



# Rapport

## Werkbaarheidsprofiel dienstenchequebedrijven 2019

Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016 - 2019

Brussel, november 2020

Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe





Een onderzoek met financiële ondersteuning van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor is een initiatief van de Vlaamse sociale partners en werd ontwikkeld door de Stichting Innovatie & Arbeid. Alle publicaties kunnen geraadpleegd worden en werkbaarheidscijfers interactief opgevraagd op [www.werkbaarwerk.be](http://www.werkbaarwerk.be)

Bij gebruik van gegevens en informatie uit deze publicatie wordt een correcte bronvermelding op prijs gesteld.

# Inhoud

<b>Samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>6</b>
<b>1 De werkbaarheidsgraad in de dienstenchequebedrijven</b> .....	<b>7</b>
<b>2 Werkbaarheidsknelpunten in de dienstenchequebedrijven</b> .....	<b>8</b>
2.1 Werkstress en burn-out .....	9
2.2 Motivatie .....	9
2.3 Leermogelijkheden .....	11
2.4 Werk-privé-balans.....	11
<b>3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in de dienstenchequebedrijven</b> .....	<b>13</b>
3.1 Werkbaarheidsrisico's in de dienstenchequesector.....	14
3.1.1 Werkdruk .....	14
3.1.2 Emotionele belasting .....	15
3.1.3 Taakvariatie .....	15
3.1.4 Autonomie .....	17
3.1.5 Ondersteuning door de directe leiding .....	17
3.1.6 Arbeidsomstandigheden .....	19
3.2 Risicoprofielen voor de dienstenchequesector.....	19
3.2.1 Risicoprofiel voor werkstress .....	20
3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie .....	21
3.2.3 Risicoprofiel voor leermogelijkheden .....	22
3.2.4 Risicoprofiel voor werk-privé-balans .....	23
<b>4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in de dienstenchequebedrijven</b> .....	<b>24</b>
4.1 Opleidingsparticipatie .....	24
4.2 Atypische werktijden .....	24
4.3 Telewerken .....	26
4.4 Woon-werk-verkeer en pendeltijden .....	27
4.5 Grensoverschrijdend gedrag.....	27
4.6 Indicatoren voor duurzame inzetbaarheid .....	28
<b>Referentielijst</b> .....	<b>30</b>

## Samenvatting

**Dit rapport is gebaseerd op de werkbaarheidsmeting 2019 en levert geen informatie over de gevolgen van de Corona-cisis (voor de jobs) in de sector.**

De werkbaarheidsmonitor 2019 registreert voor de dienstenchequebedrijven een werkbaarheidsgraad van 33,7%. Dit meetresultaat ligt hoger dan het bij de werkbaarheidsmeting 2016 geregistreerde kengetal (28,6%), maar deze toename blijft (net) onder de statistische significantiedrempel. De index ligt in 2019 nog steeds ruim onder het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt (49,6%).

Een blik op de onderliggende werkbaarheidsindicatoren geeft een duidelijk zicht op (het voorkomen van) knelpunten in de werksituatie van werknemers in de sector in 2019:

- 47,0% heeft onvoldoende leermogelijkheden in de job, bij 20,6% is er sprake van een ernstig leerdeficit;  
*(ongunstige sectorscores in vergelijking met de Vlaamse arbeidsmarkt waar 16,6% en 5,5% als respectieve kengetallen worden opgetekend)*
- 33,3% kampt met motivatieproblemen, bij 16,7% gaat het om ernstige demotivatie;  
*(ongunstige sectorscores in vergelijking met de Vlaamse arbeidsmarkt waar 21,1% en 10,0% als respectieve kengetallen worden opgetekend)*
- 36,8% wordt geconfronteerd met werkstressklachten, bij 11,6% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen;  
*(niet significant verschillend van de situatie op de rest van de Vlaamse arbeidsmarkt)*
- 6,3% signaleert problemen in de werk-privé-combinatie, bij 1,9% gaat het om een acuut werk-privé-conflict.  
*(gunstige sectorscores voor problemen in de werk-privé-combinatie in vergelijking met de 12,8% op de ruimere arbeidsmarkt)*

De opgemaakte risicoprofielen voor de dienstenchequesector leren ons dat routinematig werk en een gebrek aan autonomie bij de taakuitvoering de voornaamste determinanten vormen voor het ontstaan van een leerdeficit en voor motivatieproblemen. Het aandeel werknemers in de dienstenchequesector met routinematig werk ligt in 2019 op 60,7%: dit percentage ligt ver boven het kengetal voor de Vlaamse arbeidsmarkt (23,0%). Voor autonomie in het werk noteren we een aandeel van 10,8% dienstenchequewerknemers in een problematische situatie: deze sectorscore ligt dan weer ruim beneden het kengetal voor de Vlaamse arbeidsmarkt (18,5%).

Werkdruk vormt een belangrijke risicofactor voor werkstress, werk-privé-combinatiemoeilijkheden en (in mindere mate) motivatieproblemen. In 2019 wordt 26,2% van de dienstenchequewerknemers met een hoge werkdruk geconfronteerd. Dit sectorpercentage ligt ruim beneden het kengetal voor de Vlaamse arbeidsmarkt (37,6%).

Daarnaast zijn nog twee andere belastingsfactoren van belang voor werkstress en werk-privé-balans: (fysieke) arbeidsomstandigheden en emotionele belasting. Het aandeel van de werknemers in de dienstenchequesector dat in 2019 fysiek belastend werk verricht ligt met 32,8% duidelijk boven het kengetal voor de Vlaamse arbeidsmarkt (15,3%). Een beperkte groep van 7,2% van de werknemers uit de sector heeft in 2019 te maken met emotioneel belastend werk (Vlaamse arbeidsmarkt: 24,9%).

Het gebrek aan ondersteuning door de directe leiding speelt tenslotte een rol bij het ontstaan van (alle) werkbaarheidsknelpunten: in 2019 bevindt 6,1% van de werknemers in de dienstensectorbedrijven zich op dit vlak in een risicosituatie. Ook voor deze indicator ligt het sectorkengetal beneden het corresponderende arbeidsmarkt cijfer (14,4%).

De monitor 2019 brengt niet alleen de werkbaarheidsgraad en -indicatoren in kaart, maar peilt ook naar aanvullende informatie over jobkenmerken en werkbeleving. We zetten een aantal opvallende vaststellingen voor de dienstensector op een rijtje:

- 25,4% van de werknemers in de sector nam in het voorbije jaar deel aan een bijscholing of bedrijfstraining (Vlaamse arbeidsmarkt: 60,0%);
- 71,5% werkt deeltijds (Vlaamse arbeidsmarkt: 31,6%);
- 3,8% wordt frequent geconfronteerd met wijzigingen in het uurrooster (Vlaamse arbeidsmarkt: 16,6%);
- 0,6% werkt regelmatig (d.i. maandelijks minimaal eenmaal) 's nachts (Vlaamse arbeidsmarkt: 13,0%);
- 1,9% werkt structureel over, d.w.z. presteert frequent overuren zonder inhaalrust (Vlaamse arbeidsmarkt: 24,1%);
- 47,2% besteedt dagelijks minder dan een half uur aan het woon-werk-verkeer (Vlaamse arbeidsmarkt: 35,4%);
- 6,7% was in het afgelopen jaar slachtoffer van intimidatie of bedreiging (Vlaamse arbeidsmarkt: 18,6%);
- 0,9% krijgt sporadisch of regelmatig af te rekenen met fysieke agressie op het werk (Vlaamse arbeidsmarkt: 6,2%);
- 18,4% was in het voorbije jaar frequent ( $\geq 3$  keer) afwezig op het werk door ziekte of ongeval (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,3%);
- 17,1% was in het voorbije jaar langdurig ( $> 20$  dagen) afwezig op het werk door ziekte of ongeval (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,0%);
- 13,1% is actief op zoek naar een andere job (niet significant verschillend van de situatie op de rest van de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 45,3% ziet doorwerken in de huidige job tot het pensioen als een haalbare opdracht, 43,3% is vragende partij voor aangepast werk om langer aan de slag te kunnen blijven (Vlaamse arbeidsmarkt: 57,9% en 36,5%).

## Inleiding

De Vlaamse sociale partners dragen al vele jaren de boodschap uit dat langer werken maar kan lukken als dit ook haalbaar is voor de betrokkenen en banen voldoende kwaliteitsvol zijn. Ze zetten daarom resoluut in op ‘werkbaar werk’: jobs waarvan je niet overspannen of ziek wordt, die boeiend en motiverend zijn, kansen bieden op blijven/bijleren en voldoende ruimte laten voor gezin en privéleven.

Om de vinger aan de pols te houden brengt de Stichting Innovatie & Arbeid sinds 2004 de werkbaarheid van de jobs in Vlaanderen in kaart via een grootschalige, driejaarlijkse schriftelijke bevraging. Bij de meest recente werkbaarheidsmetingen werd bij de sectoridentificatie in de vragenlijst de antwoordmogelijkheid ‘*Dienstenchequebedrijven (schoonmaken, strijken in gezinnen)*’ opgenomen. De database van de werkbaarheidsmonitor bevat voor de meetpunten 2016 en 2019 266 resp. 325 respondenten uit dienstenchequebedrijven. Een aparte werkbaarheidsrapportage voor (evoluties in) de dienstenchequesector is daarmee mogelijk.

Werkbaarheid wordt - conform de vermelde beleidsdefinitie – in de monitor geoperationaliseerd aan de hand van vier werkbaarheidsindicatoren: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (motivatie, werkbetrokkenheid), leermogelijkheden en werk-privébalans.

De werkbaarheidsmonitor beoordeelt niet enkel in welke mate jobs werkbaar zijn voor de betrokken werknemers, maar registreert ook een aantal achterliggende risicofactoren. Daartoe werden zes risico-indicatoren ontwikkeld: werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie (afwisseling in het werk), autonomie (zelfstandigheid in het werk), ondersteuning door de directe leiding en (belastende fysieke) arbeidsomstandigheden.

Daarnaast levert de werkbaarheidsbevraging ook aanvullende informatie op over de arbeidssituatie en de werkbeleving: participatie aan opleiding en bijscholing, arbeidstijdregelingen, telewerk, woon-werk-verkeer, confrontatie met grensoverschrijdend gedrag, ziekteverzuim, verloopintentie, werkonzekerheid en inschatting van de haalbaarheid om door te werken tot de pensioenleeftijd.

