



MODERN TIMES ?



ABVV-ENQUÊTE 2017

ABVV
Samen sterk

In de maanden maart en april 2017 hebben zo'n 14.500 werknemers in de online ABVV-enquête Modern Times vragen beantwoord over hun werkomstandigheden, de werkdruk en flexibiliteit, de veiligheid op de werkvloer en de impact van hun job op hun gezondheid.

- Worden overuren gepresteerd op vraag van de chef of omwille van de toegenomen werklust?
- Hoe (on)zeker zijn werknemers over hun job? Wat is de impact van deze stressfactor?
- Beïnvloeden de nieuwe vormen van arbeidsorganisatie het welzijn van werknemers? Vervangen moderne communicatietechnologieën de grens tussen werk en privéleven?
- Is het werk werkbaar? Hebben werknemers invloed op de arbeidsorganisatie of het werkritme? Is het werk vol te houden tot aan de pensioenleeftijd?

We peilden ook naar het beleid van ondernemingen m.b.t. de wet werkbaar en wendbaar werk (overuren,

arbeidstijd,...), cao 104 (werkgelegenheidsplan voor 45-plussers), de re-integratie van langdurig zieke werknemers, de opleiding en de preventie van psychosociale risico's en het preventiebeleid gevoerd in de ondernemingen.

In dit dossier overlopen we de belangrijkste resultaten en conclusies. Hier en daar illustreren we de cijfers met een getuigenis van een ABVV-delegee.

Korte beschrijving van de enquête

Deze enquête werd van **17 maart tot 7 april 2017 online verspreid onder de Franstalige en Nederlandstalige werknemers in België.**

De participatiegraad is indrukwekkend, want 18.534 werknemers, zowel van de openbare sector als van de privésector, hebben onze vragenlijst beantwoord.

We hebben geen rekening gehouden met de vragenlijsten die in minder dan vijf minuten en niet volledig zijn ingevuld. In het totaal tellen we dan **14.505 bruikbare vragenlijsten** (5.050 of 34,8% Franstaligen en 9.455 of 65,2% Nederlandstaligen).

Gegevens van de respondenten

Leeftijd

- 15% jonger dan 30
- 34% tussen 31 en 45 jaar
- 33% tussen 46 en 55
- 18% tussen 56 en 65 jaar

Diploma

- 4% lager onderwijs
- 21% lager secundair
- 41% hoger secundair
- 34% hogeschool/universiteit

Functie

- 32% arbeider
- 61% bediende
- 6% kaderlid
- 1% directie

Contract

- 81,6% onbepaalde duur
- 8,8% bepaalde duur
- 3,6% interim

Sector: 81% privésector | 19% publieke sector

Top 5

- gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening 15,7%
- industrie 15,5 %
- handel 10,5%
- administratieve en ondersteunende diensten 9%
- transport 6,4%

