van het werk dat men uitvoert (werkbeleving). Deze selectie wordt verder aangevuld met een aspect dat deels 'buiten' de arbeidssituatie ligt: de mate waarin er een goede balans aanwezig is tussen werk en privé. Conceptueel is het echter zuiverder om de selectie te beperken tot de effectieve antecedenten van de werkbeleving: de werkkenmerken die de beleving veroorzaken. Deze werkkenmerken zijn immers aspecten waarop beleidsmatig invloed kan worden uitgeoefend. Ze behoren tot de *arbeidssituatie*, die door beslissingen van de bedrijfsleiding en de overheid kan worden gewijzigd. Zo kunnen we een werkelijke maat voor de 'kwaliteit van de arbeid' construeren die de objectieve *oorzaken* van de werkbeleving omvat. Een preventief beleid dient zich immers toe

te spitsen op (primaire) oorzaken van werkstress (Kompier, 2007).

Een tweede kritiek betreft de *motivering* van de *selectie* van de relevante indicatoren. In de WBM werd deze selectie in belangrijke mate gemotiveerd vanuit het beleid en (toenmalige) beleidsopties. Zo werd veel aandacht besteed aan een goede balans tussen het werk en de privésituatie, wat zich weerspiegelde in de beslissing om dit aspect als indicator toe te voegen aan de WBM. In hoeverre de balans tussen werk en privé effectief problematisch is en – belangrijker – tot de meest problematische stressoren op het werk behoort, werd daarbij niet onderzocht. Dit houdt het gevaar in om deels arbitraire beslissingen te nemen. Beleidsvisies op arbeid variëren immers doorheen de tijd. Wat op één ogenblik als essentieel gepercipieerd wordt, kan dat niet meer zijn op een ander ogenblik. Beleidsvisies sluiten ook niet steeds (of noodzakelijk) aan bij de vaststellingen van wetenschappelijk onderzoek, waarin stressoren op het werk worden geïnventariseerd. Daarom is het essentieel om de keuze van de diverse indicatoren te baseren op *empirisch* onderzoek. In wat volgt wensen we dan ook tot een selectie te komen die op de resultaten van een empirische analyse stoelt: welke werkkenmerken zijn effectief belangrijk als determinanten van werkbeleving?

De WBM weerspiegelt tot slot een *eenzijdige, negatieve* kijk op de werkproblematiek. Ingegeven door de beleidsdiscussie over de maatschappelijke kost van werkstress, wordt immers uitsluitend gefocust op problematische aspecten. Bij het samenstellen van de WBM wordt daarom *enkel* aandacht besteed aan het optellen van problematische scores. Dit geeft een vertekend beeld. Werknemers met een problematische score op een van de werkbaarheidsindicatoren kunnen immers tegelijkertijd op diverse andere werkaspecten (hoog) positief scoren. Deze positieve scores kunnen de negatieve score in evenwicht brengen of zelfs overstemmen, waardoor de uiteindelijke balans in positieve zin kan doorslaan, in plaats van in negatieve. Dit blijft in de WBM buiten beeld, waardoor een verkeerde conclusie kan ontstaan. Daarom is het voor elke risicoanalyse essentieel om na te gaan in hoeverre er voor de werknemer positieve werkkenmerken aanwezig zijn die een tegenwicht kunnen bieden voor de aanwezige negatieve werkkenmerken. Het nagaan van de *balans* tussen *positieve* en *negatieve* kenmerken van

het werk vormt niet toevallig de essentie van vele theoretische modellen voor werkstress in de arbeidspsychologie, zoals het Job Demand Control-Model van Karasek (Karasek & Theorell, 1990), het Job Demands-Resources model (Bakker & Demerouti, 2007) en het Effort-Reward-Imbalance model van Siegrist (Siegrist, 2001). Het nagaan van deze balans vormt daarom de kern van de nieuwe conceptualisering van de arbeidskwaliteit in Vlaanderen, die verderop aan bod komt.

Het uitwerken van een gebalanceerde maat voor de kwaliteit van de arbeid impliceert drie keuzes: (1) beperk de maat tot *werkkenmerken*, (2) selecteer deze op basis van *empirisch* onderzoek, en (3) *combineer* de werkkenmerken op een *gebalanceerde* wijze, rekening houdend met de *verbouding* tussen positieve en negatieve werkkenmerken. Deze drie opties vormen de ruggengraat voor de maat van de kwaliteit van de arbeid die hier wordt gerapporteerd. De keuze om ons tot werkkenmerken te beperken, is een theoretische en beleidsmatige keuze, die a priori kan worden gemaakt. Ze sluit aan bij de wens om aan primaire preventie te doen (Kompier, 2007). De twee andere keuzes dienen nog verder empirisch onderbouwd te worden.