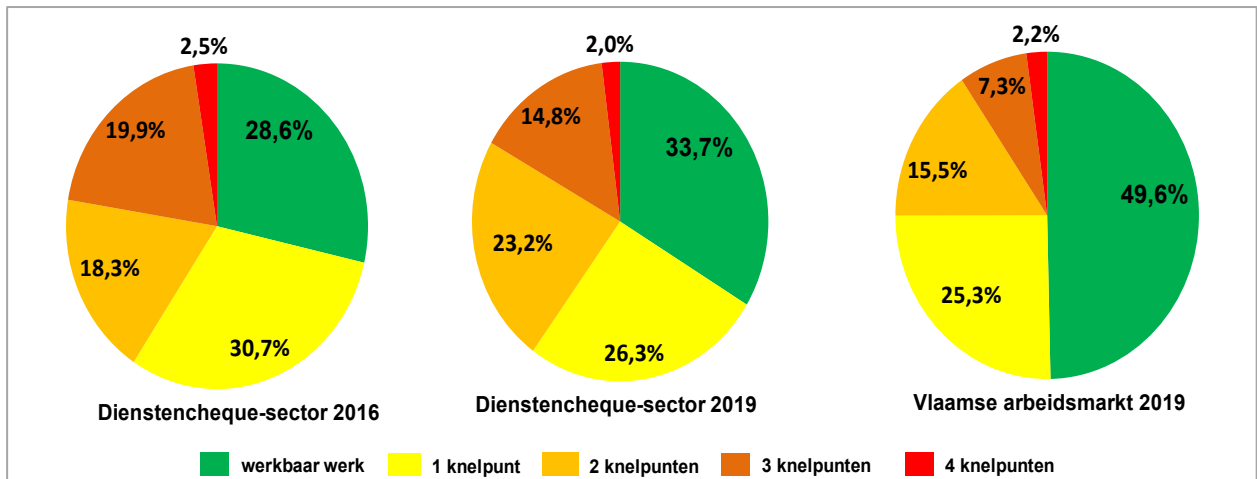
Dit rapport analyseert de werkbaarheidssituatie van werknemers uit de dienstenchequebedrijven in 2016 en 2019 en is opgedeeld in vijf hoofdstukken:

- het eerste hoofdstuk behandelt (de evolutie van) de werkbaarheidsgraad in de dienstenchequesector en vergelijkt de sectorgegevens met de werkbaarheidssituatie op de Vlaamse arbeidsmarkt;
- het tweede hoofdstuk gaat in op de afzonderlijke werkbaarheidsdimensies en de aanwezigheid van specifieke werkbaarheidsknelpunten in de sector;
- in het derde hoofdstuk worden op basis van de kengetallen voor de risico-indicatoren sectorspecifieke risicoprofielen opgemaakt voor werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privé-balans;
- het vierde hoofdstuk inventariseert de aanvullende informatie over de arbeidssituatie en werkbeleving van werknemers uit de dienstenchequesector.

# 1 De werkbaarheidsgraad in de dienstchequebedrijven

De Vlaamse sociale partners hebben de beleidsnotie ‘werkbaarheid’ concreet gemaakt aan de hand van vier kwaliteitscriteria: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (motivatie, werkbetrokkenheid), leermogelijkheden en werk-privé-balans. De werkbaarheidsgraad verwijst dan naar het percentage werknemers dat een kwaliteitsvolle job heeft/geen knelpunten signaleert voor alle vier genoemde werkbaarheidsdimensies.

**Figuur 1: Aandeel werknemers in de dienstchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt met een werkbare job (werkbaarheidsgraad) en met een of meerdere werkbaarheidsknelpunten**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

De werkbaarheidsmonitor 2019 registreert voor de dienstchequebedrijven een werkbaarheidsgraad van 33,7%. Dit meetresultaat ligt hoger dan het bij de werkbaarheidsmeting 2016 geregistreerde kengetal (28,6%), maar deze toename blijft (net) onder de statistische significantiedrempel. De sectorale index ligt in 2019 nog steeds ruim onder het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt (49,6%).

Zowat een vierde (26,3%) van de dienstchequewerknemers wordt in 2019 geconfronteerd met één werkbaarheidsknelpunt, bijna een vierde (23,2%) heeft af te rekenen met twee knelpunten en ruim een zesde (14,8%) loopt zelfs tegen drie werkbaarheidsknelpunten aan. Laatstgenoemd aandeel ligt dubbel zo hoog als op de (globale) arbeidsmarkt.

## 2 Werkbaarheidsknelpunten in de dienstenchequebedrijven

De beoordeling van de werkbaarheid van een job (en daarmee de werkbaarheidsgraad) wordt afgeleid uit informatie van de vier werkbaarheidsindicatoren: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (werkbetrokkenheid, motivatie), leermogelijkheden in de job (kansen op blijven en competentie-ontwikkeling) en werk-privé-balans (combinatie van arbeid met gezin en sociaal leven).

Tabel 1: Overzicht en omschrijving werkbaarheidsindicatoren Vlaamse werkbaarheidsmonitor

Indicator	Omschrijving
<b>Psychische vermoeidheid</b>	de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren <i>(problemen met) werkstress</i>
<b>Welbevinden in het werk</b>	de mate waarin werknemers door de aard van de job(inhoud) werkbetrokken zijn/blijven dan wel gedemotiveerd raken <i>(problemen met) werkbetrokkenheid en motivatie</i>
<b>Leermogelijkheden</b>	de mate waarin werknemers door formele opleidingskansen en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek hun competenties al dan niet op peil kunnen houden en verder ontwikkelen i.f.v. hun inzetbaarheid op langere termijn <i>(onvoldoende) kansen op blijven/competentieontwikkeling</i>
<b>Werk-privébalans</b>	de mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op de handelingsmogelijkheden in de 'thuis'situatie <i>(problemen met) combinatie van arbeid met privéleven</i>

Voor elk van de vier werkbaarheidsdimensies en -indicatoren zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet (acuut) problematisch is (Bourdeaud'hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2019b). Bij een problematische situatie spreken we over een werkbaarheidsknelpunt, bij een acuut-problematische situatie over een acuut werkbaarheidsknelpunt. In de werkbaarheidsmonitor wordt met andere woorden met 'gelede kengetallen' gewerkt. Naar analogie met de kleurensymboliek van een verkeerslicht, wordt niet enkel een problematische groep afgebakend en becijferd ('oranje knipperlicht' - knelpunt), maar daarbinnen ook een subgroep die als 'acuut problematisch' kan gelabeld worden ('rood alarmsignaal' - acuut knelpunt).

Niet problematische, problematische en acuut-problematische situaties worden voor de onderscheiden werkbaarheidsdimensies als volgt benoemd:

Tabel 2: Terminologie voor de kengetallen voor de werkbaarheidsindicatoren

	Niet problematisch = geen knelpunt	Problematisch = knelpunt	Acuut-problematisch = acuut knelpunt
<b>Psychische vermoeidheid</b>	geen werkstress	werkstressproblemen	symptomen burn-out
<b>Welbevinden in het werk</b>	geen motivatieproblemen	motivatieproblemen	ernstige demotivatie
<b>Leermogelijkheden</b>	voldoende leermogelijkheden	onvoldoende leermogelijkheden	ernstig leerdeficit
<b>Werk-privé-balans</b>	haalbare werk-privé- combinatie	problemen werk-privé- combinatie	acuut werk-privé-conflict

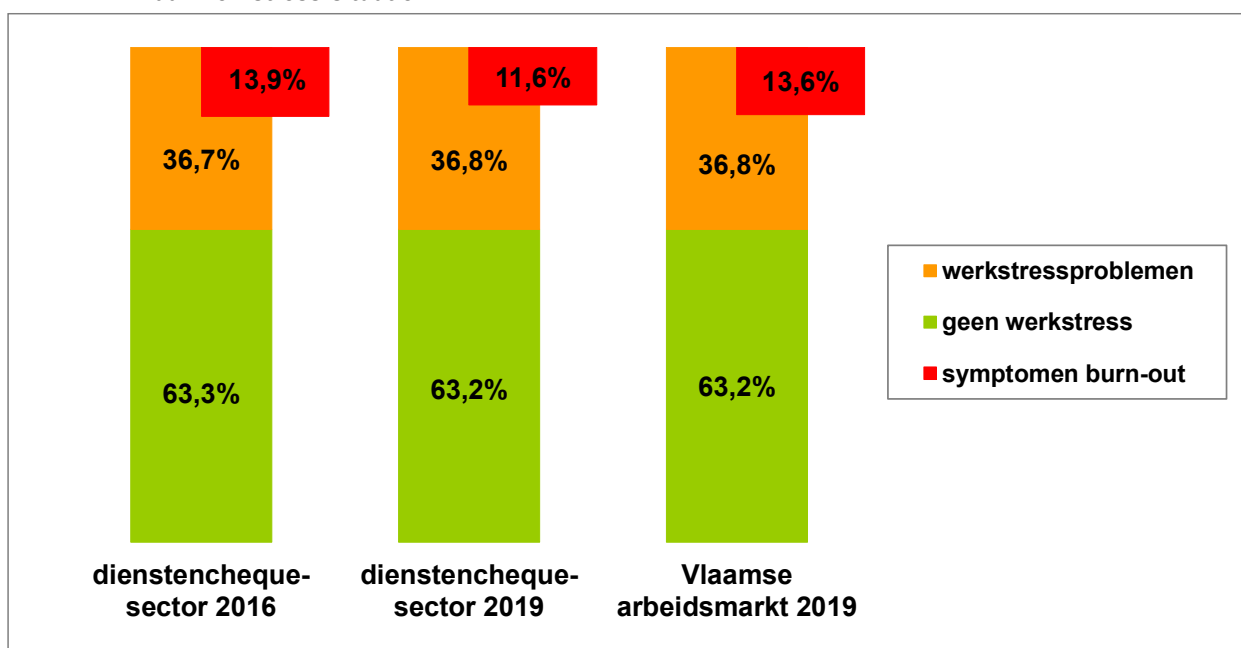


In dit hoofdstuk nemen we de (evolutie 2016-2019 in de) kengetallen voor de vier werkbaarheids-indicatoren onder de loep en vergelijken we de sectorgegevens 2019 met de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

## 2.1 Werkstress en burn-out

In 2019 bevindt bijna twee derde (63,2%) van de werknemers uit de dienstensector zich voor psychische vermoeidheid in een acceptabele situatie, ruim een derde (36,8%) heeft af te rekenen met werkstressproblemen, bij bijna één op de acht (11,6%) is de situatie acuut problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen.