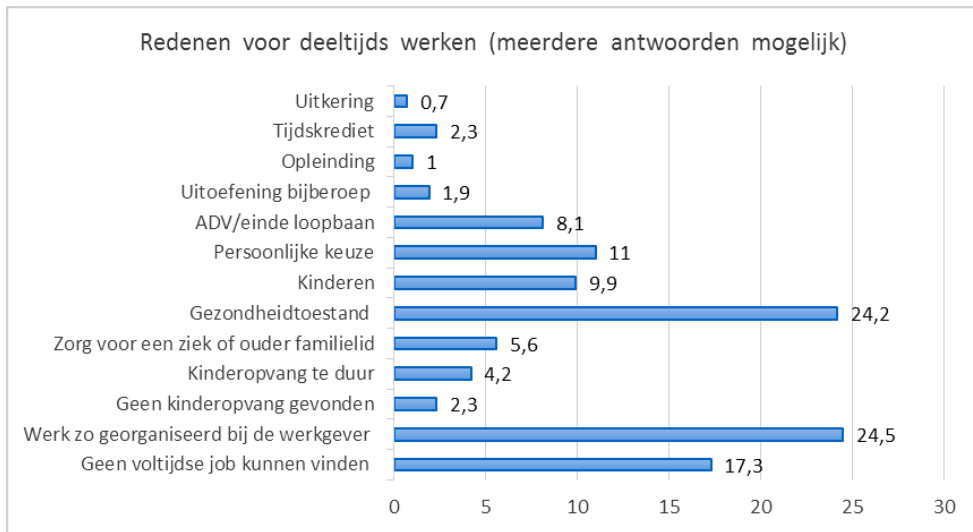
BELANGRIJKSTE RESULTATEN

ARBEIDSTIJD

- De wekelijkse arbeidstijd in de bedrijven is vastgelegd op **meer dan 38 u per week voor 33,2% van de respondenten** (42,3% van de werknemers in de industrie, 23,6% van de werknemers in de sector van administratieve en ondersteunende diensten).
- De **uurroosters variëren geregeld voor 16% van de bevroegde voltijdse werknemers** (70,5% van de steekproef).
- De **deeltijdse arbeid** belangt **44,2% van de vrouwen en 13,8% van de mannen** aan.

Opvallend:

- Er is een correlatie tussen scholingsgraad en deeltijds werk: hoe hoger het diploma, hoe minder vaak de respondent zegt deeltijds te werken.
- slechts 11% van de respondenten heeft toegevoegd dat het om een persoonlijke keuze gaat (12,8% van de mannen en 10,4% van de vrouwen),
- 9,9% werkt deeltijds om voor de kinderen te zorgen (9,2% van de vrouwen en 3,6% van de mannen)
- **40,2% van de respondenten zou voltijds willen werken, mochten er geen obstakels zijn.**



Linda - schoonmaak

"Aanvankelijk teken je een contract voor enkele uren, in de hoop dat je later voltijds aan de slag mag. De verantwoordelijke heeft ons echter gezegd dat de vrouwen na 4 uur niet meer dezelfde kwaliteit leverden op het werk... Bij gevolg kunnen we niet meer dan 8 uur per dag werken in de schoonmaaksector."

Anne-Catherine - Horeca

"Het bedrijf werft vooral deeltijdsen aan voor 20 uur per week, of 25 uur met heel veel geluk. We moeten wel voltijds beschikbaar zijn. Dat betekent dat we geen tweede baan kunnen doen."

"We staan enorm onder druk omdat de contracten precair zijn: er wordt geen enkele kwalificatie gevraagd en als men ontevreden is, mag je vertrekken. Er staan toch al anderen te wachten om jouw plaats in te nemen..."

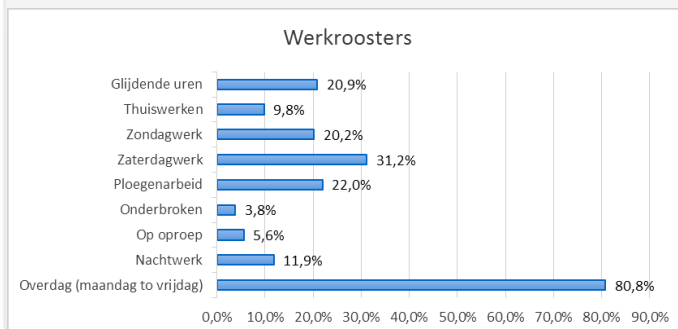
Diana—handel

"Wie deeltijds werkt met een contract van 20 uren, mag eigenlijk per maand 12 uren meer presteren zonder extra vergoeding. Wil je als deeltijdse meer vaste uren, dan kiest het management sinds de versoepeling van de wetgeving door de regering-Michel natuurlijk liever voor goedkope studenten. In de toekomst kunnen ze misschien beroep doen op flexi-jobbers. Gaan we echt naar Amerikaanse toestanden waar mensen de ene mini-job met de andere flutwerk moeten combineren om rond te komen?"

ARBEIDSORGANISATIE

- 80,8% werkt overdag, van maandag tot vrijdag, maar we merken op dat **atypische uurroosters frequent** voorkomen:
- **11,9%** van de respondenten zegt **nachtarbeid** te verrichten (28,5% werkt in gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, 26,8% komt uit de industrie, voor 65,8% is het laatst behaalde diploma dat van het secundair onderwijs),
- **22,0%** verricht **ploegenarbeid** (gedefinieerd als werk verricht over een periode van 24u door twee of meer ploegen van werknemers),
- **31,2%** werkt op zaterdag
- en **20,2%** werkt op zondag (31,3% komt uit de sector van de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening).