Welke werkkenmerken doen er 'echt toe'?

In een recent verschenen boek worden de resultaten gepubliceerd van een verdere analyse van de omvangrijke DIOVA-dataset (De Witte, Vets & Notelaers, 2010). Deze dataset bevat de resultaten van een heterogeen staal van haast 35 000 werkenden in Vlaanderen, die bevraagd werden met de VBBA: de *Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid* (Van Veldhoven, 2000). Maar liefst negentien werkkenmerken (of aspecten van hun arbeidssituatie) werden in kaart gebracht. Tevens werden twee aspecten van de werkbeleving gemeten: de mate waarin men (a) plezier beleeft in het werk, en (b) nood heeft aan herstel na het werk (vermoeidheid of herstelbehoefte). Via regressieanalyses werd nagegaan welke werkkenmerken essentieel zijn voor de werkbeleving. Om in aanmerking te komen voor onze selectie dient een werkkenmerk een belangrijke predictor te zijn voor plezier in het werk *en/of* herstelbehoefte. Relevant zijn voor *een van beide* welzijnsaspecten is dus voldoende. Uit de analyse komen negen essentiële werkkenmerken

naar voor: afwisseling, vaardigheidsbenutting, inspraak, (de afwezigheid van) rolconflicten, (geen) veranderingen in het werk ervaren, werkdruk, emotionele belasting en goede relaties met zowel collega's als de directe leiding. Alle andere werkkenmerken blijken minder belangrijk te zijn en kunnen beleidsmatig wellicht tussen haakjes gezet worden. Wanneer we de geselecteerde lijst bekijken, dan valt op dat quasi alle variabelen uit het Job Demand Control-Model van Karasek een relevante bijdrage leveren (Karasek & Theorell, 1990). Er doet zich echter één opvallende uitzondering voor: zelfstandigheid (of taakautonomie) blijkt in afwijking van Karasek's veronderstellingen geen belangrijke rol te spelen. In plaats daarvan komt het aspect vaardigheidsbenutting (en het ermee gerelateerde werkkenmerk afwisseling) als belangrijker naar voor. Deze vaststelling sluit goed aan bij de resultaten van onderzoek in Nederland (Van Veldhoven et al., 2005).

Hoe scoren Vlamingen op deze kernvariabelen?

Nu de kernvariabelen voor de werkbeleving empirisch werden bepaald, dienen we na te gaan hoe positief of negatief de respondenten op deze werkkenmerken scoren. In de literatuur werden diverse methoden uitgewerkt om grenswaarden af te bakenen (zie bijvoorbeeld Broersen et al., 2004). Dergelijke grenswaarden laten toe om een empirisch onderbouwd standpunt in te nemen over de grens tussen 'goed' en 'slecht'. De groep die *te hoog* scoort op een belastend werkkenmerk of werkeis (*stressor*), wordt als een problematische groep beschouwd: zij vertonen de stressor in *te* sterke mate, waardoor hun welzijn en gezondheid in gevaar komen. Eenzelfde analyse kan worden uitgevoerd voor een hulpbron op het werk: een werkkenmerk dat toelaat om het werk goed uit te voeren en om te groeien in het werk. Ditmaal zoeken we naar de grens tussen normaal (of goed) en te laag: *te lage* scores zijn hier problematisch voor welzijn en gezondheid. Op deze wijze kan een 'knipperlichtenmodel' worden opgesteld, zoals ook het geval was in de WBM. De vastgestelde grenswaarden laten toe om een rode groep af te bakenen die problematisch hoog scoort, en een oranje groep die een verhoogde, doch nog niet problematische score vertoont op het werkaspect in kwestie. Deze twee

Tabel 1.

Procentuele verdeling van de respondenten voor de negen geselecteerde werkkenmerken

	Heel erg goed	Goed	Licht problematisch	Erg problematisch
Betekenis	Groen	Groen	Oranje	Rood
Werkkenmerken				
Afwisseling	19,1	43,4	31,0	6,5
Vaardigheidsbenutting	10,3	35,0	42,6	12,1
Inspraak	11,5	32,3	43,9	12,2
Afwezigheid van rolconflicten	38,8	22,5	33,4	5,3
Geen problemen met veranderingen	45,3	49,5	4,5	0,6
Werkdruk	6,2	51,7	33,0	9,1
Emotionele belasting	34,9	53,3	9,6	2,1
Relaties met collega's	22,7	36,6	33,2	7,5
Relaties met directe leiding	22,1	33,8	33,6	10,5

Bron: DIOVA-dataset

groepen worden dan gecontrasteerd aan de groene groep, waarvoor de scores normaal of goed zijn.

