

WERKBAAR WERK VOOR DE AUTOBUS- EN AUTOCARCHAUFFEURS IN DE PRIVÉONDERNEMINGEN

ESF-Project



INHOUD	2
EXECUTIVE SUMMARY	4
VOORWOORD	8
1. INLEIDING	10
1.1 HET PROJECT.....	10
1.1.1 Doelstelling	10
1.1.2 Overzicht	11
1.1.3 Partners	12
1.1.4 Stuurgroep.....	12
1.2 VOORONDERZOEK	13
1.2.1 De werkbaarheidsmonitor	13
1.2.2 De European Working Conditions Survey	14
1.3 EEN EIGEN AANPAK	14
1.3.1 Onderzoeksstrategie.....	14
1.3.2 Enquête	17
2. ONDERZOEKSRESULTATEN	22
2.1 BESCHRIJVING VAN DE STEEKPROEF.....	22
2.1.1 Sociaal-demografische gegevens	22
2.1.2 Tewerkstelling in de sector	26
2.2 WERKBAARHEID IN VERGELIJKEND PERSPECTIEF.....	29
2.2.1 Risicofactoren.....	29
A. Emotionele belasting	29
B. Arbeidsomstandigheden	31
B1. Arbeidsduur.....	31
B2. Niet-conventionele uren.....	34
B3. Werkroosters	37
B4. Fysieke belasting	40
C. Ondersteuning.....	41
D. Arbeidsorganisatie	43
E. Tijdsdruk	44
F. Werkzekerheid.....	46
G. Opleiding	48
H. Autonomie	51
2.2.2 Werkbaarheidsindicatoren	53
A. Werk-privé balans	53
B. Werkstress.....	54
C. Voldoening.....	54
2.2.3 Doelvariabelen.....	55
A. Algemene job satisfactie	55
B. Neiging om van job te veranderen.....	56
2.3 SELF-RATING	57
2.4 DRIVERS ANALYSE	67
2.4.1 Inleiding	67
2.4.2 Werk-privé balans	69
2.4.3 Werkstress	72
2.4.4 Voldoening	75
2.4.5 Algemene tevredenheid met de job	77
2.4.5 Sector verlaten.....	80
2.5 CONCLUSIE VAN DE ONDERZOEKSRESULTATEN	82
3. BEST PRACTICES.....	85

3.1 BEST PRACTICES 1: ZELFROOSTEREN.....	86
3.1.1 Probleemstelling:	86
3.1.2 Doelstelling:	86
3.1.3 Zelfroosteren:	86
3.1.4 Moeilijkheden:	86
3.2 BEST PRACTICES 2: AANGEPASTE DIENSTROOSTERS VIA O.A. HET SYSTEEM VAN TIJDSKREDIET	87
3.2.1 Probleemstelling:	87
3.2.2 Doelstelling:	87
3.2.3 Tijdskrediet:	87
3.2.4 Moeilijkheden:	87
3.3 BEST PRACTICES 3: DOORSTROOMMOGELIJKHEDEN.....	88
3.3.1 Probleemstelling:	88
3.3.2 Doelstelling:	88
3.3.3 Chauffeur wordt...:	88
3.3.4 Moeilijkheden:	89
3.4 BEST PRACTICES 4: WERKPOST	89
3.4.1 Probleemstelling:	89
3.4.2 Doelstelling:	89
3.4.3 Werkpost:	89
3.4.4 Moeilijkheden:	89
LIJST VAN DE FIGUREN.....	90
LIJST VAN DE TABELLEN	93
BIJLAGEN.....	94
BIJLAGE 1: METHODOLOGISCHE NOTA	94
BIJLAGE 2: BEGELEIDENDE BRIEF 1	97
BIJLAGE 3: BEGELEIDENDE BRIEF 2	98
BIJLAGE 4: BEDANKINGS-HERINNERINGSKAART.....	99
BIJLAGE 5: ENQUÊTE	100

Executive Summary

In de sector van de private autobus- en autocarbedrijven bestond al enkele jaren de nood aan meer informatie over de arbeidsomstandigheden van de chauffeurs en mekaniekers. Het voortdurend verbeteren van de kwaliteit van de arbeid is immers een belangrijke doelstelling van het Sociaal Fonds en bij uitbreiding van alle actoren uit de sector. Daarenboven bleek uit de ervaring van werkgevers en werknemers en uit eerdere onderzoeksresultaten dat chauffeurs gemiddeld na een relatief korte tijd de sector opnieuw verlaten. Dit terwijl door de vergrijzing in de nabije toekomst een steeds grotere nood aan chauffeurs zal ontstaan. Het voeren van een doelgericht retentiebeleid lijkt dan ook noodzakelijk. Daar is echter kennis voor nodig die vóór het doorvoeren van dit onderzoek niet voor handen was.

Ten einde die kennis te verzamelen werd een enquête opgestuurd naar een toevallige steekproef van 3000 chauffeurs en mekaniekers. Mede dankzij de inzet van een doorgedreven contactschema werd een responsgraad van 60% bereikt. Bovendien bleek uit een representativiteitsanalyse dat de gerealiseerde steekproef een goede afspiegeling van de werknemers uit de sector vormt. De data die voor dit onderzoek werden verzameld zijn met andere woorden van een hoge kwaliteit en laten dan ook toe om een doorgedreven analyse te maken van de werkbaarheid in de autocar- en autobusbedrijven.

We startten onze analyse met een vergelijking tussen de gemiddelde Vlaamse werknemer (op basis van de EWCS 2010-survey) en de werknemers uit onze eigen sector. In eerste instantie onderzochten we een hele reeks zogenaamde risicofactoren (i.e., kenmerken van de job die mogelijk een invloed kunnen uitoefenen op de algemene jobsatisfactie). In vergelijking met de gemiddelde Vlaamse werknemer bleken chauffeurs in sterkere mate blootgesteld te zijn aan emotionele belasting. Dat bleek niet alleen uit het gegeven dat ze vaker het slachtoffer zijn van geweld en pesterijen, maar ook uit de vaststelling dat ze vaker emotioneel betrokken blijken te zijn bij hun job. Naast de emotionele belasting bleek ook de fysieke belasting (bvb het ondergaan van vermoeiende en pijnlijke houdingen) sterker dan bij de gemiddelde werknemer. De chauffeurs rapporteerden eveneens minder ondersteuning te ondervinden van zowel hun collega's als hun leidinggevenden. Werknemers uit de sector geven verder te kennen dat ze minder betrokken zijn bij de werkorganisatie en dat ze minder autonomie in hun job ervaren dan de gemiddelde Vlaamse werknemer. Over het algemeen is men ook iets minder zeker van zijn job. Daar staat echter tegenover dat de chauffeurs geloven dat wanneer ze hun job zouden verliezen, ze snel opnieuw een andere job met hetzelfde loonniveau zouden vinden. Zoals verwacht bleek ook dat de sector duidelijk meer niet-conventionele werktijden kent dan de

andere Vlaamse sectoren samen. Ten slotte bleken de chauffeurs iets meer tijdsdruk te ervaren, al was het verschil hier minder eenduidig.

Het tweede deel van de analyse bestond uit de verwerking van de antwoorden op een self-rating vraag. Aan de deelnemers van de survey werd gevraagd om uit een lijst van 14 jobkenmerken de 3 meest positieve en de 3 meest negatieve te kiezen. Op basis van die antwoorden konden we alle items ordenen en die ordening vergelijken tussen verschillende subgroepen van chauffeurs. Uit die analyse konden we concluderen dat fysieke belasting, de uren waarop gewerkt moet worden en de tijdsdruk als de belangrijkste negatieve jobkenmerken worden gezien. Bij de bijzonder geregelde diensten was de job(on)zekerheid ook een belangrijk nadeel. Het aantal uren werk was dan weer een belangrijk nadeel bij de ongeregelde diensten. Voordelen waren vooral afhankelijk van de subsector. Het contact met de passagiers werd in het algemeen als een belangrijk voordeel aangeduid. Autocarchauffeurs noemden vooral job-intrinsieke kenmerken op als voordelen (variatie, mate waarin ze zelf konden beslissen, ...). Bij de geregelde diensten kwam de jobzekerheid naar voren. Bij de bijzonder geregelde diensten nam het aantal uren werk dan weer een dubbele positie in. Een belangrijk deel van de chauffeurs vond dat een negatief gegeven, terwijl een ander deel dat net een positief gegeven vond.

Als sluitstuk van de analyse werd op zoek gegaan naar de oorzaken van algemene jobtevredenheid en de neiging om van werk te veranderen. Niet-conventionele uren, fysieke belasting en tijdsdruk kwamen als belangrijke drivers van ontevredenheid naar voren. Daarnaast stelden we ook vast dat werknemers die aangeven hulp en ondersteuning van hun leidinggevende te ontvangen meer tevreden zijn over hun job. De positieve effecten van een ondersteunende werkomgeving bleek ook uit het feit dat “de mogelijkheid hebben om indien nodig twee uren vrij te krijgen voor privé-zaken” ook als een belangrijke driver van tevredenheid opdook. Ten slotte konden we concluderen dat voldoening halen uit de job van de drie werkbaarheidsindicatoren de meeste invloed op de algemene jobtevredenheid uitoefende, gevolgd door de werk-privé balans. Werkstress bleek van de drie indicatoren de minst belangrijke te zijn.

De analyse bracht enkele werkpunten naar voren waarvan fysieke belasting, niet-conventionele werktijden en tijdsdruk de belangrijkste waren. Daarnaast bleek ook dat werknemers die een ondersteunende werkomgeving ervaren, significant meer tevreden zijn over hun job. Op deze verschillende terreinen zullen de beleidsmakers uit de sector nu aan de slag moeten om, in het belang van alle actoren, een doelgericht retentiebeleid uit te tekenen.

In een laatste deel van het onderzoek worden een aantal zogenaamde *best practices* opgelijst en toegelicht. Deze *best practices* zijn voorbeelden van hoe een bedrijf, soms onbewust, een beleid kan voeren dat gericht is op het verbeteren van de werkomstandigheden. Dit laatste deel heeft dan ook als doelstelling om de aanzet naar zo'n retentiebeleid nog wat concreter te maken.

Voorwoord

In een dienstverlenende sector als deze van het collectief personenvervoer over de weg speelt het menselijk kapitaal een centrale rol. Het succes van de privé ondernemingen in deze sector wordt inderdaad voor een groot gedeelte mee bepaald door de chauffeur of de mekaniekers.

Het is in eerste instantie uiteraard belangrijk dat er voldoende chauffeurs en mekaniekers op de arbeidsmarkt zijn om de uitvoering van de activiteiten te kunnen garanderen. Maar het is evenzeer van belang dat de kwaliteit van dit menselijk kapitaal hoog is en blijft.