Het aandeel van werknemers dat telewerk verricht, is toegenomen van 6,2% naar 9,8% tussen onze enquête van 2014 en die van 2017.



Wat de prestatie van overuren betreft:

- **76,6%** van de werknemers presteert meer uren dan voorzien in hun contract.
- 51,2% vrouwen en 48,8% mannen,
- 35,1% tussen 31 en 45 jaar oud en 31,9% tussen 46 en 55 jaar oud
- 58,7% heeft een diploma secundair onderwijs en 37,6% heeft een universitair diploma
- 16,8% van de respondenten die bevestigen meer uren te presteren dan voorzien in hun contract komt uit de sector van de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening.

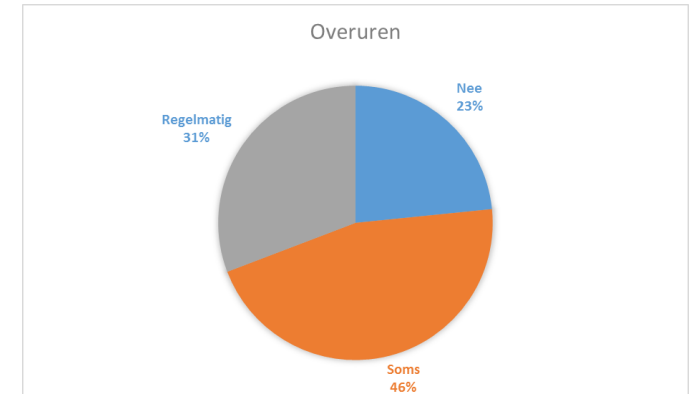
Bij 23,0% van de werknemers worden de overuren niet uitbetaald, noch gecompenseerd.

Van de respondenten die de overuren recupereren, heeft 78,8% ten minste één uur te recupereren. Maar **20,0% van de werknemers in het vervoer, 18,8% van de werknemers van de industrie en 14,1% van de werknemers van de handel hebben meer dan 50 uur te recupereren op het moment dat ze de vragenlijst hebben ingevuld.**

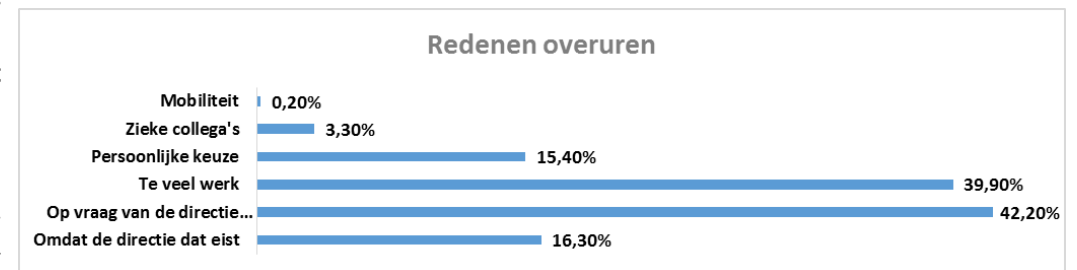
Van alle werknemers die overuren presteren:

- Zegt 42,2% dit te doen **op vraag van de directie in functie van een toegenomen werklust of bestellingen.** Van deze respondenten zegt 12,0% dat deze uren niet worden uitbetaald, noch gecompenseerd.

- Zegt 39,9% dat ze **te veel werk hebben** en dat ze er niet in slagen alles binnen de normale werkuren te doen en van die laatste zegt 40% dat deze uren niet worden uitbetaald, noch gecompenseerd.



Het zijn opnieuw de werknemers van de sector van de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening die de grootste groep vormen wat betreft het presteren van overuren omdat ze te veel werk hebben (17%).



Françoise, kassierster

“Kassiersters werken tussen 24 en 30 uren per week, maar de flexibiliteit « +12/-12 » heeft als gevolg dat ze sommige weken 12, 15 of 18 uren werken en andere weken presteren ze 36 uren. Zo kunnen de tellers opnieuw op nul worden gezet. De uurroosters worden twee weken op voorhand bezorgd. Voor jonge moeders is dat niet eenvoudig. Soms gebeurt het dat ze slechts twee dagen per week werken. Toch kunnen ze op elk moment opgeroepen worden als het plots nodig is... Dus dat vraagt wat organisatie.”