In het onderzoek van Notelaers, De Witte en Van Veldhoven (2005) werd aangegeven dat een dergelijk knipperlichtenmodel verkregen kan worden door een latente clusteranalyse toe te passen. Deze methodiek werd toegepast op de negen geselecteerde werkkenmerken.¹ De resultaten ervan worden opgenomen in tabel 1.

Voor elk van de negen geselecteerde werkkenmerken wordt een vierdeling bekomen. Deze kan steeds op dezelfde wijze worden geïnterpreteerd. Dit laatste werd gebaseerd op de scores van de respondenten: *binnen* de groepen is er grote overeenstemming in scores. *Tussen* de vier groepen zijn de verschillen in scores echter groot. Daarnaast werd gebruik gemaakt van een extern criterium, door na te gaan hoe de vier groepen scoren voor de twee aspecten van de werkbeleving: plezier in het werk en herstelbehoefte.

De vier groepen krijgen als label: 'heel erg goed', 'goed', 'licht problematisch' en 'erg problematisch'. Deze benaming weerspiegelt de evaluatie die aan elke groep (of cluster) kan worden gegeven. Een deel van de respondenten scoort '*heel erg goed*' voor het betreffende werkkenmerk. Voor een positief werkkenmerk (zoals afwisseling of vaardigheidsbenutting) betekent dit dat men een hoge positieve score vertoont voor dit werkaspect. Voor een negatief werkkenmerk (zoals werkdruk of emotionele belasting) betekent dit dat men een erg lage score heeft voor deze variabele. De groep die 'heel erg

goed' scoort, scoort tevens erg hoog voor plezier op het werk en erg laag voor herstelbehoefte. Op dezelfde wijze kan een groep worden onderscheiden die '*goed*' scoort. Deze groep scoort vrij hoog op een positief werkkenmerk of vrij laag op een negatief. Tegelijkertijd vertoont deze 'goede' groep ook een positieve score voor plezier in het werk en een negatieve voor herstelbehoefte. Beide groepen krijgen de kleur groen toegekend, omdat hun scores op de welzijnsvariabelen goed zijn.

Tegenover deze 'goede' groepen staan twee 'slechte' groepen, die verder onderverdeeld worden in een 'licht problematische' en een 'erg problematische' groep. Uit een additionele analyse blijkt dat vooral de '*erg problematische*' groep extreem scoort. Deze groep omvat de respondenten met een extreem hoge score voor het betreffende werkkenmerk. Daarbij komt nog dat hun score voor herstelbehoefte steeds erg hoog is, terwijl hun score voor plezier in het werk steeds erg laag ligt. Deze groep krijgt dan ook het etiket rood toegekend.

De '*licht problematische*' groep bevat alle respondenten met een licht verhoogde score voor een negatief werkkenmerk, of een licht verlaagde score voor een positief werkkenmerk. Deze groep scoort iets minder gunstig dan de 'goede' groepen, doch hun score is nergens echt problematisch. Voor plezier in het werk scoort deze groep iets lager, voor herstelbehoefte iets hoger. Toch zijn ook deze scores niet echt problematisch. We kennen deze groep de kleur oranje toe, al is deze kwalificatie strikt genomen niet gerechtvaardigd, omdat hun scores zelden echt slecht zijn.

Nu de betekenis van de vier groepen duidelijk werd, kunnen we de resultaten in tabel 1 bespreken. We concentreren ons daarbij op de 'erg problematische' groep: degenen die voor het betreffende werkaspect in de rode zone scoren. Dit is immers de groep die beleidsmatig prioritaire aandacht verdient. De percentages respondenten in de rode zone liggen voor de diverse *werkkenmerken* tussen ongeveer 1% en 12% (grootste concentratie tussen 5% en 12%). Voor sommige werkkenmerken ligt dit percentage opvallend laag. Zo scoort maar 0,6% van de respondenten problematisch hoog voor veranderingen op het werk, terwijl slechts 2% problematisch hoog scoort inzake emotionele belasting. Het percentage respondenten met een problematische score voor deze werkkenmerken valt dus mee. Minder gunstig zijn de relatief hoge percentages 'erg problematische scores' voor vaardigheidsbenutting, inspraak en relaties met de directe leiding: tussen 10,5% en 12,2% van de respondenten scoort hier in de rode zone. Voor werkdruk bedraagt dit percentage 9% (problematisch hoge score).