Uit recent onderzoek uitgevoerd door het Sociaal Fonds blijkt dat de nood aan instroom van nieuwe chauffeurs de volgende vijf jaren drastisch zal toenemen door het maatschappelijk fenomeen van de vergrijzing, dat op dit moment met een gemiddelde leeftijd van 51 jaar van de actieve chauffeurs al sterk voelbaar is in de sector.

Het sectoraal Sociaal Fonds zet daarom al een aantal jaren verschillende acties op het getouw om net die instroom te verhogen en te verzekeren.

Tegelijk wil de sector eveneens de uitstroom uit de sector verminderen. Essentiële randvoorwaarde voor een doelmatig beleid op dit vlak is het verwerven van de kennis van de redenen waarom chauffeurs vroegtijdig, d.i. voor het einde van hun loopbaan, de sector verlaten. Dit brengt ons automatisch bij een onderzoek naar hoe werkbaar de job van chauffeur of mekaniker is in onze sector. Een onderzoek naar de risicofactoren en de werkbaarheidsindicatoren van de job van chauffeur en mekaniker in onze sector zal ons toelaten om gerichte en doeltreffende acties te ondernemen. Deze moeten ertoe leiden dat de werknemers in onze privé-ondernemingen zich beter in hun vel zullen voelen in hun job waardoor de uitstroom uit de sector omwille van jobontevredenheid moet dalen.

Het onderzoek leidde tot waardevolle resultaten die in detail in dit (lijvig) document worden voorgesteld en toegelicht.

Als Voorzitter van het Sociaal Fonds wens ik allen die op directe of indirecte manier aan dit onderzoek hebben meegewerkt van harte te bedanken. Vooreerst gaat mijn dank uit naar de meer dan 1.700 chauffeurs en mekaniekers in onze bedrijven in Vlaanderen die volkomen vrijwillig aan dit onderzoek hebben meegewerkt. Ik wens ook de vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties te bedanken voor hun waardevolle bijdrage tot dit project. Uiteraard verdient ook het ESF Agentschap Vlaanderen mijn dank voor de financiële ondersteuning van dit werk. Vervolgens gaat mijn oprechte waardering uit naar het sectoraal

onderzoeksinstituut ICB, en in het bijzonder naar Steven Lannoo die deze studie de nodige wetenschappelijke onderbouwing gaf. Tenslotte, maar daarom niet minder waard, een verdiende proficiat aan het team van het Sociaal Fonds voor de professionele aanpak van dit project.

Veel leesplezier!

François Reynders
Voorzitter Sociaal Fonds Bus en car

1. Inleiding

1.1 Het project

1.1.1 Doelstelling

De sector van de private autobus- en autocarbedrijven stelt in Vlaanderen ongeveer 6.700 arbeiders tewerk in 3 subsectoren, nl. het geregeld vervoer, het bijzonder geregeld vervoer en het ongeregeld vervoer. Het merendeel van de arbeiders zijn actief als autobus- of autocarchauffeur, maar daarnaast zijn er ook mekaniekers actief in de sector.

Het geregeld vervoer omvat de activiteiten van het openbaar busvervoer die in opdracht van De Lijn worden uitgevoerd. Deze sector kende het voorbij decennium een belangrijke groei van de activiteit en bijgevolg ook van de tewerkstelling. De laatste jaren stagneerde deze subsector echter, vooral door de besparingsmaatregelen die aan de sector van het openbaar busvervoer werden opgelegd.

Het bijzonder geregeld vervoer omvat voornamelijk het leerlingenvervoer dat een vrij stabiele activiteit kent en waar besparingen vooralsnog weinig verandering in hebben gebracht.

Ten slotte is er het ongeregeld vervoer (of autocarsector) dat de voorbije twintig jaren toch een aantal belangrijke marktsegmenten verloor o.a. door de grote concurrentie met de low-cost vliegtuigmaatschappijen en/of door de sterke positie van de euro tegenover een aantal belangrijke buitenlandse munten. Het verlies van het marktleiderschap in voorheen zeer winstgevende marktsegmenten deed onder meer de rendabele actieradius van het autocartoerisme dalen. Dit noopte de sector ertoe om zich zowel op het vlak van het product als op het vlak van de marketing te herpositioneren t.o.v. de andere vervoermiddelen.

Toch blijft het een uitdaging om voortdurend gekwalificeerde en gemotiveerde chauffeurs te vinden. De vergrijzing is, net zoals in andere sectoren, een actief gegeven. De gemiddelde leeftijd van de werknemers in de sector is op dit moment 51 jaar, de instroomleeftijd verhoogt eveneens en gemiddeld blijft een chauffeur 9 jaren actief in de sector. De redenen waarom werknemers de sector verlaten zijn niet gekend of werden tot op heden niet geanalyseerd. Om een duidelijk en efficiënt retentiebeleid te kunnen voeren is het van belang om eerst een analyse te maken van de elementen die enerzijds een werknemer doen kiezen voor het beroep van chauffeur en om actief te blijven in de sector en anderzijds de elementen die een rol kunnen spelen in de besluitvorming om de sector te verlaten. Het betreft hier een analyse van de arbeidsomstandigheden en niet de financiële aspecten die uiteraard ook een rol kunnen spelen.

Via deze analyse wil de sector in eerste instantie een inzicht krijgen in welke elementen in onze sector de werkbaarheid van de job bepalen, in welke mate deze aanwezig zijn en of de elementen verschillen binnen de diverse doelgroepen in de sectorale tewerkstelling. Deze gegevens kunnen dan de basis vormen om een reeks acties op te stellen om de retentie te vergroten.

Deze analyse laat inderdaad toe om een algemeen kader rond retentiebeleid te ontwikkelen en een sectorale aanpak na te streven. De sector bestaat immers uit een verscheidenheid van bedrijven waarin de KMO's nog een groot aandeel hebben. Deze beschikken niet altijd over voldoende middelen om een efficiënt retentiebeleid uit te werken.

1.1.2 Overzicht

Werkbaar werk is een onderwerp dat meer en meer in de kijker komt te staan. Enerzijds is er de problematiek van de vergrijzing en de uitstroom en anderzijds is er een tendens dat werknemers langer actief op de arbeidsmarkt zullen moeten blijven. Het is dan ook van belang een analyse te maken van de werkbaarheidsfactoren enerzijds om de uitstroom te beperken en anderzijds om de tevredenheid van de werknemers die actief blijven in de sector te verhogen.

Er bestaan reeds zulke analyses, zoals de Vlaamse werkbaarheidsmonitor, waarop sectoren zich kunnen baseren en/of die ze kunnen toepassen voor een analyse van hun eigen situatie. Voor kleinere sectoren is dit minder evident aangezien de bijzonderheden van de sector er niet in opgenomen worden en omdat het aantal respondenten te klein is om er waardevolle informatie uit te halen en vergelijkingen te kunnen maken. Daarom besloot de sector een eigen onderzoek op te stellen waarin wel rekening kan gehouden worden met de bijzonderheden van de sector en zelfs de deelsectoren.

Het project verliep in 4 fasen waarvan de eerste fase bestond uit het opstellen van een planning en het samenstellen van de expertengroep die het project opvolgt en evalueert.

In Fase 2 werd een enquête opgesteld en verzonden. Hiervoor werd eerst een vooronderzoek uitgevoerd over de te hanteren methodiek om vervolgens te komen tot de identificatie van de risico- en werkbaarheidsindicatoren en om ten slotte een enquête op te stellen die deze indicatoren aftoetst en ze te verzenden aan een representatieve doelgroep.

Fase 3 omvatte de verwerking van de resultaten van de enquête en een analyse van de *best practices* in de sector.

Ten slotte werden in de laatste fase besluiten gevormd met aanbevelingen en een actieplan gevolgd door een rapportering en verspreiding van de analyse naar de sector.

1.1.3 Partners

Voor het onderzoeksproject deed het Sociaal Fonds beroep op het Instituut voor de autoCar en de autoBus (ICB), het studieorgaan van de sector. Naast de sociale partners zijn ook de federale en regionale overheden vertegenwoordigd in de Raad van Bestuur waardoor de studies die het ICB uitwerkt een groot draagvlak kennen binnen de sector.

1.1.4 Stuurgroep

Een expertengroep of stuurgroep met vertegenwoordigers van de sociale partners volgde het project op, maakte tussentijdse evaluaties en stuurde bij waar nodig, om ten slotte het project finaal te valideren. Een representatieve stuurgroep werd samengesteld bestaande uit vertegenwoordigers van:

- ✓ Het **Sociaal Fonds** als promotor van het project
- ✓ **ICB** als partner
- ✓ **FCBO** als sectoraal opleidingsorganisme
- ✓ Vertegenwoordigers van de 2 representatieve vakbondsorganisaties ACV en ABVV:
 - **ACV Transcom**
 - **ACV Openbare Diensten**
 - **ABVV – BTB**
- ✓ Vertegenwoordigers van ondernemingen:
 - **Keolis** (bedrijvengroep)
 - **Hansea** (bedrijvengroep)
 - Een **KMO** voornamelijk actief in **autocar**
 - Een **KMO** voornamelijk actief in **autobus**
- ✓ **FBA** (federatie van Belgische autobus- en autocarondernemers)

1.2 Vooronderzoek

Het is de eerste maal dat er in de sector specifiek onderzoek verricht wordt naar de kwaliteit van de arbeid en het welzijn op het werk. Het was dan ook van groot belang om een vooronderzoek uit te voeren waarbij verschillende bestaande onderzoeken werden bekeken en beoordeeld op hun toepasbaarheid in de eigen sector.

1.2.1 De werkbaarheidsmonitor

Een eerste onderzoek dat onder de loep werd genomen was de werkbaarheidsmonitor van de Stichting Innovatie en Arbeid¹. De werkbaarheidsmonitor verzamelt via een driejaarlijkse survey informatie over de verschillende werkbaarheidsindicatoren en risicofactoren.

De Stichting maakt in haar onderzoek een onderscheid tussen vier zogenaamde *werkbaarheidsindicatoren*, namelijk:

- ✓ **Werkstress** of **psychische vermoeidheid**
- ✓ **Welbevinden in het werk** of werkbetrokkenheid en motivatie
- ✓ **Leermogelijkheden** of de kansen op blijven en competentieontwikkeling
- ✓ **Werk-privé balans** of de combinatie van arbeid met gezin en sociaal leven

Deze indicatoren moeten beschouwd worden als dimensies van het concept werkbaar werk. Een job van hoge kwaliteit wordt gedefinieerd als een job waarin werkstress zo veel mogelijk afwezig is, waarin de motivatie optimaal is, er veel leermogelijkheden zijn en de werk-privébalans in evenwicht is.