Linda, schoonmaak

“Iedereen werkt deeltijds. De meeste contracten zijn met variabele uren. De eerste ploeg start de dag om 4.30 u. en de laatste ploeg eindigt om 21.30 u. Elke ploeg werkt 4 uren. Het kan ook zijn dat men mensen in de loop van de dag oproept. Ze kunnen uiteraard weigeren. Maar dat wordt niet geapprecieerd. Wanneer die mensen dan zelf wat meer willen werken, zal het ‘njet’ zijn!”

Diana, handel

“Er wordt zo hard geschrapt dat er echt een personeelstekort is. Niet in de wiskundige modellen van het management, maar wel op de werkvloer waar niet alles altijd volgens de perfecte timing loopt. Vroeger haalden we voldoening uit ons werk. Nu hebben we het gevoel dat we achter de feiten aanlopen. Het absentisme is enorm gestegen. Dat is geen goed teken, want het is in feite slechts het topje van de ijsberg. Maggie De Block spreekt van sancties in de re-integratieprocedure die je moet volgen om terug aan de slag te gaan na langdurige ziekte, maar dat is allemaal niet zo eenvoudig of zwart-wit. We moeten toch een beetje menselijk blijven. En we zouden allemaal tot ons 67 jaar moeten werken?”

MODERN TIMES ?

Uit deze cijfers en getuigenissen blijkt:

- dat de **arbeid reeds zeer flexibel** is: rekbare dagen, overuren, atypische uurroosters, deeltijdse arbeid;
- dat de **werklast voor sommigen zo hoog is of het personeelstekort zo groot dat er geen andere keuze is dan de werktijd te rekken, maar dat deze inspanningen niet altijd of niet voldoende worden gecompenseerd** (overuren niet uitbetaald, noch gecupereerd);
- dat de **deeltijdse arbeid zeer vaak geen vrije keuze** is. Buiten de landingsbanen en de persoonlijke keuze, hangt de deeltijdse arbeid af van de arbeidsorganisatie waarop de werknemer geen greep heeft, of van de toestand van de arbeidsmarkt, of van andere soms zeer persoonlijke beperkingen (gezondheid), soms ook aan een gebrek aan collectieve diensten. Diegenen die de mogelijkheid zouden hebben hun arbeidstijd te verhogen, zouden dat graag doen.
- dat de deeltijdse arbeid en de overuren leiden tot een dubbele dualisering van de werknemers naar geslacht en opleiding.

STABILITEIT EN WERKZEKERHEID

Iets meer dan de helft, 53,4% van de respondenten, zegt ongerust te zijn over hun toekomst in hun onderneming. In de sector financiële activiteiten en verzekeringen wordt dit het vaakst aangehaald, (61,9% van de respondenten van de sector), gevolgd door de sector informatie en communicatie (60,7% van de respondenten van de sector) en de sector veiligheid/bewaking met 57,0% van de respondenten van de sector.

Hoe hoger de functie, hoe minder de werknemer zegt zich zorgen te maken over zijn toekomst in de onderneming. Van de respondenten die behoren tot het directiekader, zegt 16,1% ongerust te zijn, terwijl 39,1% van de arbeiders, 31,5% van de bedienden en 28,4% van de kaderleden dat zeggen.

De werkonzekerheid of het onveiligheidsgevoel is een stressfactor die niet noodzakelijkerwijze verband houdt met de precariteit van de statuten.

Meer dan de helft van de werknemers vreest voor zijn baan.

Philippe, metaalsector

“Werkonzekerheid? Er is altijd ongerustheid over de toekenning van nieuwe modellen, de geruchtenmolen draait altijd op volle toeren. Ze hebben onze fabriek bij wijze van spreken al tien keer dicht gedaan, of tien keer failliet verklaard.”