Tegenover deze problematische groepen staat echter steeds een meerderheid werkenden die in de groene zone scoort. Zo ervaart maar liefst 95% van de respondenten geen problemen met veranderingen, terwijl de emotionele belasting op het werk voor 88% geen problemen stelt. Voor ongeveer 58% is de werkdruk niet te hoog, terwijl het werk voor iets meer dan 60% van de ondervraagden afwisselend is, of geen rolconflicten inhoudt. Enkel voor inspraak en vaardigheidsbenutting wordt net geen meerderheid gehaald (respectievelijk 44% en 45%). De resultaten van deze nieuwe analyse geven dus aan dat het werk voor de meerderheid van de werkenden in Vlaanderen van goede kwaliteit is. Slechts een klein percentage scoort voor *elk afzonderlijk* werkkenmerk in de rode zone. De meeste respondenten scoren voor de afzonderlijke werkkenmerken in het groen. Toch dienen we voorzichtig te zijn met onze conclusies, omdat we arbeidskwaliteit in Vlaanderen voorlopig enkel *per* werkkenmerk in kaart hebben gebracht. Een *combinatie* van de geselecteerde werkkenmerken zou een ander beeld kunnen opleveren. Dit wordt in het volgende onderdeel nagegaan.

Een nieuwe maat voor de 'kwaliteit van de arbeid' in Vlaanderen

De gegevens uit tabel 1 vormen de bouwstenen voor het ontwerp van een meting van de kwaliteit van de arbeid in Vlaanderen. Hoger werd aangegeven dat de 'erg problematische groep' steeds extreem scoort op het werkkenmerk in kwestie, wat tevens samengaat met een problematische werkbeleving. Daarom tellen we het aantal keren op dat een respondent in een *rode zone* scoort. Omdat we met negen werkkenmerken werken, varieert deze som van rode of negatieve scores voor een werkkenmerk tussen nul (geen enkel van de negen werkkenmerken in het rood) en negen (alle werkkenmerken in het rood). Gemiddeld genomen scoren de respondenten 0,55 op deze tienpuntenschaal. Het werk van de gemiddelde werkende in deze steekproef wordt dus gekenmerkt door slechts 0,5 problematische scores voor de belangrijkste werkkenmerken. Voor maar liefst 69,3% geldt dat ze op geen enkel werkkenmerk problematisch scoren. Voor de overige 30,7% geldt het omgekeerde. Hun werk wordt vooral gekenmerkt door één (17,3% van alle respondenten) of twee problematische werkkenmerken (7,2% van alle respondenten). Hoge scores komen bijna niet voor.

Tegenover deze negatieve maat voor de werk-kwaliteit dienen we natuurlijk ook een positieve maat te zetten. Hoger werd aangegeven dat er per werkkenmerk steeds twee groepen zijn die positief scoren: de 'heel erg goede' en de 'goede' groep. Beide groepen kregen daarom het etiket *groen* opgekleefd. Een score in deze groene zone staat gelijk aan een gunstige score voor het betreffende werkkenmerk en gaat tevens gepaard met een positieve werkbeleving. Om een positieve maat te krijgen voor de werkkwaliteit tellen we het aantal keren op dat een respondent in de groene zone scoort (de groep 'goed' en 'heel erg goed' samengenomen). De cumulatie van groene of positieve scores voor een werkkenmerk loopt eveneens van nul (geen enkel werkkenmerk in de groene zone) tot en met negen (alle werkkenmerken in de groene zone). Gemiddeld genomen scoren de respondenten 2,1 op deze tienpuntenschaal. Het werk van de gemiddelde werkende in onze steekproef wordt dus gekenmerkt door twee positieve scores voor de belangrijke werkkenmerken, tegenover 0,5 negatieve. Voor nagenoeg 20% van de steekproef geldt dat ze

voor geen enkel werkkenmerk in de groene zone scoren. Daartegenover staat 80,2% die minstens één positieve score vertonen. Meestal gaat het over één tot drie positieve scores. Dit geldt voor 59,7% van de totale groep respondenten.