Deze werkbaarheidsindicatoren worden op hun beurt beïnvloed door een hele reeks zogenaamde *risicofactoren*. Deze risicofactoren zijn kenmerken van het arbeidsproces die de bovengenoemde werkbaarheidsindicatoren beïnvloeden. In de werkbaarheidsmonitor worden ze ingedeeld in vijf brede thema's:

- ✓ **Werkdruk:** werkvolume, tempo, deadlines,...
- ✓ **Emotionele belasting:** omgang met klanten, enzoverder
- ✓ **Taakvariatie:** afwisselend takenpakket, gebruik vaardigheden

¹ Zie bijvoorbeeld Bourdeaud'hui, Ria & Vanderhaeghe, Stephan (2014) *Technische nota Werkbaar werk in sectoren: Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid voor werknemers voor 13 sectoren*. Brussel : Stichting Innovatie en Arbeid.

- ✓ **Autonomie:** planning eigen werk
- ✓ **Ondersteuning directe leiding:** mate van adequate coaching en steun
- ✓ **Arbeidsomstandigheden:** lichamelijke belasting, fysieke omstandigheden in werkomgeving

1.2.2 De European Working Conditions Survey

Naast de Stichting Innovatie en Arbeid voert ook Eurofound (de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden) periodieke onderzoeken uit naar de arbeidsomstandigheden. Om de vijf jaar verzamelt Eurofound informatie over de werkomstandigheden van Europese werknemers. Ze doet dat door de *European Working Conditions Survey* (EWCS) af te nemen bij een steekproef van werknemers en zelfstandigen uit de Europese Unie. De data worden gratis ter beschikking gesteld van onderzoekers via het *UK data service*-platform (<http://discover.ukdataservice.ac.uk/>).

Dit onderzoek vertrekt vanuit een zeer brede theoretische invalshoek. Men probeert om alle facetten van het arbeidsproces in kaart te brengen, gaande van psychologische en fysieke risicofactoren over autonomie en de mate van intrinsieke beloning tot de werkorganisatie. Daarnaast wordt ook rekening gehouden met een hele reeks individuele kenmerken van werknemers die ook een invloed kunnen hebben op de mate waarin werk als werkbaar wordt ervaren.

1.3 Een eigen aanpak

De data van de werkbaarheidsmonitor en de EWCS zijn beschikbaar voor onderzoek, maar ze zijn niet representatief op het niveau van de sector van autobus en autocar. Bovendien richten ze zich naar de gehele bevolking op arbeidsactieve leeftijd in Vlaanderen, respectievelijk Europa. Het theoretisch kader en de vraagstelling die gebruikt worden zijn dan ook eerder generiek. Heel wat elementen van deze onderzoeksstrategie zijn relevant voor onze sector, maar andere elementen zijn dan weer heel wat minder van toepassing.

Zowel de werkbaarheidsmonitor als de EWCS-survey kennen een andere finaliteit dan het onderzoek van de eigen sector. Er werd dan ook besloten om voornoemde onderzoeken niet zomaar over te nemen, maar een eigen aanpak te genereren. Die aanpak wordt uiteengezet in het volgende hoofdstuk.

1.3.1 Onderzoeksstrategie

Zoals reeds eerder vermeld, bestaat de achterliggende doelstelling van het onderzoek erin om de werkbaarheid (i.e. de kwaliteit van de arbeid) in de sector te verhogen en een doelgericht

retentiebeleid te ontwikkelen. Om dit te kunnen realiseren willen we informatie verzamelen over de factoren die de kwaliteit van de arbeid in de sector bedreigen en/of verhogen. We trekken onze hoofdvraag daarvoor open in drie deelvragen. Ten eerste willen we nagaan hoe de situatie van de werknemers in de eigen sector is in vergelijking met die van de andere werknemers in Vlaanderen. Ten tweede willen we onderzoeken welke elementen van de job de chauffeurs zelf als meer of minder positief ervaren. Ten slotte willen we weten welke jobkenmerken de oorzaak zijn van een algemeen gevoel van onbehagen en de wil om de sector te verlaten. In wat volgt gaan we iets dieper in op de strategie die we hanteren om deze drie vragen te beantwoorden.

1. Intersectorale vergelijking: hoe werkbaar zijn de jobs in de sector in vergelijking met de rest van de Vlaamse economie?

Door (een selectie van) de vragen uit de EWCS in onze eigen survey te hernemen kunnen we nagaan of de antwoorden verschillen tussen onze sector en de rest van de arbeidsmarkt. De laatste keer dat de survey werd afgenomen was in 2010. Toen werden 44 000 Europese werknemers en zelfstandigen ondervraagd, waarvan 4000 in België. Om een correcte vergelijkingsbasis te creëren worden enkel de antwoorden van de Nederlandstalige Belgische werknemers in rekening gebracht. In totaal betreft het 1957 personen.

We maakten de keuze om de EWCS als vergelijkingsbasis te nemen in plaats van de werkbaarheidsmonitor om twee redenen. Ten eerste konden alle vragen van de EWCS zonder kosten overgenomen worden door onderzoekers, wat niet het geval was bij de werkbaarheidsmonitor. Ten tweede was de manier waarop de vragen van de EWCS waren opgesteld makkelijker over te zetten naar de situatie in de sector van bus en car.

2. Self-rating: op zoek naar de elementen die de chauffeurs en mekaniekers zelf als de grootste voor- en nadelen van de job ervaren?

In de survey presenteerden we een lijst met verschillende kenmerken van de job van chauffeur of mekanieker. We vroegen de respondent om de voor hem 3 belangrijkste te ordenen. Er werd gekozen voor het ordenen van de verschillende items in plaats van ze te laten beoordelen op een schaal omdat de ervaring leert dat bij de laatste methode respondenten vaak gewoon alles als belangrijk aanduiden. Een ordening zorgt er daarentegen voor dat de respondenten verplicht worden om een keuze te maken.

We opteerden ervoor om de kenmerken die we opsomden eerder algemeen te houden. Het heeft weinig zin om 20 of meer heel specifieke jobkenmerken te laten ordenen, omdat dat een

veel te belastende taak is voor de respondent. De aspecten die werden voorgelegd worden weergegeven in onderstaande Figuur 1.

Via een herschaling van de antwoorden kunnen we analyseren welke kenmerken het meest en welke het minst belangrijk gevonden worden². Zo komen we tot een maat voor de belangrijkheid van een item die de waarde 0 aanneemt wanneer een bepaald item nooit werd gerangschikt en 1 wanneer iedere respondent het item op de eerste plaats heeft gezet. Voor een meer gedetailleerde beschrijving van de berekeningen die voor de herschaling werden toegepast verwijzen we naar de methodologische nota in bijlage.

6. Iedere job heeft zo zijn voor- en nadelen.
Rangschik de 3 grootste **voordelen** van uw job van 1 tot 3.
Het grootste voordeel krijgt het cijfer 1. Rangschik de 3
belangrijkste **nadelen** van uw job van 1 tot 3.
Het belangrijkste nadeel krijgt het cijfer 1

voordeel		nadeel
☐	het aantal uur dat ik moet werken	☐
☐	de werkdruk	☐
☐	fysieke belasting van de job	☐
☐	de uren waarop ik moet werken	☐
☐	de afstand van en naar mijn werk	☐
☐	de relatie met mijn collega's	☐
☐	de mate waarin ik zelf kan beslissen hoe ik mijn werk aanpak	☐
☐	de mate waarin ik zeker ben van het behoud van mijn job	☐
☐	de mate waarin ik de job interessant vind	☐
☐	de relatie met mijn baas	☐
☐	de mate waarin andere mensen mijn job als chauffeur waarderen	☐
☐	de variatie in mijn job	☐
☐	het contact met de passagiers	☐
☐	de opleidingen die ik moet volgen	☐

Figuur 1: Self-rating vraag

² Van Ittersum et. al. (2007). The validity of attribute importance measurement: A review. *Journal of Business Research*, 60, pp. 1177-1190.

3. Driversanalyse: op zoek naar factoren die de evaluatie van de arbeidskwaliteit in het algemeen en/of het voornemen om van werk te veranderen beïnvloeden

We vroegen de respondenten onder andere om een globale evaluatie te maken van de kwaliteit van hun werk en of ze de afgelopen tijd overwogen hadden om van job te veranderen. De eerste vraag beschouwen we als een operationalisering van algemene jobsatisfactie, de tweede vraag als de operationalisering van het voornemen om de sector te verlaten. Daarnaast verzamelden we informatie over drie werkbaarheidsindicatoren, namelijk werkstress, werk-privé balans en voldoening.

Ten slotte brachten we in het onderzoek een aantal risicofactoren in kaart. Dat zijn kenmerken van de job zelf en kenmerken van de werknemer waarvan we verwachtten dat ze een invloed uitoefenen op de tevredenheid over de job. Die factoren worden opgedeeld in persoonlijke kenmerken en jobkenmerken. De jobkenmerken delen we verder op in emotionele belasting, arbeidsomstandigheden, ondersteuning, arbeidsorganisatie, tijdsdruk, werkzekerheid, opleiding en autonomie.

Via een zogenaamde driversanalyse kunnen we dan nagaan welke van die specifieke kenmerken een positieve of negatieve impact hebben op de globale evolutie van de kwaliteit van de arbeid en/of op het voornemen om van job te veranderen.

1.3.2 Enquête

Omdat de gegevens die we nodig hebben nergens geregistreerd worden, hebben we die verzameld door (een steekproef van) de werknemers uit de sector te bevragen. Een kwantitatieve enquête leek ons de meest aangewezen weg om de informatie te verzamelen die we nodig hebben om bovenstaande vragen te beantwoorden.

De definitieve vragenlijst werd vastgelegd door de onderzoekers in overleg met de stuurgroep. De vragen van de EWCS werden als basis genomen (cf. supra). In bepaalde gevallen werd de verwoording aangepast aan de specifieke situatie van de sector. Daarnaast werden nog een aantal eigen vragen toegevoegd. De vragenlijst is eveneens opgenomen in bijlage. De lay-out van de vragenlijst werd verzorgd door een externe partner.

A. Praktische organisatie

De enquête werd in een eerste fase aan een piloottest onderworpen. Vier chauffeurs fungeerden als proefpersonen bij het uitproberen van de vragenlijst. De tijd die ze nodig hadden om de lijst in te vullen werd geregistreerd (gemiddeld 30 minuten). Daarna werd hen mondeling gevraagd

welke vragen onduidelijk waren of moeilijkheden opleverden. Op basis van de resultaten werden nog enkele aanpassingen aan de vragenlijst doorgevoerd.

Om de responsgraad zo veel mogelijk op te drijven, werd ervoor gekozen om volgend contactschema toe te passen³:

Dag 1: enquête verzenden met begeleidende brief

Dag 1+10: herinneringskaart verzenden om mensen, die nog niet geantwoord hebben, te herinneren aan de enquête

Dag 1+20: tweede enquête verzenden met herinneringsbrief aan wie nog niet geantwoord heeft

Er werd bij de enquête een omslag gevoegd met “port betaald door bestemming”. Om die omslagen te kunnen toevoegen werd een contract met De Post afgesloten. Aangezien onderzoek heeft aangetoond dat enkel zogenaamde *pre-incentives* effectief zijn in het opdrijven van de responsgraad⁴, werd besloten geen bijkomend budget te voorzien voor incentives.