TECHNOSTRESS

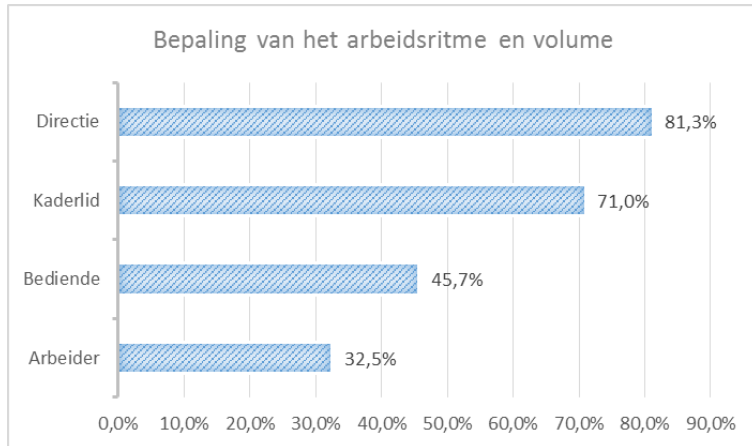
- **Iets meer dan de helft, 53,3%, van de werknemers voelt de behoefte om buiten de werkuren werkgerelateerde berichten te checken**, maar deze verplichting vloeit eerder voort uit een persoonlijk gevoel dan dat het is opgelegd door hun werkgever.
- Het zijn voornamelijk de directieleden en de kaderleden die voortdurend of vaak deze verplichting voelen, maar arbeiders en bedienden (niet-kaderleden) doen het ook. Bij de jongeren (minder dan 45 jaar) stellen we hetzelfde vast, maar toch minder uitgesproken.
- De **impact van dit gevoel van verplichting** is voornamelijk voelbaar m.b.t. het **stressniveau** (54,6%), het **humeur** (44,8%) en het **familiaal leven** (43,7%).
- Slechts 10,7% van de respondenten meent dat er geen impact is van het checken van werkgerelateerde berichten buiten de werkuren.

Pascal, banksector

“Nieuwe communicatietechnologieën worden zagezegd ingezet om meer vrijheid te geven, maar hebben een niet te ontkennen impact op het privéleven en de vrije tijd van de werknemers. De meeste werknemers beschikken bijv. over een smartphone en een aantal managers verwachten dat je ook buiten de werkuren bereikbaar bent en het werk opvolgt. Dankzij video-vergaderingen via internet gebeurt het regelmatig dat mensen die met verlof zijn, toch mee vergaderen. Als één van je collega's dit doet, dan voel je je haast verplicht om dit ook te doen. Het is uiteraard geen uitgesproken verplichting maar toch een onuitgesproken regel die werknemers parten speelt.”

WERKBAARHEID

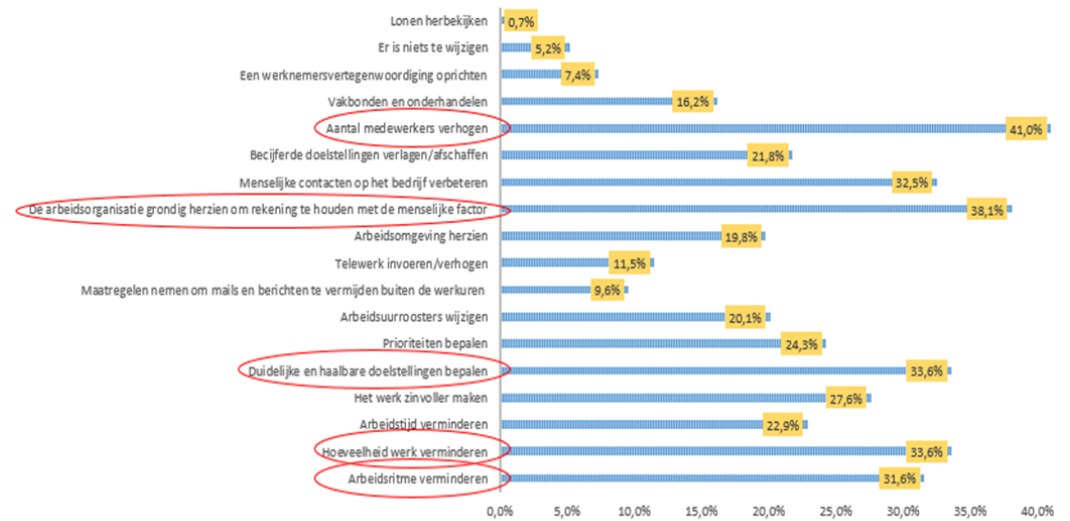
Zoals verwacht hebben de kaderleden en de directieleden meer autonomie dan de arbeiders en de bedienden. 81,3% van het directiepersoneel, 71,0% van de kaderleden, 45,7% van de bedienden en 32,5% van de arbeiders zeggen dat ze globaal genomen zelf hun arbeidsorganisatie kunnen bepalen.