Om de verhouding tussen het aantal positieve en negatieve werkkenmerken vast te stellen, dienen we beide soorten werkkenmerken met elkaar te combineren. Intuïtief zouden we de grens tussen veel en weinig werkkenmerken bij nul kunnen leggen. Geen enkele positieve score voor een werkkenmerk wordt dan de 'lage groep' en vanaf één positieve score behoort men tot de 'hoge groep'. Om de indeling op een niet-arbitraire wijze te bepalen, werd echter een extern criterium gehanteerd: de score op de diverse schalen voor de werkbeleving. Uit deze additionele analyse blijkt dat geen of één negatief werkkenmerk vertonen, samengenomen kan worden ('lage groep': weinig negatieve werkkenmerken). Vanaf twee negatieve werkkenmerken verandert de beleving sterk. Daarom werd besloten om de groepen met twee of meer negatieve werkkenmerken samen te nemen in de 'hoge groep' (veel negatieve werkkenmerken). Wat de positieve werkkenmerken betreft, suggereert de additionele analyse iets gelijkaardigs. Allen die geen of slechts één positief werkkenmerk vertonen worden samengenomen tot de 'lage groep' (weinig positieve werkkenmerken). Zij worden gecontrasteerd aan hen die twee of meer positieve werkkenmerken vertonen ('hoge groep' of veel positieve werkkenmerken). Op deze wijze wordt dus een tweedeling gecreëerd wat de aanwezigheid van zowel positieve als negatieve werkkenmerken betreft. Beide tweedelingen werden vervolgens gecombineerd. De resultaten van deze combinatie werden opgenomen in tabel 2.

Tabel 2.
Combinatie van positieve en negatieve werkkenmerken in een meting van de kwaliteit van de arbeid (in %)

		Negatieve werkkenmerken	
		Weinig	Veel
Positieve werkkenmerken	Veel	50,6% (gunstig)	5,5% (ambivalent)
	Weinig	36,0% (neutraal)	7,9% (problematisch)

Uit tabel 2 kan vooreerst worden afgeleid dat 56% van de respondenten veel (minimaal 2) positieve werkkenmerken bezit (som van 50,6% en 5,5%). Daartegenover staat een kleinere minderheid van bijna 44% die weinig positieve werkkenmerken in hun werk terugvinden (som van 36% en 7,9%). De meerderheid van de respondenten scoort dus aan de positieve zijde. Deze verhouding is schever wanneer we naar de negatieve werkkenmerken kijken. Haast 87% geeft aan dat ze in hun werk weinig negatieve werkkenmerken percipiëren (som van 50,6% en 36%). Voor ongeveer 13% geldt het omgekeerde: zij ervaren veel (2 of meer) negatieve werkkenmerken (som van 7,9% en 5,5%).

Belangrijker is natuurlijk de combinatie van deze dimensies. Deze combinatie geeft aanleiding tot vier groepen. Het werk van de helft (50,6%) van de respondenten kan als *gunstig* worden omschreven: het bevat weinig negatieve werkkenmerken en veel positieve. De verhouding positieve versus negatieve werkkenmerken slaat door naar de positieve zijde, waardoor hun werkkwaliteit als gunstig kan worden getypeerd. Tegenover deze groep staat ongeveer 8% van de werkenden waarvan de arbeidskwaliteit als *problematisch* kan worden getypeerd. Hun werk bevat veel negatieve werkkenmerken en weinig positieve, waardoor de balans naar de negatieve zijde doorslaat. Tussen beide groepen in bevinden zich werkenden waarbij de positieve en negatieve werkkenmerken min of meer in evenwicht zijn. Twee groepen kunnen worden onderscheiden: neutralen en ambivalenten. Voor 36% van de respondenten geldt dat hun werk gekenmerkt wordt door weinig positieve maar ook door weinig negatieve werkkenmerken. Zij worden de *neutralen* genoemd, omdat ze niet gunstig, maar ook niet problematisch scoren. Hun profiel is 'onuitgesproken' (vandaar: neutraal). Tegenover deze groep staat een klein groepje van 5,5% dat veel negatieve werkkenmerken combineert met veel positieve. Ook hier doet er zich een evenwicht voor, dat als *ambivalent* kan worden omschreven. Hun werk bevat zowel positieve als negatieve werkkenmerken, en beide lijken ongeveer in evenwicht.

Om de inhoud en de typering van de diverse groepen verder te verduidelijken worden in tabel 3 hun scores weergegeven op de negen geselecteerde werkkenmerken en op de twee kerndimensies van de werkbeleving. De gegevens over de werkbeleving tonen grote verschillen aan tussen de gunstige

Tabel 3.