**Figuur 2: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar werkstress-situatie**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

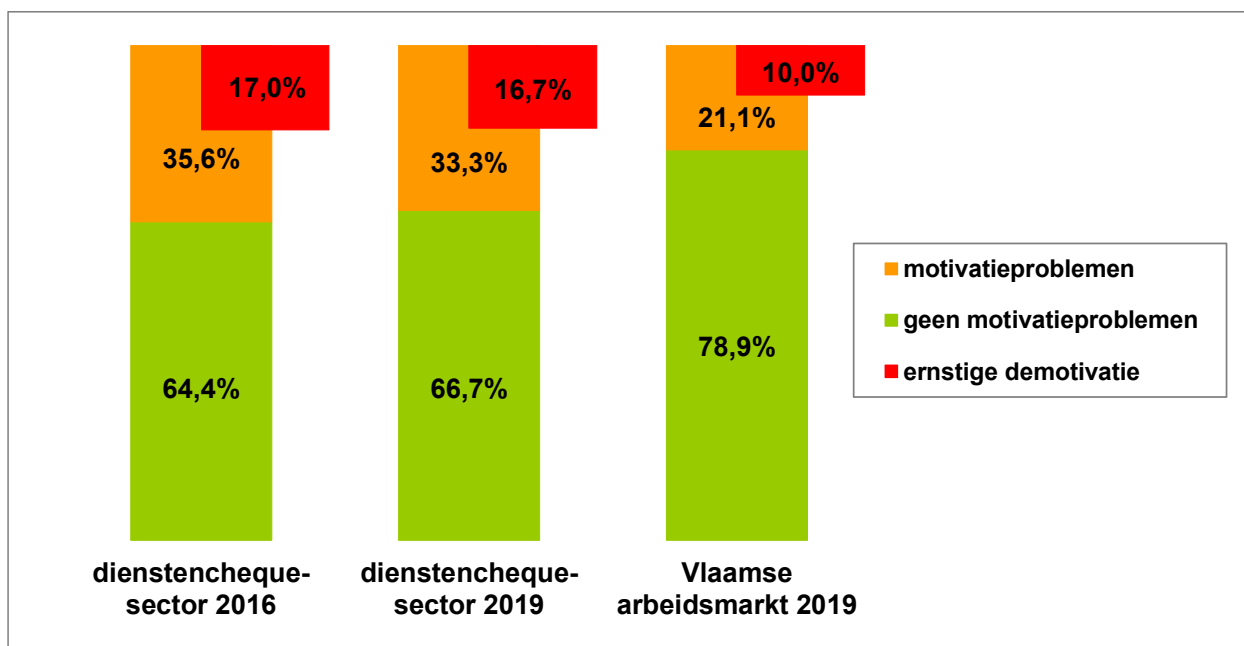
Leeswijzer: het verschoven rode balkje 'symptomen burn-out' is een subgroep binnen de groep 'werkstressproblemen' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het in 2019 geregistreerde aandeel werknemers uit de dienstensector met werkstressklachten en burn-outsymptomen wijkt niet significant af van de sectorale meetresultaten 2016 en van de situatie op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt.

## 2.2 Motivatie

Twee derde (66,7%) van de werknemers uit de dienstensector is in 2019 gemotiveerd aan de slag, een derde (33,3%) heeft af te rekenen met motivatieproblemen, bij één op de zes (16,7%) is er sprake van ernstige demotivatie. Deze kengetallen verschillen niet significant van de meetresultaten uit 2016.

**Figuur 3: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstenchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar motivatie**



**Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019**

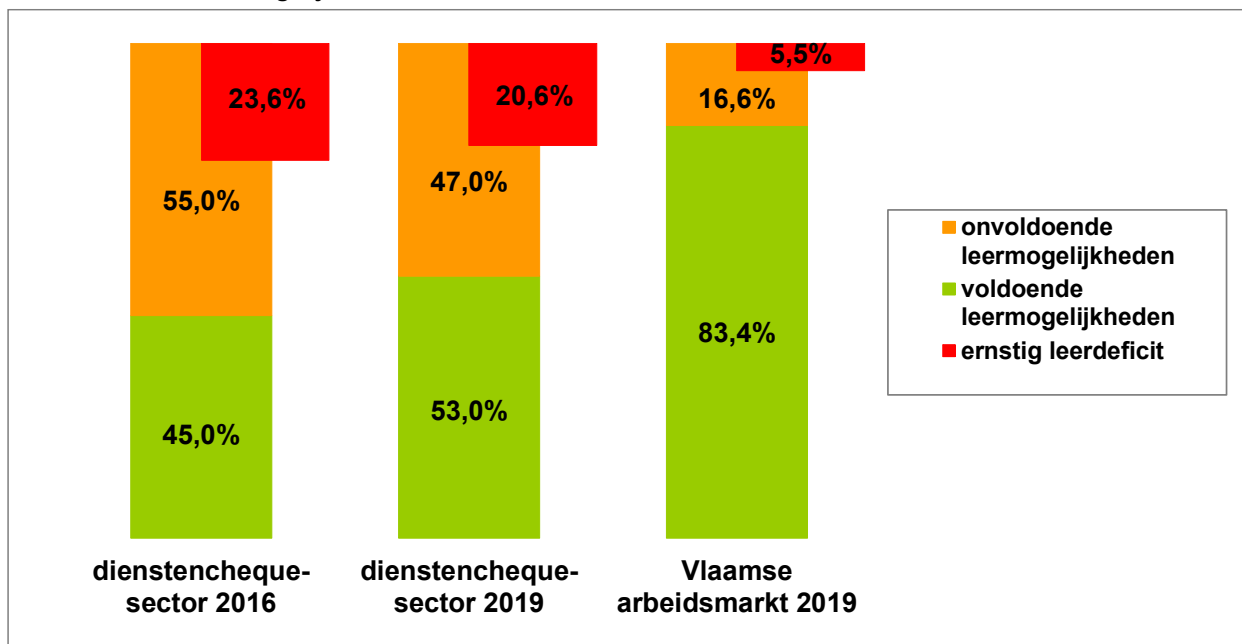
**Leeswijzer:** het verschoven rode balkje 'ernstige demotivatie' is een subgroep binnen de groep 'motivatieproblemen' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstenchequesector, die in 2019 motivatieproblemen signaleren of kampen met ernstige demotivatie, ligt significant hoger dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar 21,1% werknemers met motivatieproblemen en 10,0% met ernstige demotivatie worden geregistreerd).

## 2.3 Leermogelijkheden

In 2019 heeft iets meer dan helft (53,0%) van de werknemers uit de dienstenchequebedrijven voldoende leerkansen in de job, een kleine helft (47,0%) heeft af te rekenen met onvoldoende leermogelijkheden. Bij één op de vijf (20,6%) is er zelfs sprake van een ernstig leerdeficit. De meetresultaten suggereren een verbetering op het vlak van leermogelijkheden t.o.v. 2016 (toen nog een aandeel van 55,0% dienstenchequewerknemers met onvoldoende leermogelijkheden werd opgetekend), maar deze verschuiving blijft net onder de statistische significantiedrempel.

**Figuur 4: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstenchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar leermogelijkheden**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

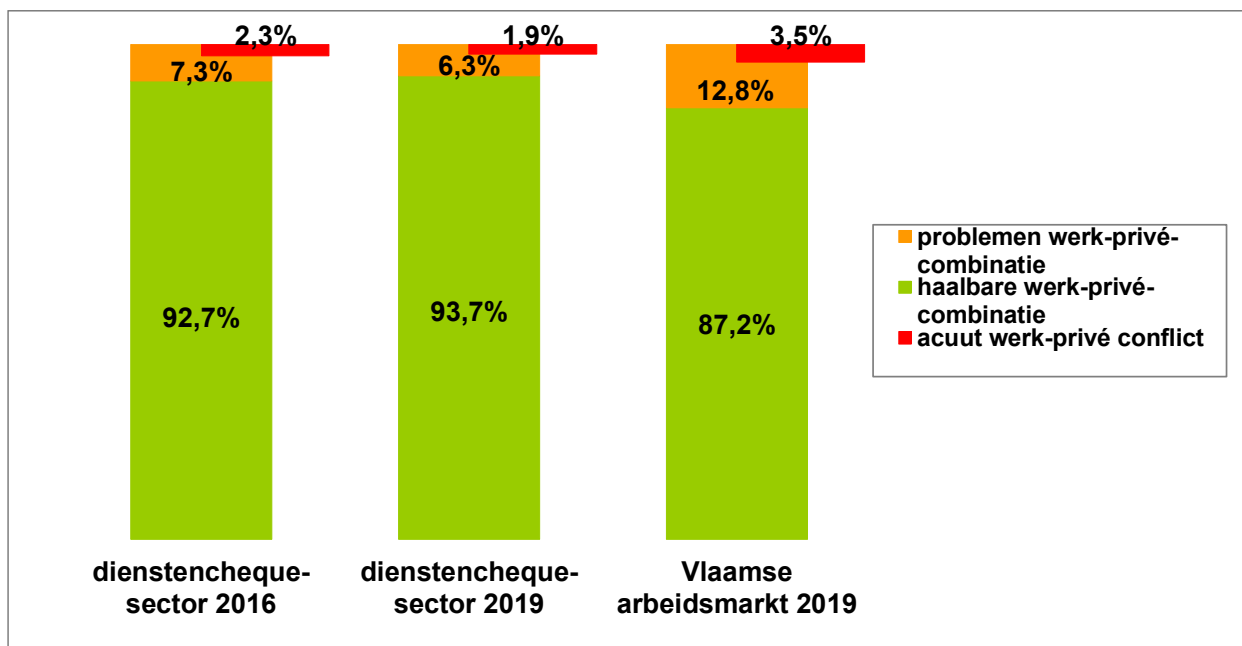
**Leeswijzer:** het verschoven rode balkje 'ernstig leerdeficit' is een subgroep binnen de groep 'onvoldoende leermogelijkheden' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstenchequesector met onvoldoende leermogelijkheden of een ernstig leerdeficit ligt ook in 2019 gevoelig hoger dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar 16,6% van de werknemers met onvoldoende leermogelijkheden en 5,5% met een ernstig leerdeficit heeft af te rekenen).

## 2.4 Werk-privé-balans

In 2019 is de combinatie van werk, gezin en privéleven voor ruim negen op de tien (93,7%) van de werknemers uit de dienstenchequebedrijven een haalbare zaak, slechts 6,3% botst op combinatiemoeilijkheden, bij 1,9% is er sprake van een acuut werk-privé-conflict. In vergelijking met de werkbaarheidsmeting 2016 registeren we geen significante verschuivingen in deze kengetallen.

Figuur 5: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar werk-privé-balans



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

Leeswijzer: het verschoven rode balkje 'acuut werk-privé conflict' is een subgroep binnen de groep 'problemen werk-privé-combinatie' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstensector met werk-privé-combinatieproblemen ligt significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar 12,8% van de werknemers met een onevenwichtige werk-privé-balans wordt geregistreerd). Het aandeel dienstensectorewerknemers in een acute werk-privé-conflictsituatie wijkt niet significant af van de situatie op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt.

### 3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in de dienstensector

Omdat het vanuit beleidsoogpunt uiteraard ook relevant is om de werkbaarheid van jobs oorzakelijk te kunnen duiden (*wat maakt werk (on)werkbaar?*), wordt in de werkbaarheidsmonitor ook gepeild naar een aantal kenmerken van de arbeidssituatie die de kwaliteit van jobs bedreigen dan wel bevorderen.

In de monitor voor werknemers worden zes jobkenmerken via zogenaamde risico-indicatoren in kaart gebracht: werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie (afwisseling in het werk), autonomie (zelfstandigheid in het werk), ondersteuning door de directe leiding en (belastende fysieke) arbeidsomstandigheden.