Om de opvolging van de antwoorden te kunnen verzekeren, werd een barcode geplaatst op de antwoordformulieren. Telkens wanneer er ingevulde vragenlijsten terugkwamen, werd de code gescand. Op die manier werd voorkomen dat wie reeds geantwoord had, toch nog een reminder zou krijgen.

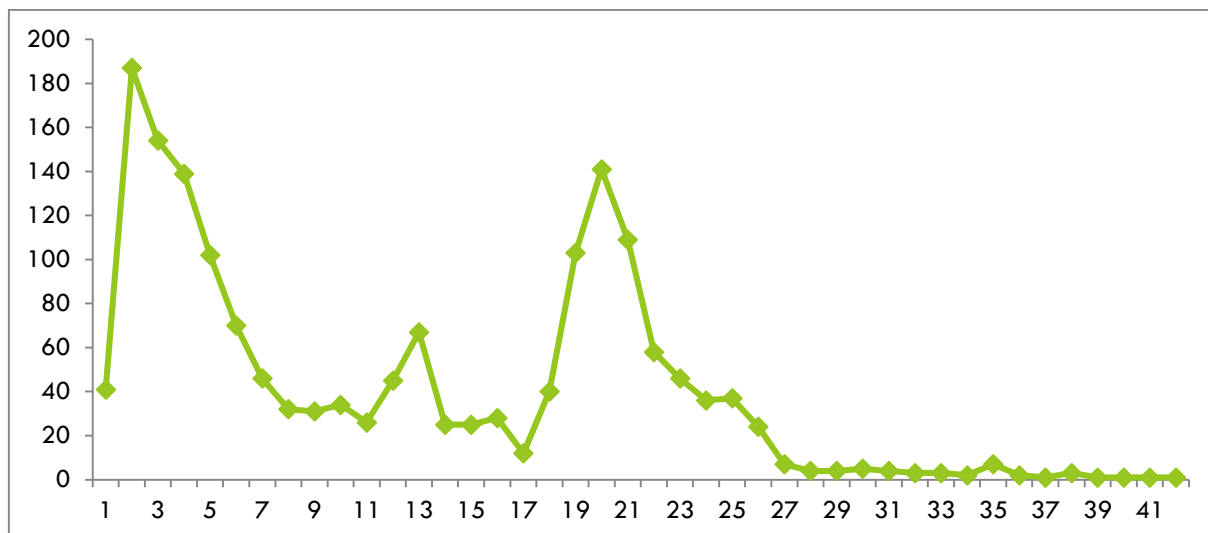
B. Respons

Onze inspanningen om de respons op te drijven bleken vrij effectief te zijn. Zoals Figuur 2 laat zien, zorgden de reminders telkens voor een nieuwe piek in het antwoordenpatroon.

De doelgroep van het onderzoek bestond uit alle Vlaamse car- en busschauffeurs en mekaniekers werkzaam in privébedrijven. Dit steekproefkader werd operationeel gedefinieerd als alle werknemers die gedurende het afgelopen jaar minstens 4 geregistreerde prestaties hebben geleverd en die in de databank van het Sociaal Fonds als Nederlandstalig geboekstaafd staan.

³Het contactschema is gebaseerd op de zogenaamde *Tailored Design Method* van Dillman: Dillman, D. A., Smyth, J. D. & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*, 4th edition. Hoboken (NJ) : John Wiley.

⁴Zogenaamde *pre-incentives* zijn beloningen die gegeven worden aan respondenten onafhankelijk van het feit of ze de survey terugzenden of niet (bijvoorbeeld een pen of een kleine som geld). *Post-incentives* worden enkel uitgedeeld aan diegene die participeren (bijvoorbeeld het verloten van cinema-tickets). *Post-incentives* blijken niet effectief te zijn en *pre-incentives* zijn dan weer vrij duur. Church, A. H. (1993) Estimating the Effect of Incentives on Mail Survey Response Rates: A Meta-Analysis. In : *The Public Opinion Quarterly*, 57 (1), pp. 62-79.



Figuur 2: Aantal responses per dag

In eerste instantie hadden we de bedoeling om 1000 antwoorden te verzamelen. We gingen uit van een conservatieve inschatting van de responsgraad van 33% en hebben daarom ongeveer 3000 chauffeurs ad random geselecteerd uit de 8120 mensen in de dataset van het Sociaal Fonds, die voldeden aan de operationele definitie van onze steekproef (steekproefkader).

Tabel 1: Respons

Steekproefkader (nl+4 prest)	8120
Initiële steekproef	3039
chauffeurs wonende in NL	38
Aangeschreven steekproef	3001
# reacties	1801
Geen deel van de doelgroep	86
<i>geen chauffeur</i>	21
<i>sector verlaten</i>	13
<i>ziekte of invaliditeit</i>	25
<i>pensioen</i>	14
<i>werkloos</i>	1
<i>overlijden</i>	1
<i>Franstalig</i>	4
<i>Brugpensioen</i>	7
Hard Refusal	6
Bruikbare reacties	1 709
Gecorrigeerde aang. steekproef	2 915
Gecorrigeerde responserate	59%

Van de 3039 geselecteerde chauffeurs bleken er 38 in Nederland te wonen en dus niet tot onze doelgroep te behoren. Die werden dan ook uit de steekproef verwijderd. Van de resterende 3001 aangeschreven personeelsleden hebben 1801 mensen gereageerd. Niet iedere reactie leverde echter een ingevulde vragenlijst op. Zes personen gaven aan dat ze niet wensten deel te nemen aan het onderzoek (hard refusal) en 86 personen bleken geen deel uit te maken van

onze doelgroep (bijvoorbeeld omdat ze Franstalig waren, met brugpensioen, etc.). Uiteindelijk kregen we 1709 reacties die bruikbare antwoorden opleverden. Dit levert een gecorrigeerde responsgraad op van net geen 60%, wat naar hedendaagse normen als zeer hoog beschouwd kan worden.

C. Representativiteit

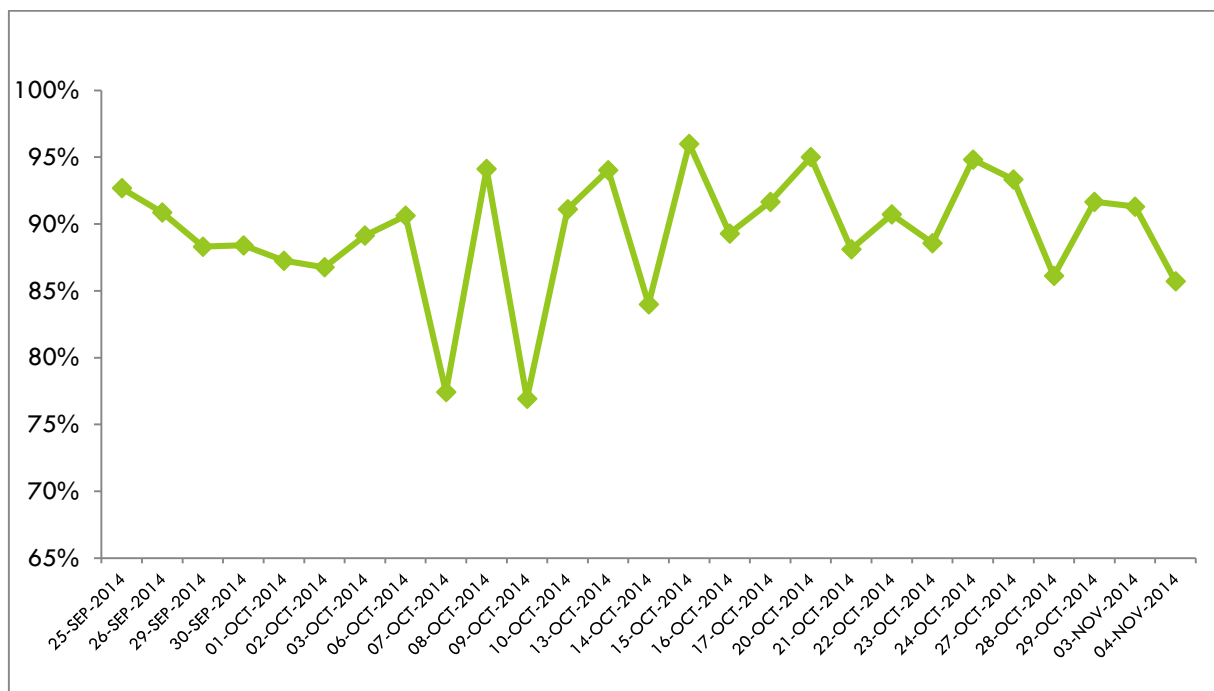
Een hoge responsgraad is belangrijk, maar biedt op zich geen garantie voor de representativiteit van de steekproef. Daarom werd een non-responseanalyse uitgevoerd. In deze analyse vergelijken we de gerealiseerde steekproef en de sector op een aantal variabelen, namelijk geslacht, leeftijd, geboorteland en nationaliteit. De resultaten van dit onderzoek zijn terug te vinden in Tabel 2.

Tabel 2: Representativiteit

	Sector	Onze steekproef	p
Geslacht			
<i>Man</i>	86%	85%	0.683
<i>Vrouw</i>	14%	15%	
Leeftijdsgroep			
<i>-25</i>	1%	1%	0.001
<i>26-35</i>	10%	8%	
<i>36-45</i>	16%	14%	
<i>46-55</i>	38%	39%	
<i>56-65</i>	27%	29%	
<i>65+</i>	9%	10%	
Geboorteland			
<i>België</i>	88%	90%	0.005
<i>Ander land</i>	12%	10%	
Nationaliteit			
<i>Belg</i>	87%	88%	0.507
<i>Andere</i>	5%	4%	
<i>Onbekend</i>	8%	8%	

In de tabel lezen we dat de sector voor 86% uit mannen en voor 14% uit vrouwen bestaat. De steekproef zelf bestaat uit 15% vrouwen en 85% mannen. Dit verschil is niet statistisch significant, wat betekent dat het zodanig klein is dat dit verschil niet meer dan een toevalsverschijnsel is. Ook wat nationaliteit en geboorteland betreft is er geen significant verschil tussen de steekproef en de sector. Enkel in leeftijd is er een verschil. Het verschil bedraagt echter niet meer dan 2 procentpunten, waardoor we ervan uit kunnen gaan dat onze resultaten hierdoor niet vertekend worden. Alvast op het vlak van sociaal-demografische variabelen vormt onze steekproef dan ook een goede afspiegeling van de sector.