Scores van de vier groepen voor de kwaliteit van de arbeid op de geselecteerde werkkenmerken en twee aspecten van de werkbeleving

	Gunstig	Neutraal	Ambivalent	Problematisch	Eta
Werkbeleving					
Plezier in het werk	8,9	8,1	6,4	4,9	0,45***
Herstelbehoefte	2,7	4,2	4,1	6,2	0,32***
Werkkenmerken					
Afwisseling	6,1	5,6	3,7	3,9	0,36***
Vaardigheidsbenutting	5,5	4,6	2,4	2,3	0,43***
Inspraak	5,1	3,9	2,3	1,7	0,47***
Afwezigheid van rolconflicten	8,4	7,2	7,8	6,1	0,57***
Geen problemen met veranderingen	7,7	6,3	7,5	5,8	0,52***
Werkdruk	4,3	5,2	5,0	6,1	0,36***
Emotionele belasting	2,6	3,5	2,4	4,0	0,33***
Relaties met collega's	8,0	6,7	7,0	5,8	0,46***
Relaties met directe leiding	8,0	6,5	6,1	4,5	0,57***

Noot: *** = $p \leq 0,001$

Bron: DIOVA-dataset

en de problematische groep. De *gunstige* groep ervaart veel plezier in het werk en combineert dit met een lage score voor herstelbehoefte. Hun werk is dus plezierig en weinig vermoeiend, een combinatie die we als 'aangenaam' kunnen typeren (De Witte, Notelaers & Vets, 2010). Voor de *problematische* groep geldt het omgekeerde. Zij scoren laag voor plezier in het werk en hoog voor herstelbehoefte. Zij ervaren hun werk als vermoeiend en onplezierig, wat als 'slopend' kan worden omschreven. De twee andere groepen scoren in zekere mate tussen beide groepen in. Toch komt er een verschil naar voor dat suggereert dat de situatie van de *neutralen* beter is dan deze van de *ambivalenten*. Beide groepen scoren immers gelijkaardig wat herstelbehoefte betreft (scores rond 4 op 10). De neutralen ervaren echter meer plezier in het werk dan de ambivalenten. Wat plezier in het werk betreft sluiten de neutralen zelfs aan bij de gunstige groep. De volgorde waarin de vier groepen vermeld worden bovenaan tabel 3 is dus geen toevallige. Ze weerspiegelt een rangorde, waarbij de werkbeleving gradueel negatiever wordt.

De verschillen tussen de vier groepen komen in zekere mate terug wanneer we naar hun werkkenmerken kijken. De arbeidssituatie van de *gunstige* groep is op alle dimensies beter: ze scoren het hoogst voor alle hulpbronnen op het werk en

het laagst voor alle werkeisen, zoals emotionele belasting en werkdruk. Voor de *problematische* groep geldt het omgekeerde. Zij scoren het hoogst van alle groepen voor de werkeisen en het laagst voor de hulpbronnen. De kwalificatie van de eerste groep als gunstig en de tweede als problematisch is dus gerechtvaardigd wanneer we naar hun arbeidskwaliteit kijken. De arbeidskwaliteit van de twee middengroepen ligt ook ditmaal tussen beide voorgaande groepen in. Daarbij valt op dat de *neutralen* vaak een iets gunstigere arbeidskwaliteit vertonen dan de ambivalenten. Zo scoren de neutralen opvallend beter inzake hun arbeidsinhoud (afwisseling, vaardigheidsbenutting en inspraak). Wat deze aspecten van de arbeidskwaliteit betreft sluiten de *ambivalenten* eerder aan bij de problematische groep. Ook hier ontstaat dus dezelfde rangorde als bij de arbeidsbeleving, waarbij de kwaliteit van de arbeid gradueel minder positief wordt.

Besluit: slechts acht procent echt problematische functies

In dit artikel werd een nieuwe, meer genuanceerde maat voor de kwaliteit van de arbeid in Vlaanderen voorgesteld. Daarbij werden drie keuzes gemaakt. Ten eerste werd gekozen om enkel *werkkenmerken*

in rekening te brengen. Dit komt tegemoet aan de wens om een meting te ontwerpen die de objectieve oorzaken van de werkbeleving omvat. Zo kan aan primaire preventie gedaan worden. Deze werkkenmerken werden ten tweede geselecteerd op basis van recent empirisch onderzoek. Een *empirische selectie* laat toe om de belangrijkste werkkenmerken te selecteren, waardoor de lange lijst mogelijke werkkenmerken tot een beperktere en hanteerbaardere lijst wordt gereduceerd. Tot slot werd gekozen om rekening te houden met zowel positieve als negatieve werkaspecten. Zo ontstaat een *gebalanceerde* maat, die rekening houdt met de *verhouding* tussen positieve en negatieve werkkenmerken. De eenzijdige aandacht voor uitsluitend negatieve werkkenmerken wordt zo gecorrigeerd.