Tabel 3: Overzicht en omschrijving risico-indicatoren Vlaamse werkbaarheidsmonitor

Indicator	Omschrijving
<b>Werkdruk</b>	de mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen, zoals werkvolume, werktempo, deadlines
<b>Emotionele belasting</b>	de mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen, inz. bij omgang met klanten (patiënten, leerlingen) of coördinatieopdrachten
<b>Taakvariatie</b>	de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op vaardigheden van werknemers
<b>Autonomie</b>	de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk – ‘regelmogelijkheden’
<b>Ondersteuning directe leiding</b>	de mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	de mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconvenianten in de werkomgeving en lichamelijke belasting

Ook voor deze zes werkbaarheidsrisico’s zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet (acuut) problematisch is (Bourdeaud’hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2019b). Niet problematische, problematische en acuut-problematische situaties worden voor de onderscheiden werkbaarheidsrisico’s als volgt benoemd:

Tabel 4: Terminologie voor de kengetallen voor de risico-indicatoren

	Niet problematisch	Problematisch	Acuut-problematisch
<b>Werkdruk</b>	geen hoge werkdruk	hoge werkdruk	zeer hoge werkdruk
<b>Emotionele belasting</b>	geen emotioneel belastend werk	emotioneel belastend werk	emotionele overbelasting
<b>Taakvariatie</b>	geen routinematig werk	routinematig werk	extreem routinematig werk
<b>Autonomie</b>	voldoende autonomie	gebrek aan autonomie	acuut gebrek aan autonomie
<b>Ondersteuning door de directe leiding</b>	voldoende steun door de directe leiding	onvoldoende steun door de directe leiding	negatieve relatie met de directe leiding
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	geen belastende arbeidsomstandigheden	belastende arbeidsomstandigheden	zeer hoge fysieke belasting

In dit hoofdstuk tekenen we op basis van de kengetallen voor de risico-indicatoren in de dienstensector sectorspecifieke risicoprofielen uit voor de onderscheiden werkbaarheidsdimensies (werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privé-balans).

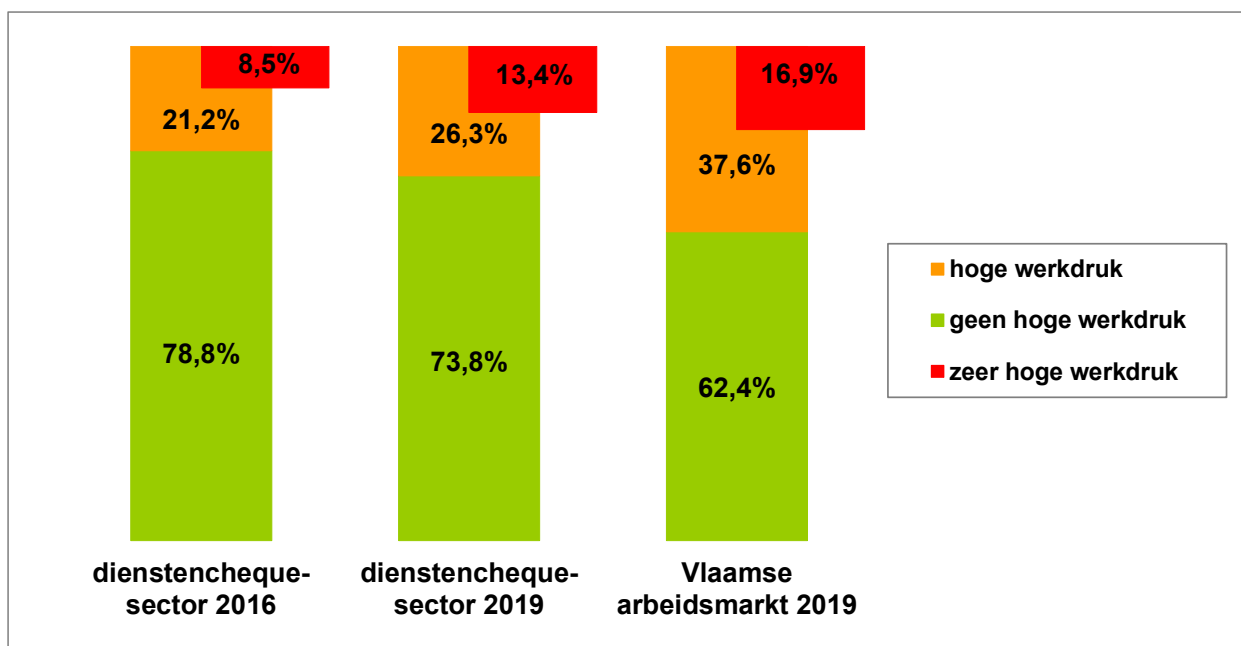
### 3.1 Werkbaarheidsrisico's in de dienstensector

In een eerste stap analyseren we de kengetallen voor de zes risicovelden, die voor de dienstensector werden berekend. We bekijken daarbij de evolutie 2016-2019 in de risico-indicatoren en vergelijken de sectorgegevens met de kengetallen voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

#### 3.1.1 Werkdruk

In 2019 heeft 26,3% van de werknemers in de dienstensector af te rekenen met een (problematisch) hoge werkdruk, bij 13,4% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van een zeer hoge werkdruk. De meetresultaten suggereren een verscherping van de werkdrukproblemen t.o.v. 2016 (toen we nog maar een aandeel registreerden van 21,2% en 8,5% dienstsektorwerknemers die met een hoge resp. zeer hoge werkdruk werden geconfronteerd), maar deze verschuiving blijft net onder de statistische significantiedrempel.

**Figuur 6:** Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar werkdruksituatie



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

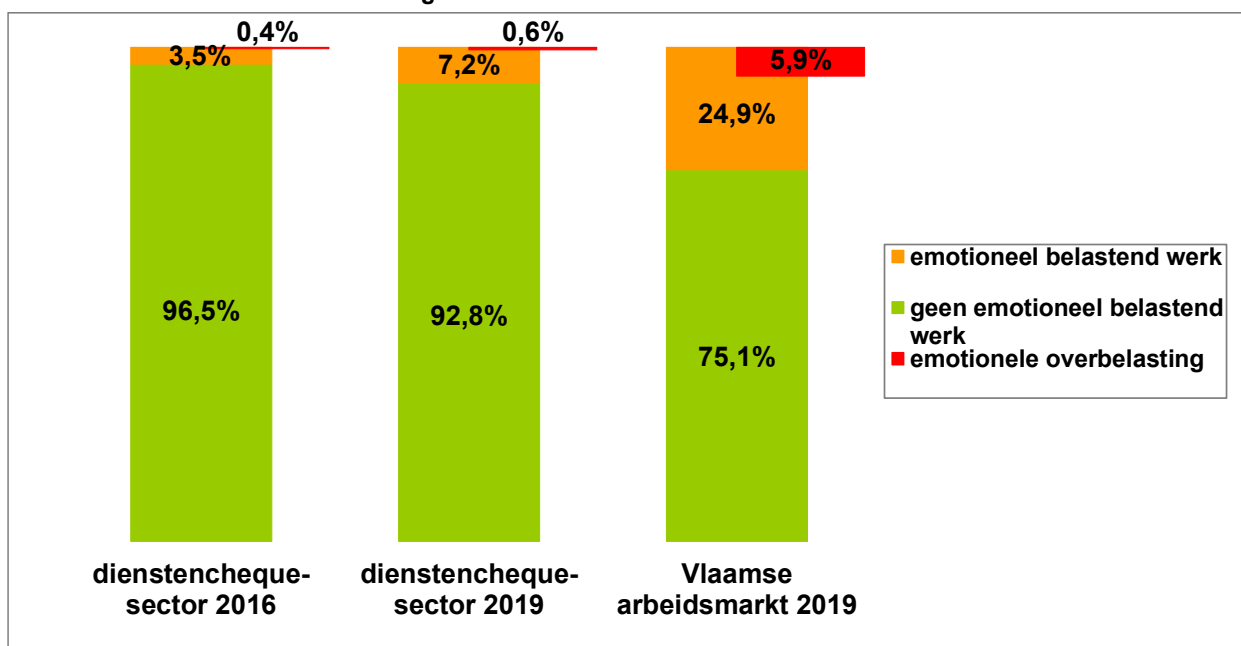
Leeswijzer: het verschoven rode balkje 'zeer hoge werkdruk' is een subgroep binnen de groep 'hoge werkdruk' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstensector, dat met een hoge werkdruk geconfronteerd wordt, ligt in 2019 significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (37,6%). Het sectorale kengetal voor acute werkdrukproblemen wijkt in 2019 niet (langer) significant af van de situatie op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt.

### 3.1.2 Emotionele belasting

In 2016 heeft 7,2% van de werknemers in de dienstensector emotioneel belastend werk, bij 0,6% is er sprake van emotionele overbelasting. De meetresultaten laten een verscherping van de emotionele belasting in de sector zien t.o.v. 2016 (met 3,5% dienstsektorwerknemers met emotioneel belastend werk als meetresultaat), maar deze verschuiving blijft net onder de statistische significantiedrempel.

**Figuur 7: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar emotionele belasting**



**Bron:** Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

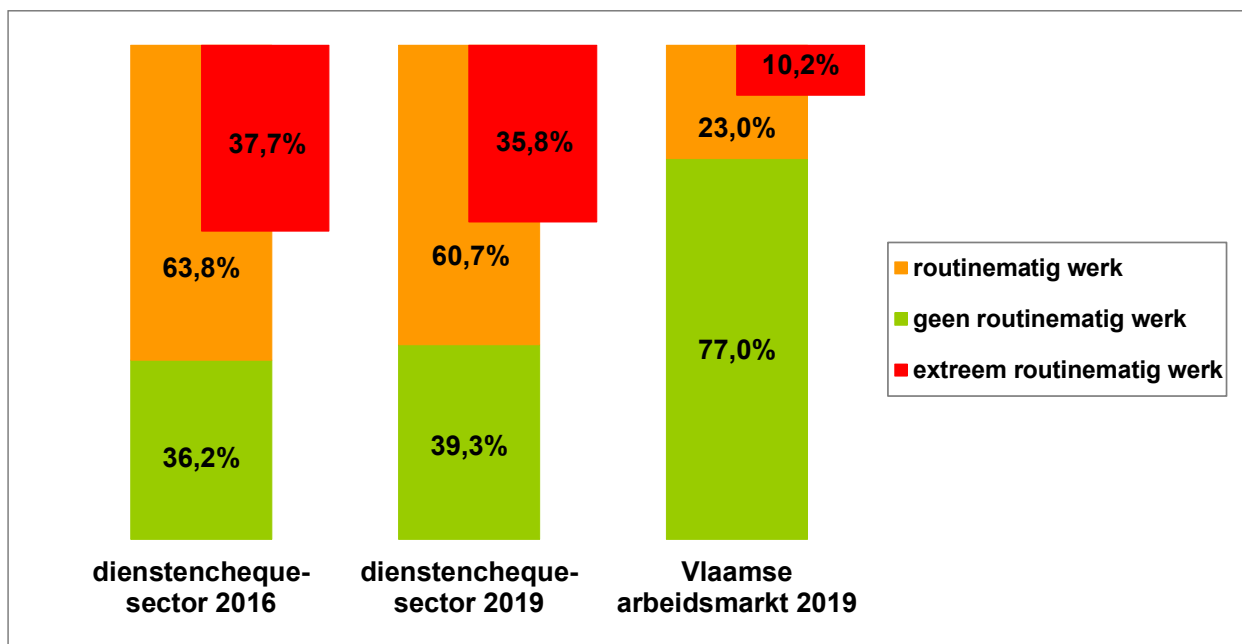
**Leeswijzer:** het verschoven rode balkje 'emotionele overbelasting' is een subgroep binnen de groep 'emotioneel belastend werk' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstensector, dat met emotioneel belastend werk te maken heeft of te maken krijgt met emotionele overbelasting, ligt in 2019 significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (met 24,9% en 5,9% als representatieve kengetallen).