Het is echter vooral belangrijk dat onze steekproef niet verschilt van de sector op het vlak van tevredenheid over de job. We hebben echter geen informatie over de sector waarmee we kunnen vergelijken (anders hadden we ook geen enquête moeten organiseren). Wat we wel kunnen doen is nagaan of de respondenten die vroeg antwoordden op het vlak van tevredenheid over hun job anders zijn dan de respondenten die laat antwoordden. Het is namelijk aannemelijk dat diegene die niet antwoordden meer lijken op diegene die laat antwoordden dan op diegene die vroeg antwoordden. In Figuur 3 zetten we daarom het percentage respondenten dat tevreden is over zijn job uit ten opzichte van de datum waarop ze geantwoord hebben. De grafiek toont een vrij grillig verloop. Het lijkt daarom aannemelijk dat er geen (of toch geen sterke) relatie is tussen het moment van antwoorden en de mate van tevredenheid over de job. Dat versterkt ons vertrouwen in de representativiteit van de gegevens.



Figuur 3: Percentage "tevreden over job" per respons dag

Rekening houdend met de hoge responsgraad, de representativiteit op het vlak van demografische variabelen en de afwezigheid van een relatie tussen jobtevredenheid en het moment van antwoorden kunnen we besluiten dat onze gegevens zeer representatief zijn voor de Vlaamse personeelsleden van de private autocar- en autobusbedrijven.

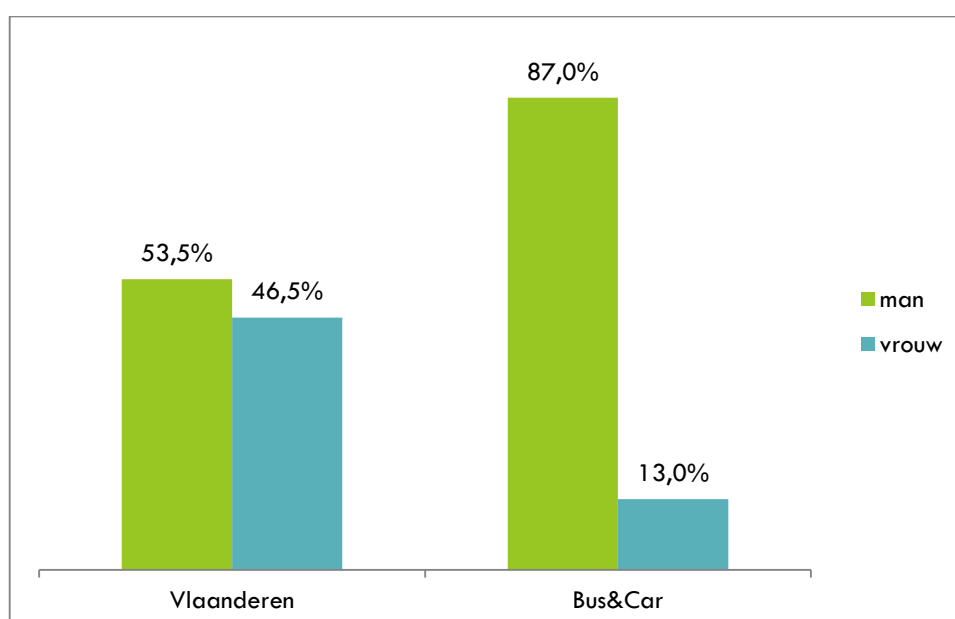
2. Onderzoeksresultaten

2.1 Beschrijving van de steekproef

In dit eerste deel van de onderzoeksresultaten geven we een beschrijving van de steekproef weer. We beginnen bij de sociaal-demografische gegevens en gaan vervolgens in op kenmerken van de tewerkstelling. Waar mogelijk en relevant, vergelijken we de eigen sector met de rest van de Vlaamse economie via de gegevens van de Nederlandstalige Belgische werknemers uit de ECWS-dataset.

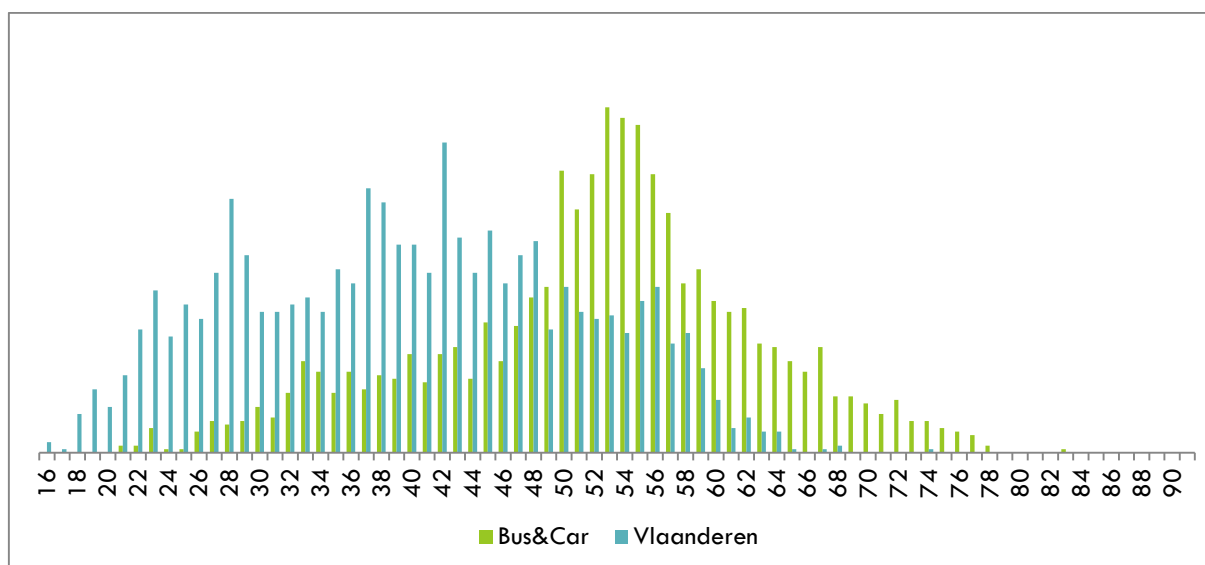
2.1.1 Sociaal-demografische gegevens

Als we kijken in Figuur 4 naar het aandeel mannen en vrouwen die actief zijn in de sector, dan zien we dat er beduidend meer mannen dan vrouwen actief zijn, respectievelijk 87% en 13%. Vergelijken we dit met de Vlaamse werknemers, dan zien we dat daar het aandeel mannen en vrouwen dicht bij elkaar ligt. Het beroep van buschauffeur en mekaniker blijft in de feiten dus een mannenberoep.



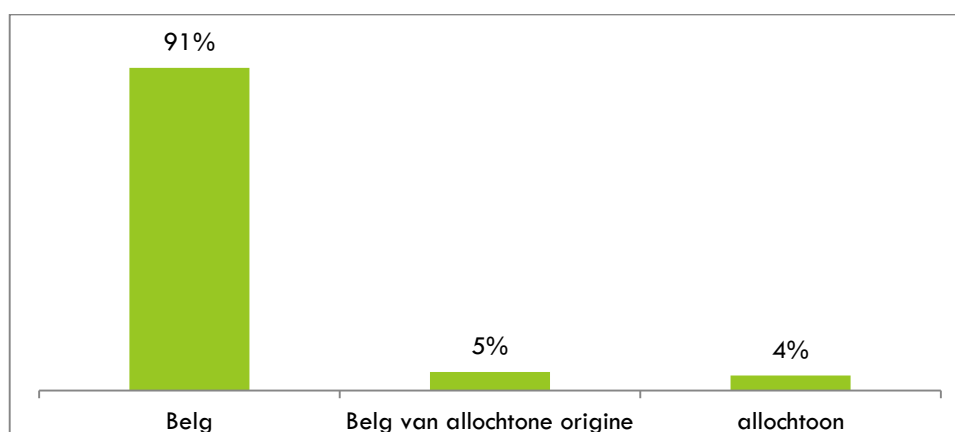
Figuur 4: Man-vrouwverdeling in de sector vergeleken met Vlaanderen

Figuur 5 toont ons de leeftijds piramide in de sector en in Vlaanderen. Het is duidelijk dat de piramide van de sector zich meer naar rechts situeert dan de Vlaamse piramide. Met andere woorden, er zijn duidelijk meer oudere werknemers en minder jongere werknemers in de sector van autobus en autocar dan in de andere sectoren van de Vlaamse economie. De leeftijds piek ligt tussen 50 en 57 jaar. Voor de Vlaamse werknemers is de piek veel meer gespreid dan dat in de sector het geval is.



Figuur 5: Leeftijdspiramide in de sector en in Vlaanderen

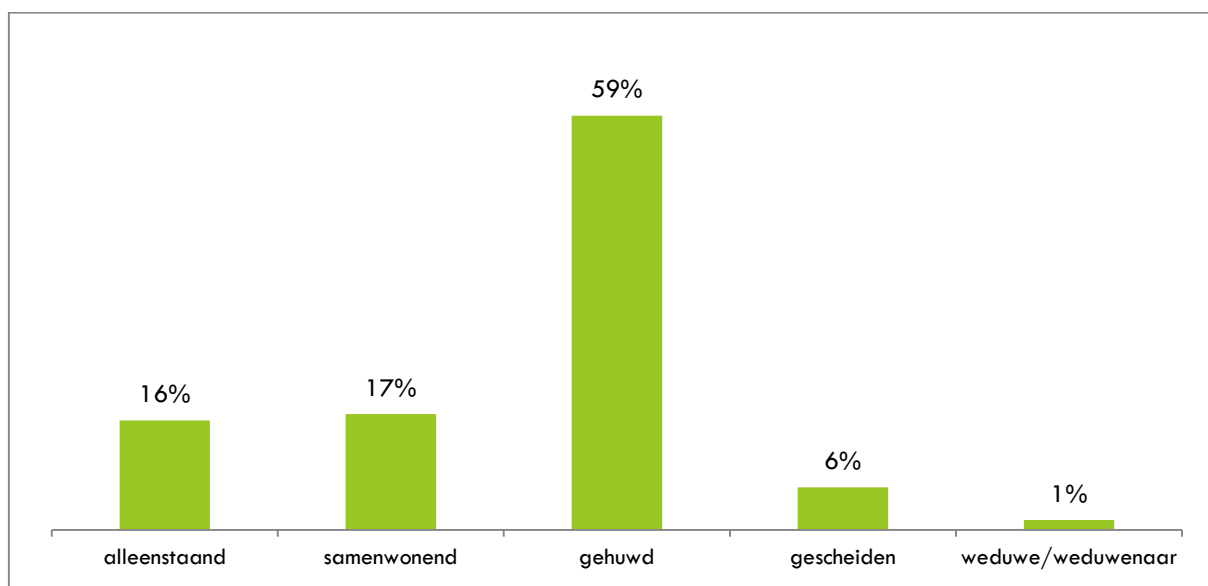
Figuur 6 toont ons de immigratie-achtergrond van de werknemers. De gegevens in de figuur zijn gebaseerd op de vraag hoe de werknemers zelf hun afkomst zouden omschrijven, i.e. als Belg, als Belg van allochtone origine, als allochtoon of als nog iets anders.⁵ 91% van de respondenten gaf te kennen dat ze zich Belg voelen. Dat is minder dan het aandeel dat volgens de administratieve gegevens geboren is in een andere land (Tabel 2) en ook minder dan het percentage respondenten dat een andere dan de Belgische nationaliteit had. Onze formulering vraagt natuurlijk naar een gevoel, en niet naar een feitelijke situatie. We kunnen dan ook concluderen dat minstens een deel van de werknemers met een migratie-achtergrond zich wel degelijk Belg voelt.