Uit dit onderzoek komen negen essentiële werkkenmerken naar voor: afwisseling, vaardigheidsbenutting, inspraak, (de afwezigheid van) rolconflicten, (geen) veranderingen in het werk ervaren, werkdruk, emotionele belasting en goede relaties met zowel collega's als de directe leiding. Risicoanalyses dienen dus minimaal deze werkkenmerken te inventariseren. Voor elk van deze werkkenmerken werd een knipperlichtenmodel uitgewerkt. Daarbij werd een onderscheid gemaakt tussen drie groepen: groen ('goed'), oranje ('licht problematisch') en rood ('erg problematisch'). Vooral deze laatste groep vormt een probleem. Wanneer we de verdelingen voor de negen geselecteerde werkkenmerken bekijken, dan blijkt slechts 1% tot 12% van de respondenten een 'erg problematische' score te vertonen. Het percentage respondenten dat in het rood scoort voor de afzonderlijke werkkenmerken valt dus erg mee. Voor vier werkkenmerken liggen de percentages 'erg problematische scores' echter rond 10%, wat eerder hoog is. Het betreft vaardigheidsbenutting, inspraak, relaties met de directe leiding en werkdruk. Tegenover deze problematische groepen staat echter steeds een grote meerderheid werkenden die in de groene zone scoort.

In een laatste stap werden de afzonderlijke scores voor de werkkenmerken gecombineerd. We telden eerst alle negatieve (rode) scores op, en deden hetzelfde voor alle positieve (groene) scores. Beide maten werden dan gecombineerd. Op deze wijze ontstonden vier groepen. Het werk van 50,6% van de respondenten bevat weinig negatieve werkkenmerken en veel positieve. Zij vertonen een *gunstige* arbeidskwaliteit. Tegenover deze groep staat

ongeveer 8% van de werkenden waarvan de arbeidskwaliteit als *problematisch* kan worden getypeerd. Hun werk bevat veel negatieve werkkenmerken en weinig positieve. Tussen beide groepen in bevinden zich werkenden waarbij de positieve en negatieve werkkenmerken in evenwicht zijn. Het werk van 36% bevat weinig positieve en weinig negatieve werkkenmerken. Hun arbeidskwaliteit werd als *neutraal* getypeerd. Tegenover deze groep staat een klein groepje van 5,5% dat veel negatieve werkkenmerken combineert met veel positieve. Hun arbeidskwaliteit is *ambivalent*: hun werk bevat ongeveer evenveel positieve als negatieve werkkenmerken.

Wanneer we de resultaten van deze nieuwe meting vergelijken met de resultaten van de Werkbaarheidsmonitor, dan stellen we ook in dit onderzoek vast dat ongeveer 50% van de werknemers een *gunstige* arbeidskwaliteit ervaart. In de WBM ligt het aandeel respondenten met werkbaar werk iets hoger: 52% in 2004 en 54% in 2007 en 2010. De WBM suggereert echter dat alle anderen tot de 'negatieve' groep behoren: ze vertonen een werkbaarheidsknelpunt. Deze negatieve categorie wordt in de nieuwe meting genuanceerd. De nieuwe meting suggereert immers een verdere differentiatie in drie verschillende groepen. Enkel van 8% van de werkenden kan gesteld worden dat de arbeidskwaliteit echt *problematisch* is. Deze groep beleeft de arbeidssituatie als negatief en vergt prioritaire beleidsaandacht. De werknemers met een *neutrale* arbeidskwaliteit worden in hun werk niet geconfronteerd met negatieve werkkenmerken, doch ook niet met positieve. Qua beleving vertonen deze werknemers geen opvallende problemen. Iets minder gunstig lijkt de situatie van de *ambivalenten*. Hun arbeidssituatie wordt gekenmerkt door zowel negatieve als positieve werkkenmerken. Dit kleurt hun beleving negatief, zij het niet zo negatief als de problematische groep. Qua prioriteitsstelling vanwege het beleid komt deze groep dus op de tweede plaats, na de problematische groep.