### 3.1.3 Taakvariatie

In 2019 heeft 60,7% van de werknemers in de dienstensector routinematig werk, bij 35,8% is de situatie acuut-probleematisch en is er sprake van extreem routinematig werk. In vergelijking met 2016 noteren we geen significante verschuivingen in de kengetallen voor de taakvariatie-indicator.

**Figuur 8: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt met gevarieerd werk versus (extreem) routinematig werk**



**Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019**

**Leeswijzer:** het verschoven rode balkje 'extreem routinematig werk' is een subgroep binnen de groep 'routinematig werk' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

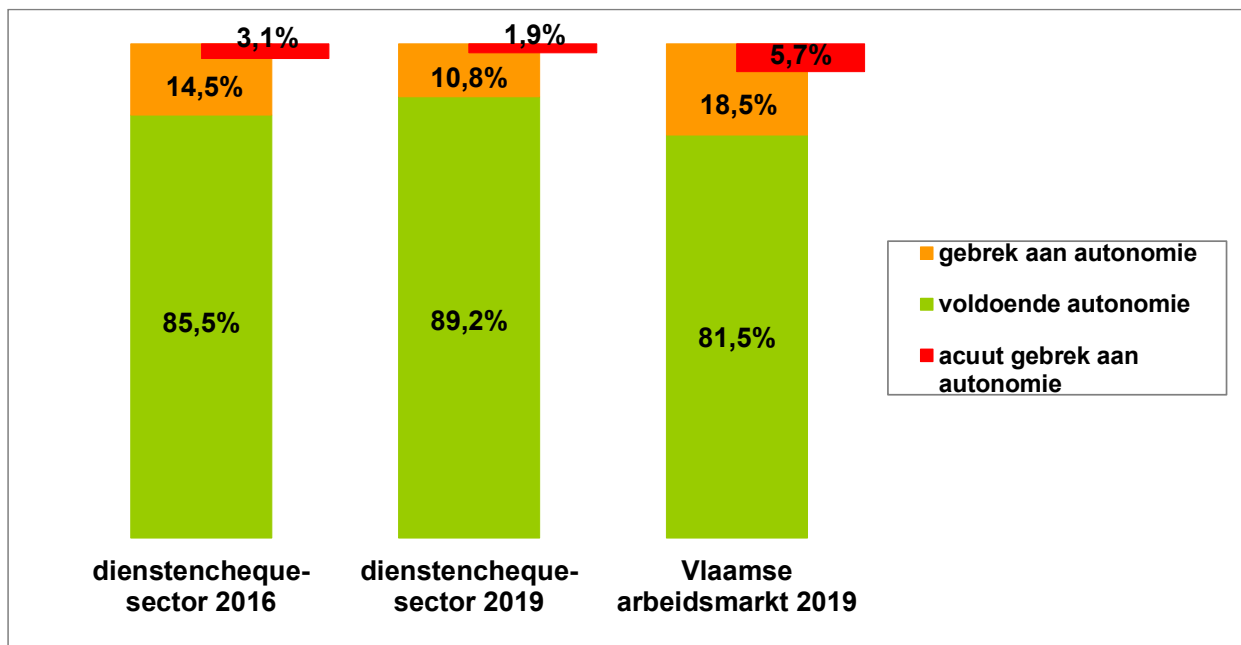
Het aandeel werknemers in de dienstensector, die met (extreem) routinematig werk geconfronteerd worden, ligt significant hoger dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar 23,0% en 10,2% van de werknemers met routinematig werk respectievelijk extreem routinematig geconfronteerd wordt).



### 3.1.4 Autonomie

In 2019 wordt 10,8% van de werknemers in de dienstensector geconfronteerd met een gebrek aan autonomie bij de taakuitvoering, bij 1,9% is er sprake van een acuut gebrek aan autonomie. In vergelijking met 2016 noteren we geen significante verschuivingen in de sectoraale kengetallen voor (acute) autonomieproblemen.

**Figuur 9: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar autonomiesituatie**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

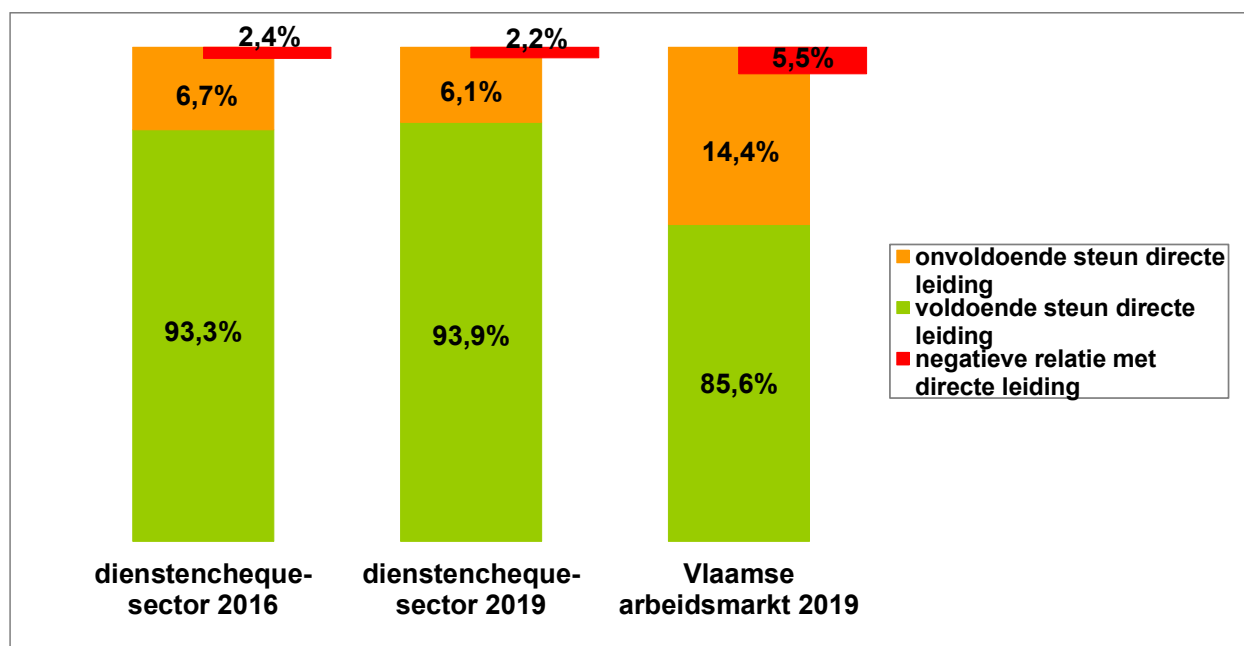
Leeswijzer: het verschoven rode balkje 'acuut gebrek aan autonomie' is een subgroep binnen de groep 'gebrek aan autonomie' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstensector, dat met een (acuut) gebrek aan autonomie bij taakuitvoering geconfronteerd wordt, ligt in 2019 significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar 18,5% en 5,7% van de werknemers zich in een problematische respectievelijk acuut problematische situatie voor autonomie bevinden).

### 3.1.5 Ondersteuning door de directe leiding

In 2019 krijgt 6,1% van de werknemers in de dienstensector onvoldoende steun van de directe leiding, bij 1,9% is er zelfs sprake van een negatieve relatie met de leiding. Ook voor deze risico-indicator registeren we geen significante verschuivingen over de voorbije drie jaar.

Figuur 10: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar mate van ondersteuning door de directe leiding



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

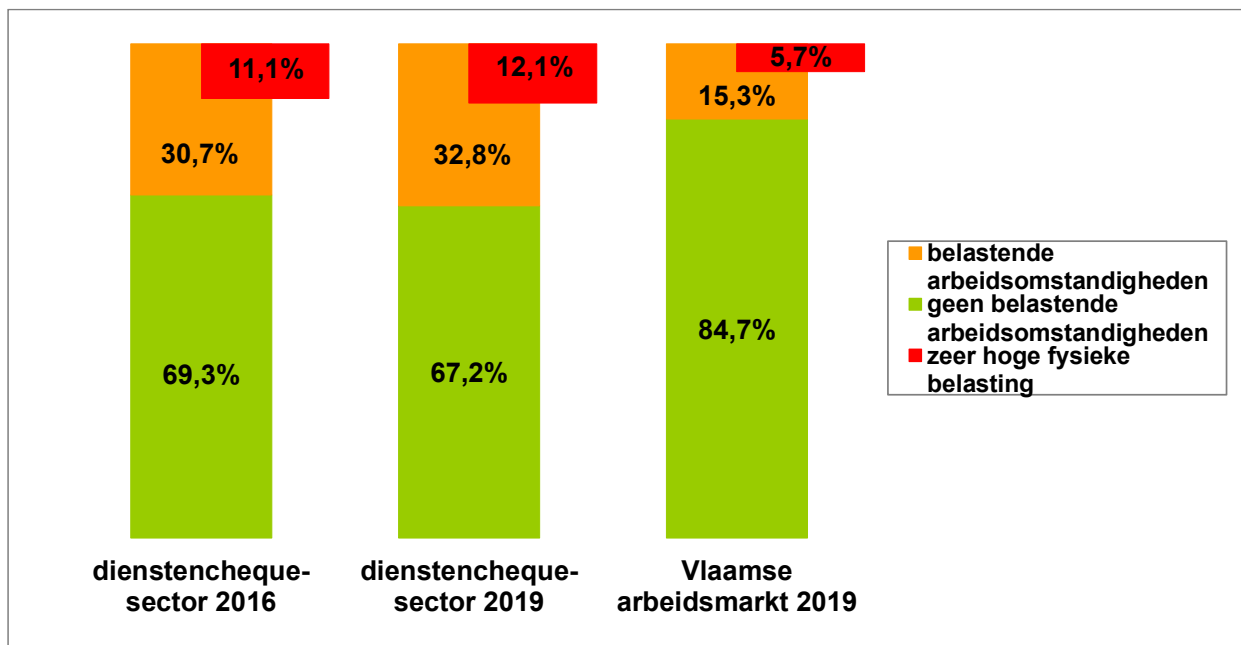
Leeswijzer: het verschoven rode balkje 'negatieve relatie met directe leiding' is een subgroep binnen de groep 'onvoldoende steun vanuit de directe leiding' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstensector, dat onvoldoende steun krijgt vanuit de directe leiding of een negatieve relatie heeft met de direct leidinggevende, ligt significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (14,4% respectievelijk 5,5%).