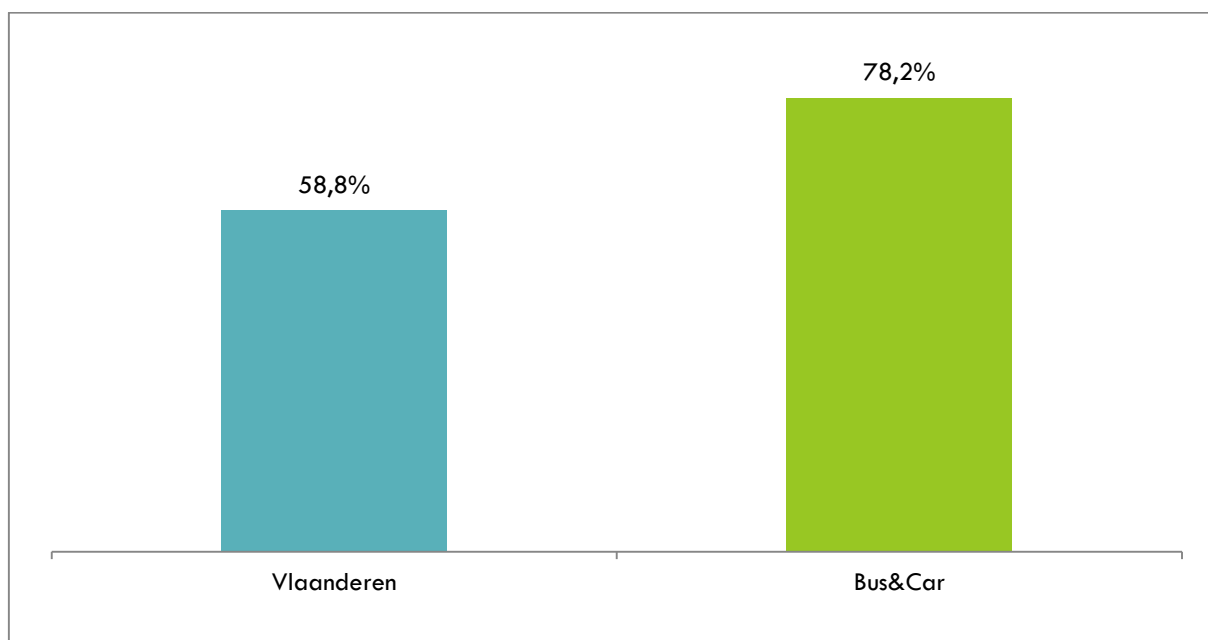
Figuur 6: Immigratie-achtergrond in de sector

⁵ De respondenten die « anders » antwoorden werd gevraagd om die keuze te verduidelijken. Zo antwoordde een aantal werknemers dat ze Nederlander waren. Op basis van hun antwoord konden die respondenten opnieuw in de andere categorieën worden ingedeeld. Respondenten die een specifieke nationaliteit opgaven werden ingedeeld bij « allochtoon ».

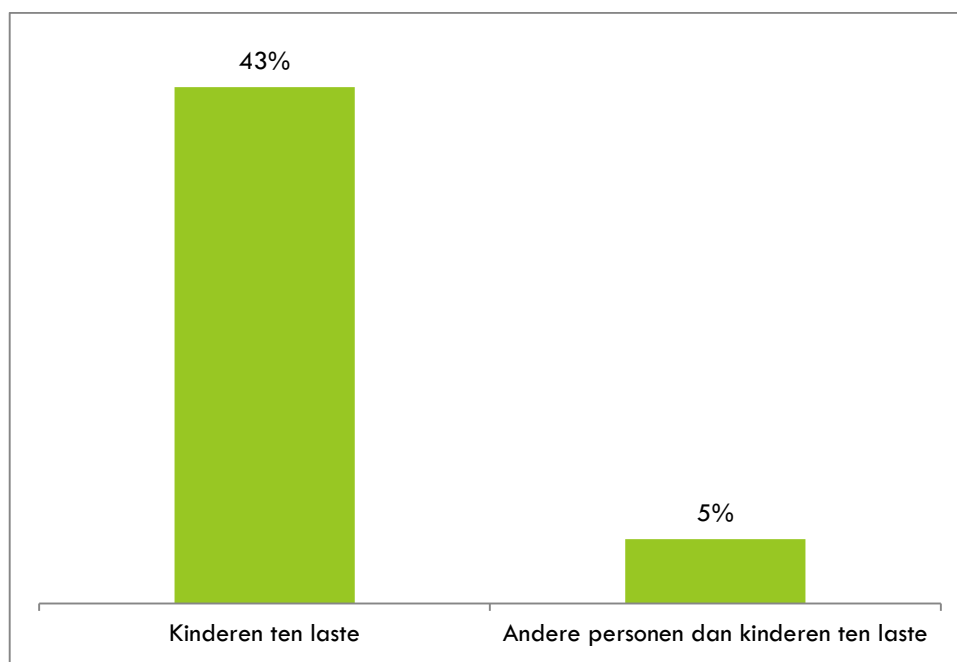
Figuur 7 toont ons dat net geen 60% van de respondenten gehuwd is, 17 % is samenwonend en 16% alleenstaand. Op Figuur 8 zien we dat 78.2% is de voornaamste kostwinner in het gezin (tegenover 58.8% voor de andere Vlaamse sectoren).



Figuur 7: Gezinssituatie in de sector

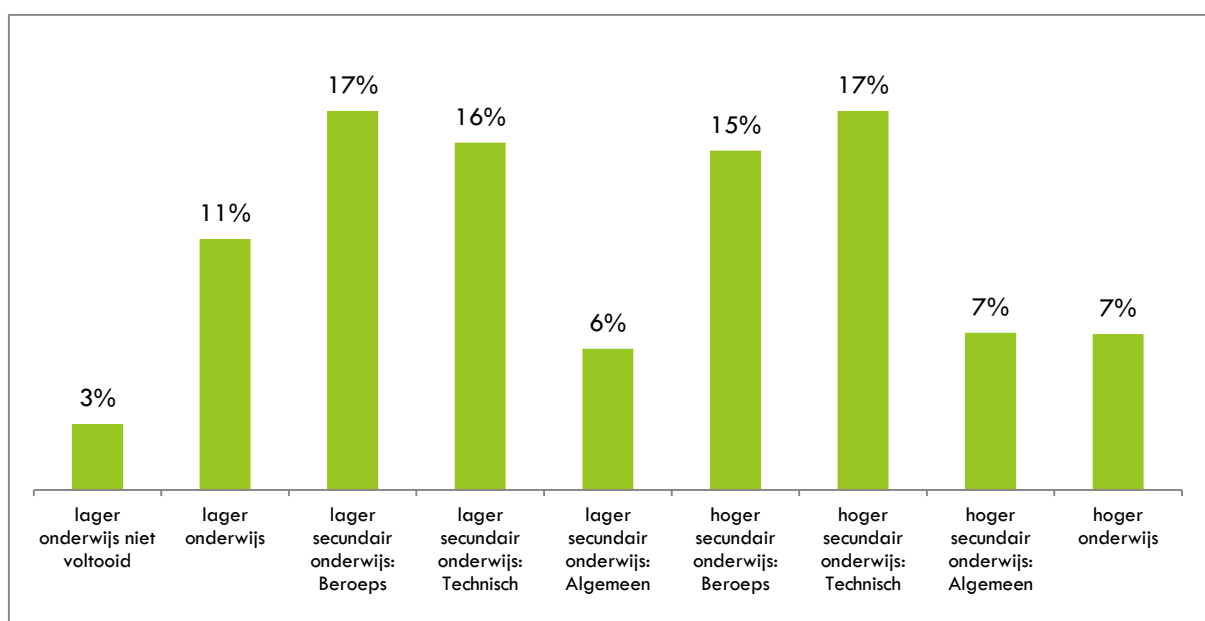


Figuur 8: Aandeel hoofdkostwinners in de sector en in Vlaanderen



Figuur 9: Percentage werknemers met personen ten laste in de sector

Figuur 9 toont ons dat 43% van de werknemers kinderen ten laste heeft in het gezin, terwijl 5% andere personen ten laste heeft. De volgende grafiek, Figuur 10, geeft het hoogst behaalde diploma weer. Lager en hoger secundair onderwijs in beroeps en technische richtingen zijn de grootste categorieën. We zien echter ook dat 7% hoger onderwijs gevolgd heeft.

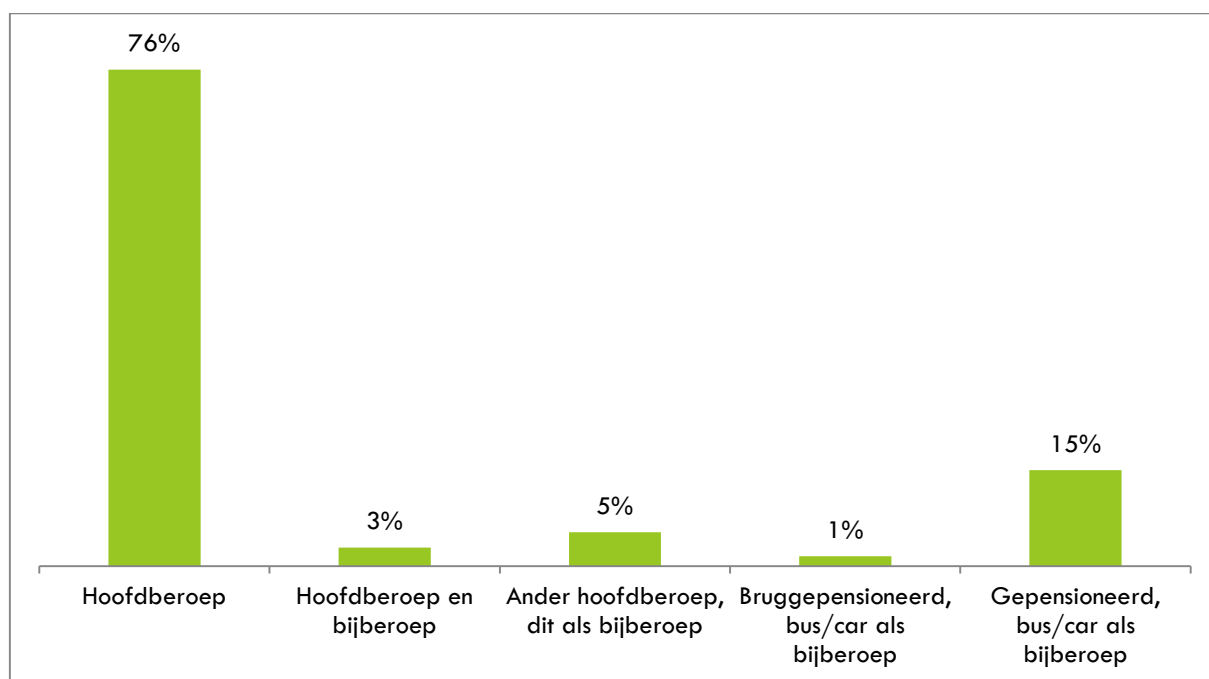


Figuur 10: Hoogst behaalde diploma in de sector

2.1.2 Tewerkstelling in de sector

Het Sociaal Fonds beschikt niet altijd over exacte informatie rond de tewerkstelling. De organisatie van de enquête bood een interessante gelegenheid om enkele zaken in kaart te brengen.