Bij lichamelijke of mentale vermoeidheid noteren we dat 66,3% van de respondenten zegt dat ze hun arbeidsorganisatie niet kunnen aanpassen (uurroosters, werklust, taken of aanpassen van een machine).

- **80,4% van de respondenten meent dat de manier waarop het werk momenteel is georganiseerd door de werkgever gevolgen kan hebben op hun lichamelijke of mentale gezondheid** (zij antwoordden 'ja' of 'misschien'). De voornaamste klachten zijn stress (83,7%), slaapstoornissen (48,7%), burn-out (47,7%), prikkelbaarheid (42,4%) en hoofdpijn (36,9%). Deze gevolgen werden in 2014 ook als belangrijk aangeduid.
- **41,7% van de ondervraagden antwoordt duidelijk dat ze zich lichamelijke en/of mentaal niet in staat voelen om hun huidige functie tot de pensioenleeftijd te blijven uitoefenen.**

Gewenste aanpassingen aan arbeidsorganisatie (Meerdere antwoorden mogelijk)



- **26,2% vraagt aanpassingen om het lichamelijk en/of mentaal uit te houden in hun functie tot de pensioenleeftijd.**
- Van de 18,1% die heeft geantwoord 'ik weet dat nu nog niet, we zien later wel' is 15,3% tussen 21 en 30 jaar oud, 33,8% tussen 31 en 45 jaar, 36,3% tussen 46 en 55 jaar en 14,0% tussen 56 en 65 jaar.
- **41,0% wil het aantal medewerkers verhogen, 38,1% wil de arbeidsorganisatie grondig herzien om rekening te houden met de menselijke factor, 33,6% vermeldt de nood aan duidelijke en haalbare doelstellingen, 33,6% wil de hoeveelheid werk verminderen, 31,6% wil het werkritme verminderen.**
- 73,4% van deze respondenten zegt dat deze wijzigingen zouden toelaten om het werk gemakkelijker vol te houden tot de pensioenleeftijd, 79,8% om de stress te verminderen, 51,7% om werk en privéleven beter te combineren of om conflicten tussen collega's te verminderen (43,6%).

Philippe, metaalsector

“Bandwerk is bijzonder stresserend. Alles moet altijd maar sneller en sneller. Door de internationale concurrentie in de sector moeten de kosten maximaal gedrukt worden. De personeelskosten vallen daar natuurlijk ook onder. Elke seconde is berekend. Het langer werken van de regering-Michel is een ramp, ongeacht of je een zware job hebt of niet. We werken aan een lijn waar ergonomie de topprioriteit is en die speciaal voor 55-plussers zou opgesteld worden, maar eigenlijk zou de belasting voor iedereen vanaf dag 1 omlaag moeten, ongeacht de leeftijd.”

Françoise, kassierster

“Kassiersters hebben last van werkgerelateerde kwalen: peesontstekingen, tennisarm, ... Veel mensen ‘forceren’ zich dan, en daardoor geraakt het probleem nooit opgelost. We hebben uiteraard een adviseur binnen het CPBW, maar zolang we ‘binnen de norm’ blijven, is alles goed. De specifieke problemen van de mensen worden dus niet aangepakt. Er bestaan geen ‘aangepaste werkposten’, dat is onmogelijk. Als ik een peiling zou afnemen bij ons team, dan denk ik dat niemand zichzelf in staat acht om dit beroep nog te doen als 50-plusser, laat staan op 67-jarige leeftijd. Als het enkel de kassa was, oké, waarom niet? Maar dan nog. Bij ons doen de kassiersters echt alles: schoonmaken, opruimen, de rekken aanvullen. Niemand kan zo doorgaan tot aan het pensioen. We weten dat er een probleem zal zijn met de oudere werknemers en dat het beleid binnen het bedrijf zal moeten herzien worden.”