### 3.1.6 Arbeidsomstandigheden

In 2019 wordt 32,8% van de werknemers in de dienstensector geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden, bij 12,1% is er sprake van een zeer hoge fysieke belasting. In vergelijking met 2016 noteren we geen significante verschuivingen in de sectorale kengetallen voor belastende arbeidsomstandigheden.

**Figuur 11: Frequentieverdeling van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt naar blootstelling aan (zeer) belastende arbeidsomstandigheden**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2016-2019

Leeswijzer: het verschoven rode balkje 'zeer hoge fysieke belasting' is een subgroep binnen de groep 'belastende arbeidsomstandigheden' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.

Het aandeel werknemers in de dienstensector, dat met (zeer) belastende arbeidsomstandigheden te maken heeft, ligt in 2019 significant hoger dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar 15,3% respectievelijk 5,7% van de werknemers in hun job met een (zeer) hoge fysieke belasting geconfronteerd worden).

## 3.2 Risicoprofielen voor de dienstensector

Op basis van de kengetallen voor de onderscheiden risico-indicatoren en de recent gepubliceerde analyses over de samenhang tussen werkbaarheids- en risico-indicatoren (Bourdeaud'hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2020), kunnen we een aantal risicoprofielen 'op maat van de dienstensector' construeren.

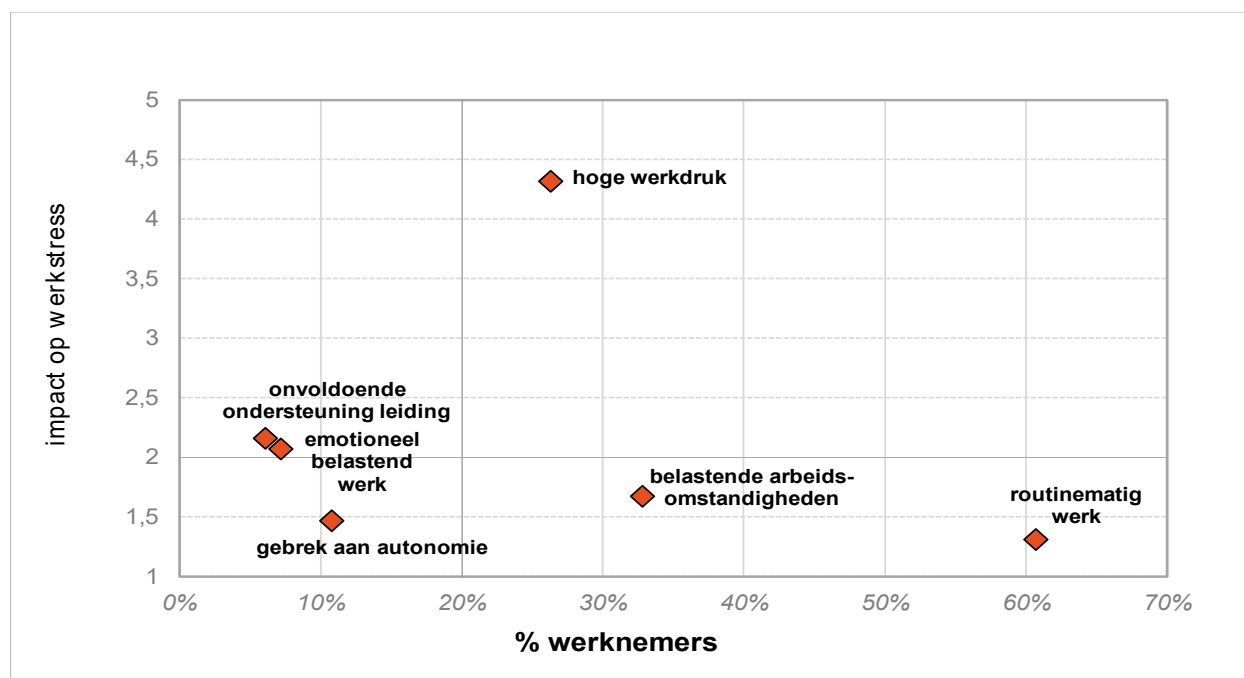
Deze risicoprofielen verschaffen ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren in de arbeidssituatie van specifieke werknemersgroepen: een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans bestaat dat werknemers door dit risico met een specifiek werkbaarheidsknelpunt af te rekenen krijgen.

In wat volgt bespreken we achtereenvolgens de sectorspecifieke risicoprofielen voor werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privé-balans.

### 3.2.1 Risicoprofiel voor werkstress

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Standaard wordt daarbij gewezen in de richting van personele onderbezetting. Maar psychosociale overbelasting kan ook een gevolg zijn van afstemmingsproblemen door een onaangepaste arbeidsorganisatie en een gebrekkige communicatie op de werkplaats of samenhangen met een weinig adequate aansturing en ondersteuning van het personeel door leidinggevendenden. In figuur 12 wordt de ‘ernstgraad’ van zes werkstressrisico’s in de arbeidssituatie van dienstsektorwerknemers geïllustreerd.

**Figuur 12: Risicoprofiel voor werkstressproblemen in dienstsektorbedrijven 2019**



**Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019**

**Leeswijzer:**

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van werkstressproblemen in de dienstsektor. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt een hoge werkdruk (ruim verviervoudiging van de kansverhouding werkstress/geen werkstress) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van werkstress dan een gebrek aan autonomie in het werk (de kansverhouding werkstress/geen werkstress verhoogt met factor anderhalf).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met een hoge werkdruk (26,3%) dan met emotioneel belastend werk (7,2%) worden geconfronteerd.

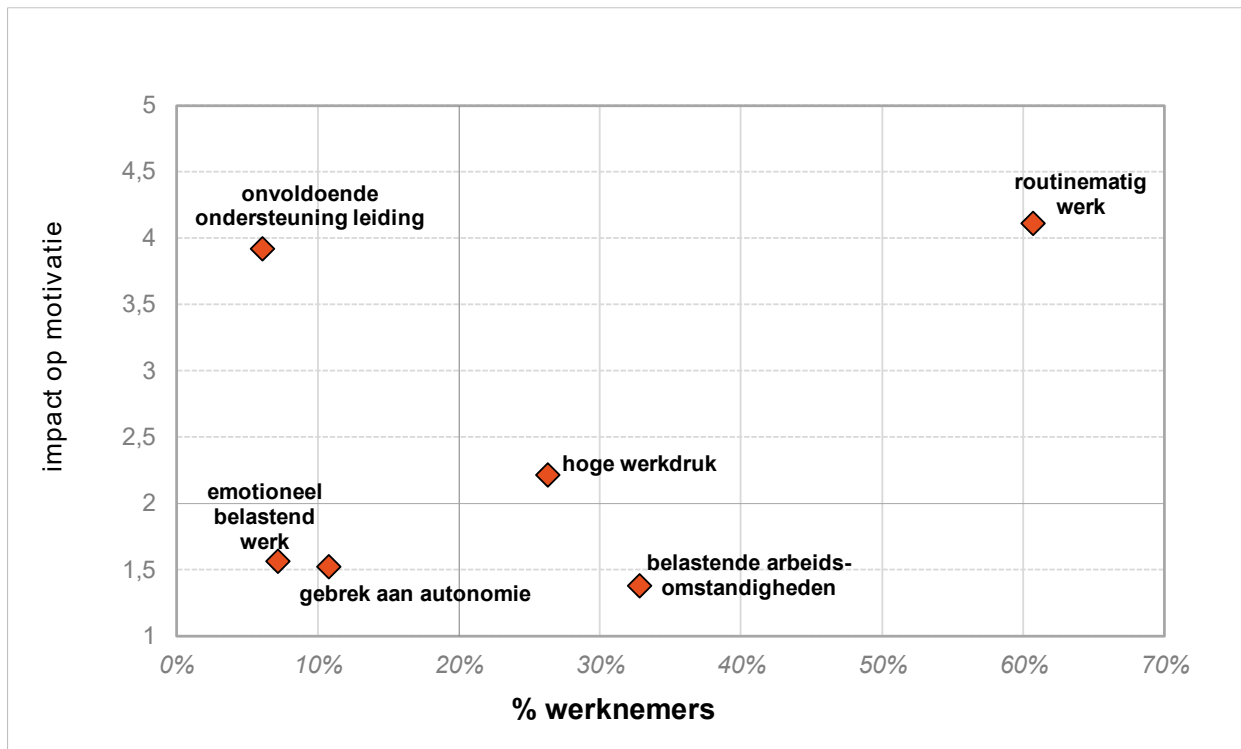
Werkdruk vormt de voornaamste risicofactor voor werkstress in de dienstsektorbedrijven. Hoge werkdruk komt niet alleen relatief vaak voor (26,3% de werknemers uit de sector wordt er mee geconfronteerd), maar verhoogt ook aanzienlijk de kans op werkstressproblemen (een verviervoudiging van de kansverhouding).

Ook emotioneel belastend werk en een gebrek aan ondersteuning door de directe leiding manifesteren zich als relevante risico's (verdubbeling van de kansverhouding), maar zijn in het profiel minder kritisch omdat een kleinere groep hiermee geconfronteerd wordt (7,2% resp. 6,1%). Verder valt op dat een zeer grote groep van werknemers routinematig werk uitvoert (60,7%) of onder belastende arbeidsomstandigheden werkt (32,8%). Ook dat zijn, weliswaar met een beperktere impact, risicofactoren voor werkstress.

### 3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie

In figuur 13 wordt de 'ernstgraad' van zes motivatierisico's in de arbeidssituatie van werknemers in de dienstensector geïllustreerd.

Figuur 13: Risicoprofiel voor motivatieproblemen in dienstensectorbedrijven 2019



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

**Leeswijzer:**

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van motivatieproblemen in de dienstensector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormen routinematig werk en onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (ruim verviervoudiging van de kansverhouding motivatieproblemen/geen motivatieproblemen) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van motivatieproblemen dan fysiek belastende arbeidsomstandigheden (de toename van de kansverhouding motivatieproblemen/geen motivatieproblemen verhoogt met factor kleiner dan anderhalf).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met routinematig werk (60,7%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (6,1%) worden geconfronteerd.