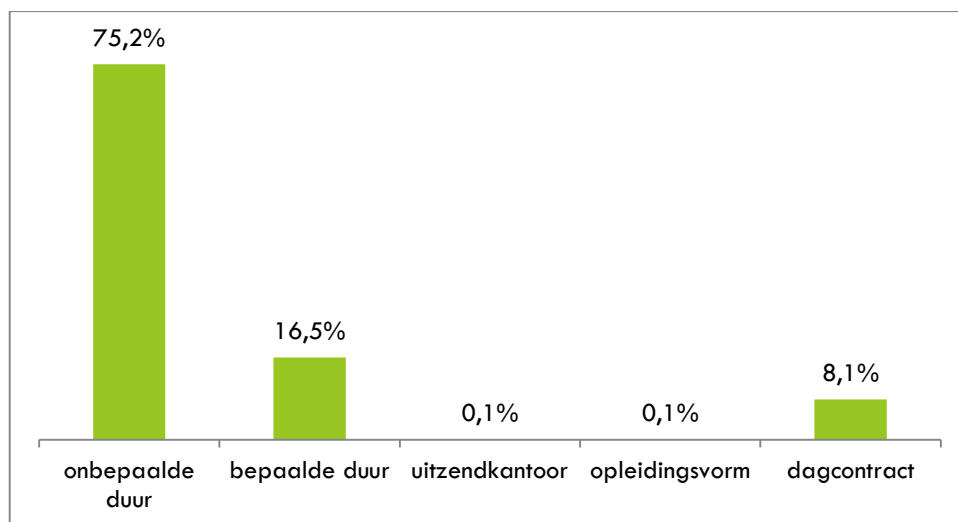
In de sector wordt, naast de voltijdse medewerkers, vaak beroep gedaan op werknemers die deeltijds de activiteiten of zelfs occasioneel de activiteiten uitvoeren in combinatie met een ander beroep. In Figuur 11 zien we dat toch een grote meerderheid van de bevraagde werknemers de activiteit in hoofdberoep uitoefent. 5% van de werknemers heeft een ander hoofdberoep en voert de activiteiten in de sector uit als bijberoep. Een niet onbelangrijke groep van 15% van de werknemers is reeds met pensioen en voert de activiteiten van chauffeur nog in bijberoep uit. Het aandeel werknemers met brugpensioen dat de activiteiten in bijberoep uitvoert is miniem. Dit kan verklaard worden door het feit dat werknemers uit de sector die met brugpensioen zijn, niet dezelfde activiteit in bijberoep kunnen uitvoeren.



Figuur 11: Hoofdberoep of bijberoep

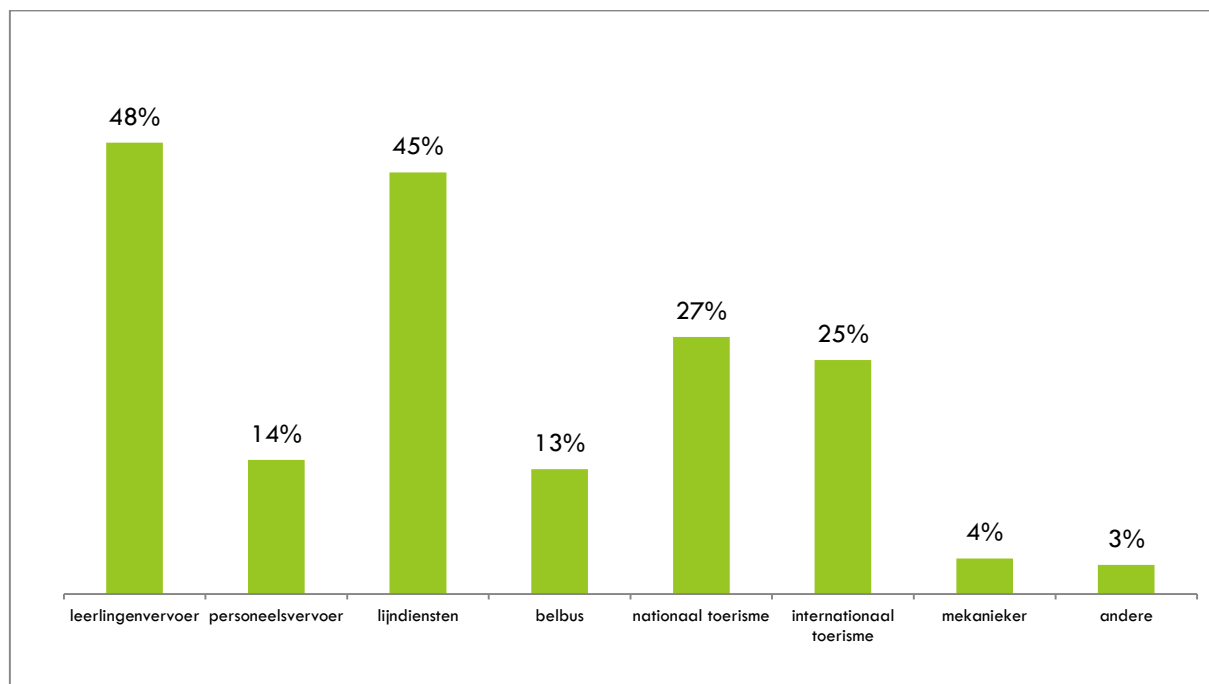
Als we kijken naar het type arbeidscontract dat de werknemers hebben, zien we dat de overgrote meerderheid een contract van onbepaalde duur heeft. 16.5% heeft een contract van bepaalde duur en 8.1% wordt tewerkgesteld met dagcontracten. Zo goed als geen enkele chauffeur gaf aan via een uitzendkantoor of via een leercontract of andere opleidingsvorm aan de slag te zijn. Wat de uitzendkantoren betreft hebben we hier hoogst waarschijnlijk te maken met een serieuze onderschatting. De contactgegevens werden immers verzameld via het Sociaal Fonds terwijl uitzendkrachten niet bijdragen tot het Sociaal Fonds Bus en Car. Chauffeurs of

mekanikers die enkel via uitzendarbeid werken, konden daarom niet in de steekproef terecht komen.

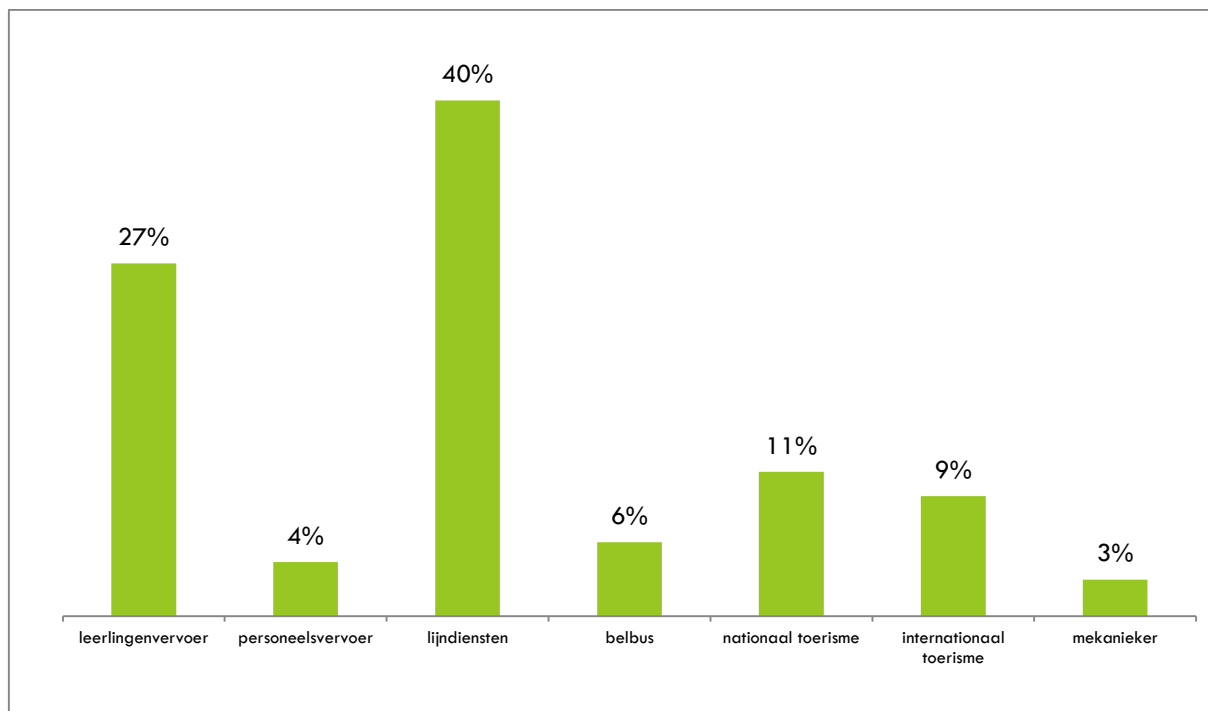


Figuur 12: Type arbeidsovereenkomst

Figuur 13 en Figuur 14 tonen de verdeling van de werknemers over de verschillende subsectoren. Veel bedrijven die actief zijn in de sector hebben een gemengde activiteit waardoor werknemers vaak ook in verschillende subsectoren actief zijn (vandaar dat de optelsom van de percentages in Figuur 13 ver boven de 100% uit komt). Uit de grafiek kunnen we aflezen dat leerlingenvervoer en lijndiensten het vaakst worden uitgevoerd, gevolgd door nationaal en internationaal toerisme.