Wanneer we de ambivalenten en de problematischen samennemen – en het nuanceverschil tussen beiden negeren – dan komen we veralgemenend tot een aandeel van nagenoeg 14% werkenden met een 'slechte' arbeidskwaliteit. Hiertegenover staat een groep van 36% met een 'neutrale' arbeidskwaliteit, en haast 51% waarvan de arbeidskwaliteit als 'goed' kan worden beschouwd. Het eindoordeel over de kwaliteit van de arbeid in Vlaanderen is

dan ook eerder positief: het positieve overweegt immers duidelijk op het negatieve.

Hans De Witte
Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en
Personeelspsychologie
Departement Psychologie, K.U.Leuven

Guy Notelaers
Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en
Personeelspsychologie
Departement Psychologie, K.U.Leuven en
Department of Organization and Strategy,
School of Business and Economics, Maastricht
University

Carissa Vets
HIVA-K.U.Leuven

Noten

1. De negen werkkenmerken werden geoperationaliseerd via de SIMPH, een verkorte versie van de VBBA (Notelaers et al., 2007).

Bibliografie

- Bakker, A. & Demerouti, E. 2007. The Job Demands-Resources model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bourdeaud'hui, R., Janssens, F. & Vanderhaeghe, S. 2004. *Nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004*. Brussel: STV Innovatie & Arbeid – SERV.
- Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S. 2007. *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor loontrekkenden 2007. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004-2007*. Brussel: STV Innovatie & Arbeid – SERV.
- Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S. 2010. *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor loontrekkenden 2010*. Brussel: Stichting Innovatie & Arbeid – SERV.
- Broersen, J., Fortuin, R., Dijkstra, L., van Veldhoven, M. & Prins, J. 2004. Monitor Arboconvenanten: kengetallen en grenswaarden. *Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde*, 12(4), 100-104.
- De Witte, H., Notelaers, G. & Vets, C. 2010. Op zoek naar het meest stresserende beroep. *Over.Werk Tijdschrift van het Steunpunt Werk en Sociale Economie*, 20(2), 20-25.
- De Witte, H., Vets, C. & Notelaers, G. 2010. *Werken in Vlaanderen: vermoeiend of plezierig? Resultaten van 10 jaar onderzoek naar de beleving en beoordeling van arbeid*. Leuven: Acco.
- Karasek, R. & Theorell, T. 1990. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kompier, M. 2007. Werk- en organisatiegerichte interventies. In W. Schaufeli & A. Bakker (Eds.), *De psychologie van arbeid en gezondheid*: 193-213 (tweede herziene druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Notelaers, G., De Witte, H. & van Veldhoven, M. 2005. Kengetallen of grenswaarden voor psychische vermoeidheid in stressonderzoek. Een vergelijkende studie met de data van de 'Vlaamse werkbaarheidsmonitor'. *Over.werk Tijdschrift van het Steunpunt Werk en Sociale economie*, 15(4), 187-193.
- Notelaers, G., De Witte, H., Van Veldhoven, M. & Vermunt, J.K. 2007. Construction and validation of the Short Inventory to Monitor Psychosocial Hazards. *Médecine du travail & Ergonomie/Arbeids-gezondheidszorg & Ergonomie*, XLIV, 11-17.
- Siegrist, J. 2001. A Theory of Occupational Stress. In J. Dunham (Ed.), *Stress in the workplace. Past, present and future*: 52-66. London: Whurr Publishers.
- Van Ruysseveldt, J., De Witte, H. & Janssens, F. 2002. *Welzijn in het werk op de weegschaal. Onderzoek naar mogelijke invullingen van het concept 'werkbaarheidsgraad' en de haalbaarheid van een monitoringsysteem voor Vlaanderen*. Leuven/Brussel: HIVA-Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn-K.U.Leuven/SERV.
- Van Veldhoven, M. 2000. Het meten van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress met de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA): een overzicht. In W. Schaufeli, J. Hell & P. Schreurs (Eds.), *Metten van werkstress*: 97-114. Bohn, Stafleu en Van Loghum, Houten/Diegem.
- Van Veldhoven, M., Taris, T., de Jonge, J. & Broersen, S. 2005. The Relationship Between Work Characteristics and Employee Health and Well-Being: How Much Complexity Do We Really Need? *International Journal of Stress Management*, 12(1), 3-28.
- Wagena, E. & Geurts, S. 2000. Swing. Ontwikkeling en validering van de Survey Werk-thuis Interferentie-Nijmegen. *Gedrag en Gezondheid*, 28(3), 138-158.