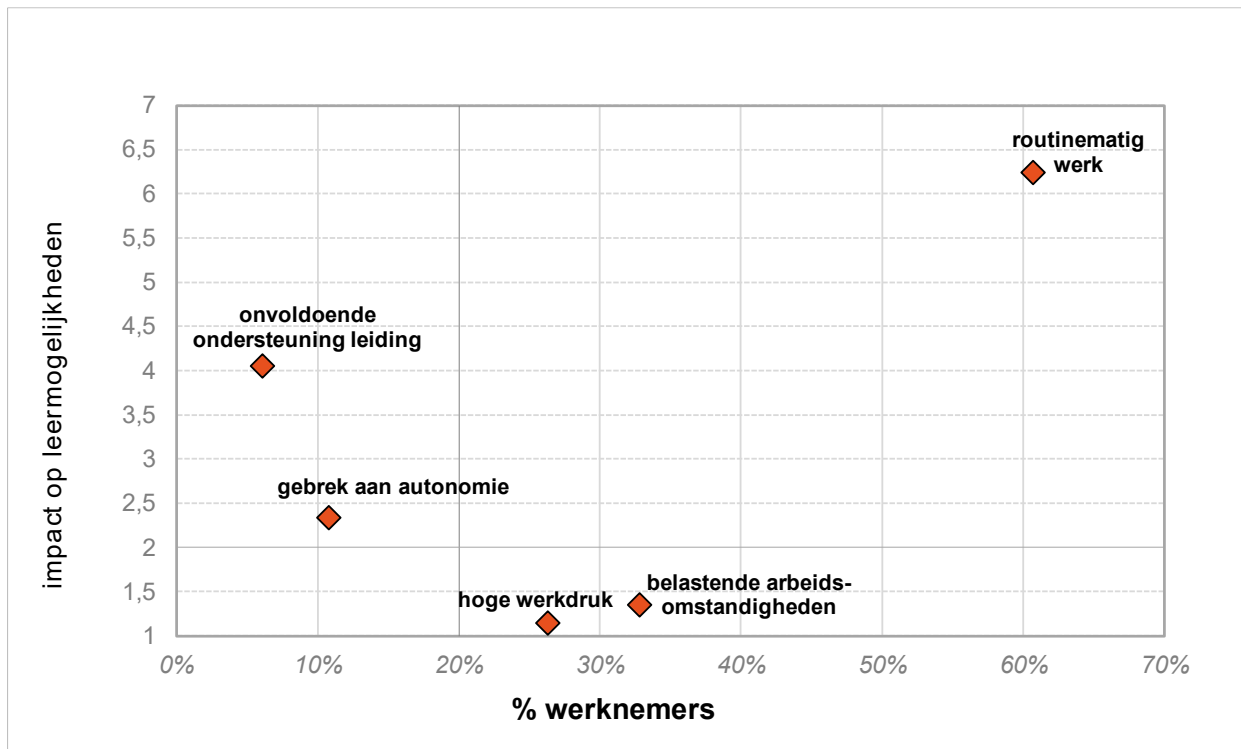
Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden (verviervoudiging van het risico op motivatieproblemen). In de dienstensector heeft liefst 60,7% van de werknemers routinematig werk, maar is er bij slechts 6,1% een probleem op het vlak van ondersteuning door de directe leiding.

Omwille van de impact (verdubbeling van het risico) en van het groot aantal betrokken werknemers is ook hoge werkdruk (26,3%) een relevante risicofactor voor het motivatievraagstuk in de sector. Gevarieerd werk en een voldoende ondersteuning door de directe leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde om werknemers te motiveren. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt, neemt het risico op motivatieproblemen duidelijk toe.

### 3.2.3 Risicoprofiel voor leermogelijkheden

In figuur 14 wordt de ‘ernstgraad’ van de vijf risicofactoren voor het ontstaan van een leerdeficit bij werknemers in de dienstensector in beeld gebracht.

Figuur 14: Risicoprofiel voor onvoldoende leermogelijkheden in dienstensectorbedrijven 2019



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

#### Leeswijzer:

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van een deficit op het vlak van leermogelijkheden in de dienstensector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt routinematig werk (ruim verzesvoudiging van de kansverhouding onvoldoende leermogelijkheden/voldoende leermogelijkheden) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van een leerdeficit dan een hoge werkdruk (de kansverhouding onvoldoende leermogelijkheden/voldoende leermogelijkheden verhoogt met een factor 1,15).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector meer werknemers die met routinematig werk (60,7%) dan met onvoldoende ondersteuning door de directe leiding (6,1%) worden geconfronteerd.

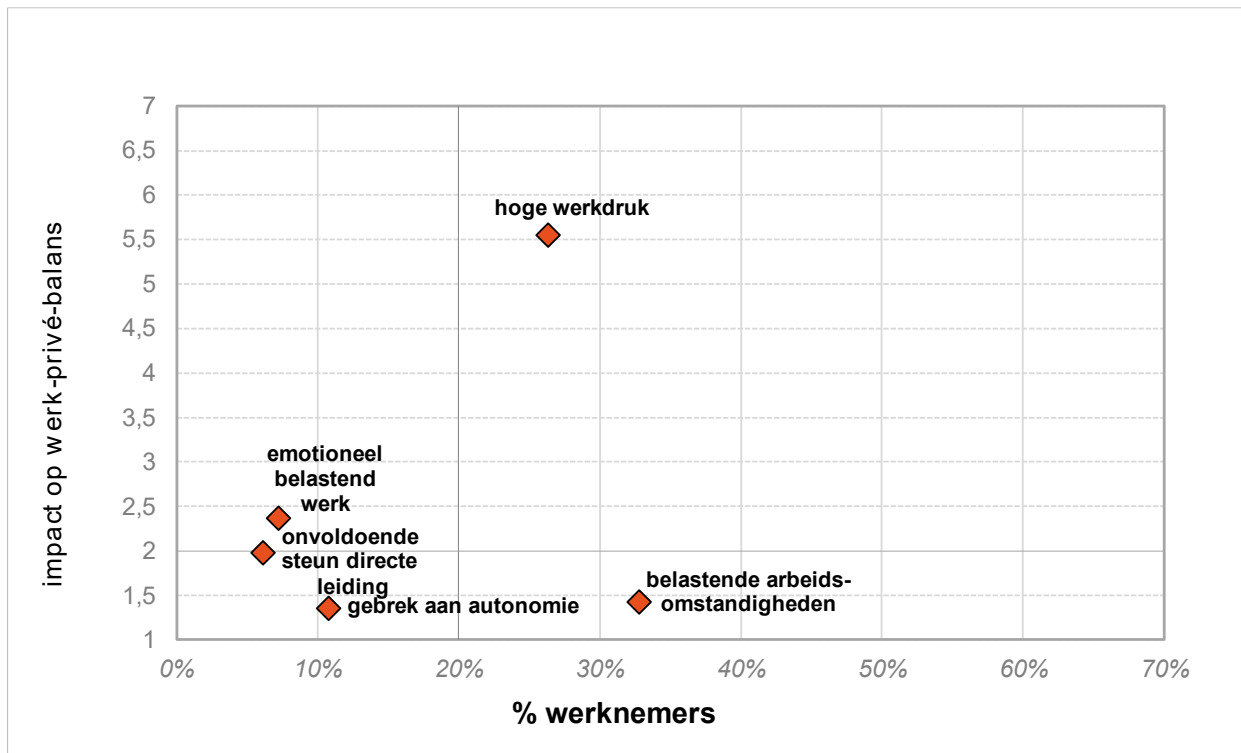
Routinematig werk verhoogt het risico op problemen op het vlak van leermogelijkheden in hoge mate (een verzesvoudiging van de kansverhouding). Dat men van het ‘steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen’ niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de dienstensector heeft liefst 60,7% van de werknemers een routinematige job.

Onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is eveneens een aandachtspunt voor de sector: 6,1% wordt hiermee geconfronteerd en de impact op de leerkansen in de job is relatief groot (verviervoudiging van het risico op onvoldoende leermogelijkheden). Verder valt ook op dat één op de tien van de werknemers in de sector (10,8%) kampt met problemen op het vlak van autonomie, een andere belangrijke risicofactor voor leermogelijkheden.

### 3.2.4 Risicoprofiel voor werk-privé-balans

Figuur 15 evalueert de relevantie van de vijf risicofactoren voor een problematische werk-privé-balans bij werknemers in de dienstensector.

Figuur 15: Risicoprofiel voor problemen met de werk-privé-combinatie in dienstensectorbedrijven 2019



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

**Leeswijzer:**

De figuur verschafft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van problemen met de werk-privé-combinatie in de dienstensector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt een hoge werkdruk (ruim vervijfvoudiging van de kansverhouding problemen met de werk-privé-combinatie/haalbare werk-privé-combinatie) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van een problematische werk-privé-balans dan een gebrek aan autonomie (de kansverhouding problemen met de werk-privé-combinatie/haalbare werk-privé-combinatie verhoogt met een factor kleiner dan anderhalf).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met een hoge werkdruk (26,3%) dan met emotionele belasting (7,2%) worden geconfronteerd.

Werkdruk blijkt veruit de belangrijkste risicofactor voor de werk-privé-balans in de dienstensectorbedrijven. Een hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor (26,3% van de werknemers uit de sector wordt er mee geconfronteerd), maar verhoogt ook aanzienlijk (ruim vervijfvoudiging van) het risico op een onevenwicht in de werk-privébalans. Ook onvoldoende steun vanuit de directe leiding en emotionele belastend werk hebben een relatief grote impact op de werk-privébalans (met een verdubbeling van het risico), maar komen in de sector minder frequent voor (6,1% respectievelijk 7,2% van de werknemers heeft er mee af te rekenen).

## 4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in de dienstensectorbedrijven

In de werkbaarheidsenquêtes wordt - naast de besproken indicatoren - ook aanvullende informatie opgevraagd over de arbeidssituatie en werkbeleving. Bij de meting 2019 werden gegevens verzameld over opleidingsparticipatie, arbeidstijdregelingen, telewerk, pendeltijden, grensoverschrijdend gedrag, ziekteverzuim, verloopintentie en de haalbaarheid om door te werken tot de pensioenleeftijd. We brengen in dit hoofdstuk deze informatie voor de dienstensector bijeen en vergelijken daarbij de sectorscores met de situatie op de Vlaamse arbeidsmarkt.

### 4.1 Opleidingsparticipatie

In tabel 5 vinden we cijfergegevens over opleidingsparticipatie. Het aandeel werknemers uit de dienstensectorbedrijven, dat in het afgelopen jaar deelnam aan een bijscholing of bedrijfstraining, bedraagt 25,4%. Deze participatiegraad ligt ruim beneden het niveau van de Vlaamse arbeidsmarkt, waar een percentage van 60,0% wordt opgetekend.

Tabel 5: Opleidingsparticipatie van werknemers in de dienstensector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	sector dienstensector	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
deelname aan bijscholing of bedrijfstraining in het afgelopen jaar	25,4	60,0	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson chi<sup>2</sup>; p < 0,05) tussen de meetgegevens voor de dienstensector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

### 4.2 Atypische werktijden

De informatie over het aandeel werknemers in specifieke arbeidstijdregelingen (deeltijds werk, onvoorspelbare werkroosters, nachtarbeid, overwerk, behandeling e-mails of telefonische bereikbaarheid buiten de werkuren) wordt opgelijst in tabel 6.