Sonja, schoonmaak

“Veel collega’s gaan door de werkdruk onderuit. We krijgen dan ook steeds minder tijd om een bepaalde oppervlakte te poetsen. De concurrentie in de schoonmaaksector focust op deze oppervlaktes, het is een race om zoveel mogelijk vierkante meters te poetsen tegen een zo laag mogelijke kostprijs. Er wordt nauwelijks of niet nagegaan of die oppervlakte wel de juiste maatstaf is, laat staan wat de impact op de mensen is.”



BELEID VAN DE WERKGEVER TER PREVENTIE VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S EN VOOR OUDERE WERKNEMERS

- Slechts 32,1% van de respondenten zegt het beleid te kennen van hun werkgever inzake psychosociale risico's.
- Amper 23,3% van de respondenten kent het beleid van terugkeer naar het werk van langdurig zieke of arbeidsongeschikte werknemers.
- Slechts 11,5% van de respondenten stelt dat er een plan is voor oudere werknemers in hun onderneming. Dit cijfer is verontrustend in een context van pensioenhervorming en van werkbaar werk. Zowat 50% van de 56-65-jarigen zegt dat er geen plan is voor de oudere werknemers. Als er een plan is, zegt slechts 7,7% van de 56-65-jarigen dat ze er de inhoud van kennen.

Johan, logistiek

"Het inzetbaar houden van 'oudere' werknemers is in ons bedrijf helaas totaal niet aan de orde. Er wordt geen rekening gehouden met je leeftijd. Je moet zelf maar uitmaken of je nog kan meedraaien in het systeem, anders zal de werkgever dit wel doen. Het is al meermaals gebeurd dat een oudere werknemer werd ontslagen. Toen de vakbondsdelegatie cao 104 (werkgelegenheidsplan oudere werknemers) op tafel legde tijdens de ondernemingsraad, kreeg deze de wind van voren."

Pascal, banksector

"Uiteraard bestaat er een preventiebeleid om werknemers op te vangen die het zwaar te verduren hebben. Er is een externe firma ingehuurd met psychologen en andere experts die ondersteuning bieden. En er is een hulplijn geopend waar werknemers die het moeilijk hebben terecht kunnen, maar zolang de oorzaken niet worden aangepakt blijft het dweilen met de kraan open."

SOCIAAL OVERLEG

We merken op dat de toestand van het sociaal overleg beter is naarmate de onderneming groter is. In de ondernemingen van meer dan 100 werknemers zegt 44,3% dat er over de arbeidsorganisatie een discussie is gevoerd tussen de werkgever en de werknemers, terwijl maar 19,6% dat zegt in ondernemingen met minder dan 10 werknemers.

BESLUIT: WERK IS GEEN GEZONDHEIDSKUUR

- In **80%** van de gevallen zou het werk, zoals het nu in de onderneming van de respondent is georganiseerd, een **negatieve impact** hebben op de mentale of fysieke gezondheid. Dit is voornamelijk zo omdat de **arbeid niet is aangepast aan de mens**: 66,3% van de respondenten kan de arbeidsorganisatie niet aanpassen bij lichamelijke of mentale vermoeidheid, wat indruist **tegen het principe van 'werkbaar werk' en 'vol te houden werk'**.
- De **moderne communicatietechnologieën vervagen de grens tussen werk en privéleven**. Ze dragen bij aan de 'technostress', en niet enkel bij de kaderleden.
- De **verantwoordelijkheid van de ondernemingen** in deze situatie wordt aangekaart in de antwoorden m.b.t. het beleid inzake **preventie of re-integratie**, dat ruimschoots blijkt **tekort te schieten** met name in verband met de oudere werknemers. Het resultaat hiervan is een **breed gedeeld gevoel dat de arbeid in deze omstandigheden niet 'vol te houden' is tot de pensioenleeftijd zonder grote gevolgen voor de gezondheid**.
- De enquête toont dat de oorzaken moeten worden aangepakt en dat **problematische werkororganisatie en werktijd moeten herbekeken worden**.
- Een ander besluit is dat de race om altijd maar productiever en flexibeler te werken zijn **grenzen heeft bereikt**. In plaats van op die weg verder te gaan, moeten we hier dringend op terugkomen om een einde te maken aan de **ontmenselijking van werk**.