In 2019 werkt 28,5% van de werknemers in de dienstensector voltijds en 71,5% deeltijds (met 39,4% 'grote' en 32,1% 'kleine' deeltijdse contracten). Het aandeel deeltijdsers ligt in de sector merkbaar hoger dan op Vlaamse arbeidsmarkt (waar 31,6% deeltijdse werknemers, waarvan 22,7% 'grote' en 8,9% 'kleine' deeltijdsers, worden geregistreerd).

Van de werknemers in de dienstensector wordt 29,8% sporadisch en 3,8% systematisch met wijzigingen in het uurrooster geconfronteerd. Het aandeel werknemers in de sector dat met onvoorspelbare werkroosters te maken krijgt, ligt lager dan op de ruimere arbeidsmarkt, waar percentages van 35,7% en 16,6% worden opgetekend.



Tabel 6: Arbeidstijdregimes van werknemers uit de dienstenchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	sector dienstencheques %	Vlaamse arbeidsmarkt %	verschil- toetsing
<b>verdeling voltijders - deeltijders</b>			
voltijders	28,5	68,4	
deeltijders ≥ 60%	39,4	22,7	s
deeltijders < 60%	32,1	8,9	
<b>roosterwijzigingen</b>			
geen	66,3	47,7	
sporadisch	29,8	35,7	s
frequent	3,8	16,6	
<b>nachtarbeid</b>			
geen nachtwerk	99,4	87,0	
1-2 nachtprestaties/maand	0,3	4,6	s
3-10 nachtprestaties/maand	0,0	6,7	
>10 nachtprestaties/maand	0,3	1,7	
<b>overwerk</b>			
geen/sporadisch overwerk	90,7	57,9	
frequent overwerk met recuperatie	7,3	18,0	s
frequent overwerk zonder recuperatie	1,9	24,1	
<b>behandeling e-mails buiten de werkuren</b>			
neen	64,6	40,9	
sporadisch	23,1	26,3	s
regelmatig	12,3	32,8	
<b>telefonische bereikbaarheid buiten de werkuren</b>			
neen	33,5	26,0	
sporadisch	33,9	33,3	s
regelmatig	32,6	40,7	
<b>effectieve gemiddelde wekelijkse arbeidsduur voltijders (aantal uren per week)</b>			
	35,9	41,5	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$  of ANOVA-F;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de dienstenchequesector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

In de dienstenchequebedrijven doet 0,6% van de werknemers op regelmatige basis nachtwerk (dit zijn prestaties tussen 23u00 en 5u00). Jobs met nachtprestaties komen in de dienstenchequesector minder frequent voor dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar we 13,0% 'nachtwerkers' registreren).

Zowat één op de tien (9,3%) van de werknemers uit de dienstenchequebedrijven werkt regelmatig over, bij 1,9% gaat het om structureel overwerk zonder inhaalrust. Overwerk en vooral structureel overwerk komt significant minder voor in de sector in vergelijking met de Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectieve percentages van 42,1% en 24,1% worden opgetekend).

Het aandeel werknemers in de dienstenchequesector dat buiten de werkuren thuis regelmatig e-mails behandelt ligt met 12,3% beduidend lager dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (32,8%). Ook het aandeel werknemers in de sector, die regelmatig buiten de werkuren telefonisch bereikbaar (moeten) zijn, ligt met 32,6% beneden het overeenstemmende arbeidsmarktpercentage (40,7%).

De gemiddelde effectieve arbeidsduur van voltijdse werknemers in de dienstenchequesector ligt met 35,9 uur per week ruim vijf uur onder het arbeidsmarktgemiddelde.

### 4.3 Telewerken

Tabel 7 bevat informatie over de verspreiding van telethuiswerk in de dienstenchequebedrijven in 2019 en vergelijkt deze gegevens met de andere bedrijfstakken en de Vlaamse arbeidsmarkt.

**Tabel 7: Aandeel telethuiswerkers in de dienstenchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019**

	sector dienstencheques	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
geen telethuiswerk	96,3	78,8	
sporadisch telethuiswerk (< 1 dag/week)	1,9	9,8	s
systematisch telethuiswerk (≥ 1 dag/week)	1,9	11,4	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson chi<sup>2</sup>; p < 0,05) tussen de meetgegevens voor de dienstenchequesector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Telethuiswerk wordt – om voor de hand liggende redenen - in de dienstenchequesector slechts in zeer beperkte mate toegepast : we registreren 1,9% sporadische en 1,9% systematische telethuiswerkers in de sector. Dit aandeel ligt beduidend lager dan op de ruimere arbeidsmarkt (waar respectieve percentages van 9,8% en 11,4% worden opgetekend).

## 4.4 Woon-werk-verkeer en pendeltijden

Bijna de helft (47,2%) van de werknemers in de dienstenchequesector is dagelijks minder dan een half uur op weg 'van en naar het werk', ruim een derde (35,4%) besteedt tussen een half uur en een uur aan het woon-werk-verkeer, bij één op de zeven (14,8%) ligt de dagelijkse pendeltijd tussen een uur en twee uur en 2,6% is dagelijks twee uur of langer onderweg.

Tabel 8: Dagelijkse pendeltijd van werknemers in de dienstenchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	sector dienstencheques	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
minder dan een half uur	47,2	35,4	
minstens een half uur maar minder dan een uur	35,4	29,5	s
minstens een uur maar minder dan twee uur	14,8	24,7	
twee uur of meer	2,6	10,3	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$ ;  $p \leq 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de dienstenchequesector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Tabel 8 leert ons dat pendeltijden van werknemers uit de dienstenchequebedrijven significant afwijken van die van hun collega's uit andere bedrijfstakken: het aandeel werknemers met een dagelijkse verplaatsingstijd van minder dan half uur ligt in de sector met 47,2% beduidend hoger dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (35,4%).

## 4.5 Grensoverschrijdend gedrag

Tabel 9 inventariseert de informatie uit de werkbaarheidsenquête 2019 over het voorkomen van verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag in de dienstenchequebedrijven en op de Vlaamse arbeidsmarkt: (verbale) intimidatie of bedreiging, ongewenst seksueel gedrag, (fysieke) agressie en pesten.

Het aandeel werknemers in de dienstenchequebedrijven dat in het afgelopen jaar slachtoffer werd van lichamelijk geweld (0,6% sporadisch en 0,3% regelmatig), intimidatie of bedreiging (6,1% sporadisch en 0,6% regelmatig) of pestgedrag (5,7% sporadisch en 0,6% regelmatig) ligt significant lager dan op de ruimere arbeidsmarkt (waar respectieve slachtofferpercentages van 5,4%, 0,8%, 15,7%, 2,9%, 9,0% en 1,9% worden opgetekend). Voor ongewenst seksueel gedrag verschillen de sectorscores (3,8% is sporadisch en 0% regelmatig slachtoffer) niet (significant) van de situatie op de (rest van de) arbeidsmarkt.

**Tabel 9: Aandeel werknemers slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag in de dienstenchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019**

	sector dienstencheques	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
<b>slachtoffer van lichamelijk geweld</b>			
nooit	99,0	93,7	
sporadisch	0,6	5,4	s
regelmatig	0,3	0,8	
<b>slachtoffer van intimidatie of bedreiging</b>			
nooit	93,3	81,4	
sporadisch	6,1	15,7	s
regelmatig	0,6	2,9	
<b>slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag</b>			
nooit	96,2	96,2	
sporadisch	3,8	3,6	ns
regelmatig	0,0	0,2	
<b>slachtoffer van pesten</b>			
nooit	93,6	89,0	
sporadisch	5,7	9,0	s
regelmatig	0,6	1,9	

**Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019**
**Leeswijzer:**

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de dienstenchequesector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

## 4.6 Indicatoren voor duurzame inzetbaarheid

Tabel 10 bevat een aantal indicatoren van duurzame inzetbaarheid voor 2019, met gegevens over (frequent en langdurig) ziekteverzuim, de verloopintentie en werkonzekerheid bij werknemers en hun inschatting van de haalbaarheid om (in de huidige job) door te werken tot de pensioenleeftijd.

**Tabel 10: Gerapporteerd ziekteverzuim, verlooptententie, inschatting werkonzekerheid en haalbaarheid om door te werken tot het pensioen bij werknemers in de dienstenchequesector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019**

	sector dienstencheques	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
<b>ziekteverzuim</b>			
frequent ziekteverzuim (≥ 3 keer afwezig/in afgelopen jaar)	18,4	10,3	s
langdurig ziekteverzuim (> 20 dagen afwezig/in afgelopen jaar)	17,1	10,0	s
<b>verlooptententie en werkonzekerheid</b>			
regelmatig op zoek naar ander werk	13,1	10,5	ns
kans op jobverlies groot	2,9	2,9	ns
<b>haalbaarheid pensioen</b>			
doorwerken in huidige job tot pensioen haalbaar	45,3	57,9	
doorwerken tot pensioen haalbaar, mits aangepast werk	43,3	36,5	s
doorwerken tot pensioen niet haalbaar	11,4	5,7	

**Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019**

**Leeswijzer:**

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de dienstenchequesector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

De prevalentie van frequent en langdurig ziekteverzuim ligt in de dienstenchequebedrijven gevoelig hoger dan in andere bedrijfstakken: 18,4% van de medewerkers was in het afgelopen jaar drie keer of meer afwezig op het werk wegens ziekte of ongeval (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,3%); 17,1% was in het afgelopen jaar meer dan 20 dagen afwezig wegens ziekte of ongeval (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,0%).

Van de dienstenchequewerknemers is 13,1% actief op zoek naar ander werk en schat 2,9% de kans om in de nabije toekomst werkloos te worden hoog in: de sectorscores voor de indicatoren 'verlooptententie' en 'werkonzekerheid' benaderen de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

Gepeild naar de haalbaarheid om in de huidige job door te werken tot het pensioen, beoordeelt 45,3% van werknemers uit de dienstenchequebedrijven daartoe in staat te zijn is, geeft 43,3% aan dat langer doorwerken enkel kan mits aangepast werk (lichter werk, deeltijds werk) en schat 11,4% dit in als een onhaalbare opdracht. Het 'langer werken'-rapport van de sector oogt duidelijk ongunstiger dan dat van de ruimere arbeidsmarkt (waar respectieve percentages van 57,9%, 36,5% en 5,7% worden opgetekend).

## Referentielijst

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F. & Vanderhaeghe, S. (2017). *Werkbaar werk in de dienstensectorbedrijven. Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/11621>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2019a). *Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2019 - werknemers*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/13448>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2019b). *Methodologie Vlaamse werkbaarheidsmonitor*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/13437>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2020). *Wat maakt werk werkbaar voor werknemers? Onderzoek naar determinanten van werkbaar werk op basis van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004-201*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/13638>