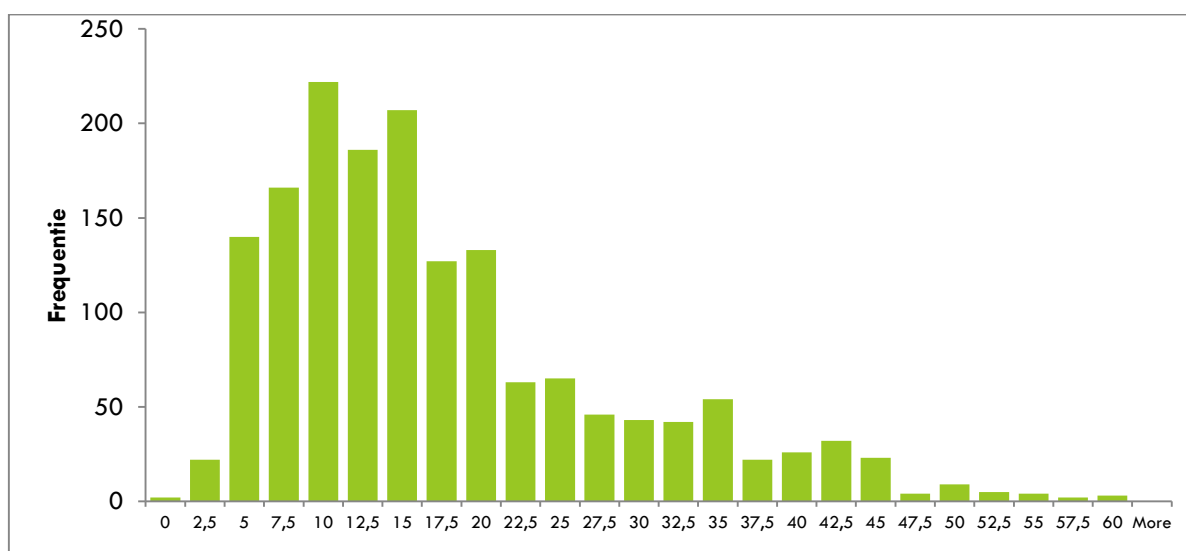


Figuur 13: Aandeel van de respondenten dat bepaalde activiteiten uitvoert



Figuur 14: Voornaamste activiteit uitgevoerd door de respondent

Kijken we naar de hoofdactiviteit in Figuur 14, dan krijgen we toch een enigszins anders beeld. Lijndiensten zijn met voorsprong de belangrijkste groep. Leerlingenvervoer komt met 13 procentpunten minder uit op de tweede plaats. Vergelijken we deze grafiek met de voorgaande, dan wordt duidelijk dat lijndiensten vaker een hoofdbezigheid zijn, terwijl leerlingenvervoer vaker een additionele activiteit vormt. Wie actief is als mekaniekers heeft deze opdracht meestal als hoofdpdracht.



Figuur 15: Anciënniteit in de sector

Kijken we ten slotte naar de resultaten in Figuur 15, dan zien we dat een groot aantal werknemers een relatief lage anciënniteit heeft, zeker als we dat vergelijken met de gemiddelde leeftijd in de sector. De tegenstelling tussen beide heeft deels te maken met het recruiterskanaal waar de sector over beschikt. Daar waar de meeste beroepen een directe instroom kennen via een beroepsopleiding in het reguliere onderwijs komt de instroom in onze eigen sector enkel via de VDAB, opleidingen in bedrijven en dergelijke. De gemiddelde leeftijd van de instromers is daarom een stuk hoger dan bij de meeste sectoren.

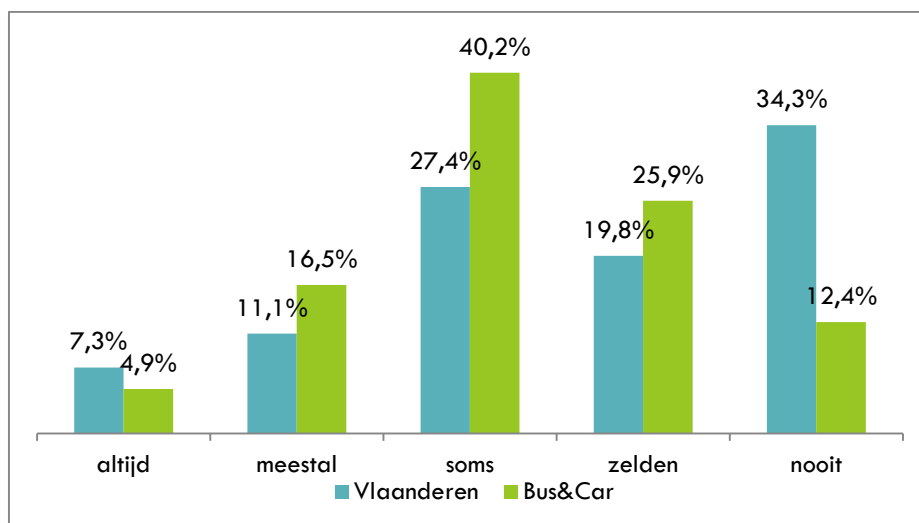
2.2 Werkbaarheid in vergelijkend perspectief

In dit deel van het onderzoek zullen we proberen om een beeld te schetsen van de werkbaarheid in de sector van autocar en autobus. We gaan daarbij eerst in op de aanwezigheid van de risicofactoren. Daarna beschrijven we de antwoorden van de respondenten op de vragen betreffende de werkbaarheidsindicatoren. Ten slotte geven we de resultaten voor onze doelvariabelen weer, i.e. de algemene jobsatisfactie en de neiging om van job te veranderen.

2.2.1 Risicofactoren

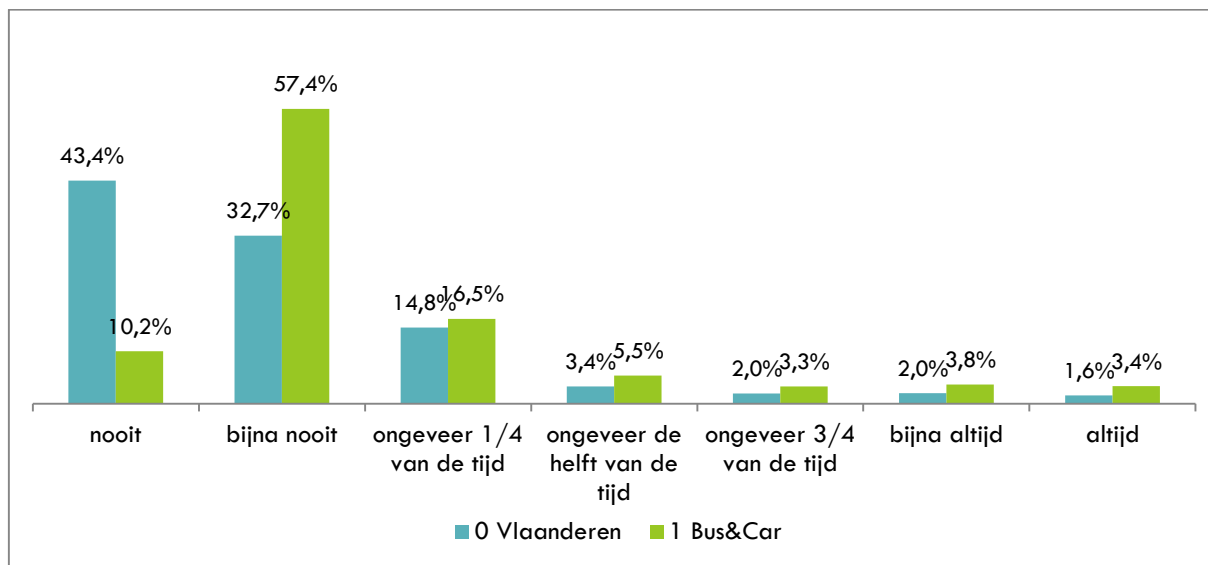
A. Emotionele belasting

Daar waar 34,3% van de Vlaamse werknemers zegt nooit emotioneel betrokken te zijn bij het werk, geeft slechts 12,4% van de werknemers uit de sector aan dat nooit te zijn. Werknemers uit de sector van car en bus blijken dus in het algemeen meer emotioneel betrokken te zijn bij hun werk (Figuur 16). Door het gemiddelde antwoord te berekenen op deze vraag (waarbij we het antwoord “nooit” een 0 geven, het antwoord “zelden” een 1, enzoverder), komen we tot dezelfde conclusie. De gemiddelde score in de sector bedraagt 1.76 en die voor Vlaanderen bedraagt 1.37.



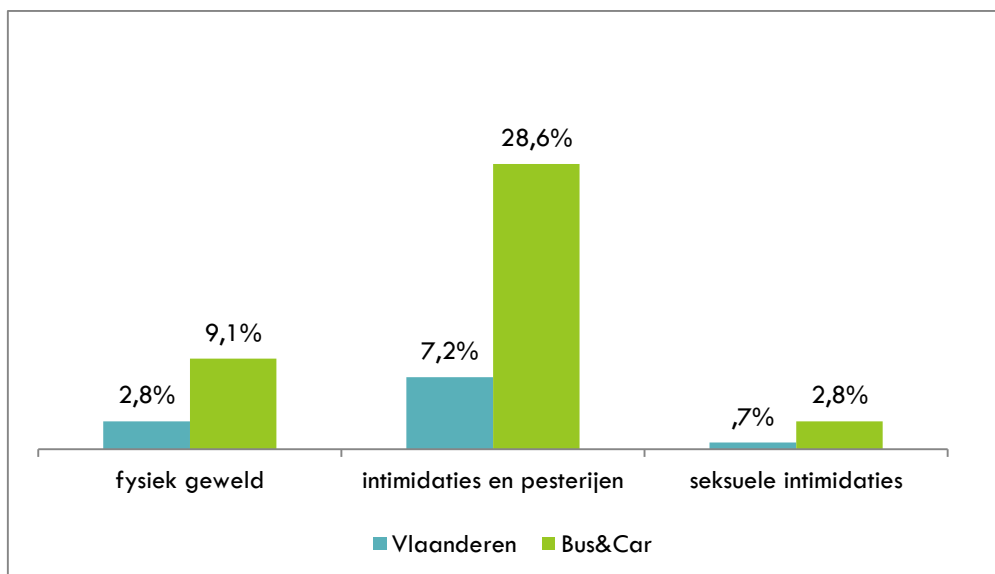
Figuur 16: Emotionele betrokken in de sector en in Vlaanderen

Mogelijk is het contact met de klanten een oorzaak van de emotionele betrokkenheid. Als we de antwoorden op de vraag “in welke mate maakt omgaan met boze klanten deel uit van uw job” van naderbij bekijken, zien we ook een groot verschil tussen de sector en de rest van Vlaanderen. Daar waar 43.4% van de Vlaamse werknemers stelt nooit in aanraking te komen met moeilijke klanten, blijkt dat in onze sector slechts bij 1 op 10 chauffeurs het geval te zijn. En alhoewel het merendeel van de chauffeurs bijna nooit met boze klanten in aanraking komt, geeft 1 op 3 weer dat dat toch wel vaak gebeurt.



Figuur 17: Omgaan met boze klanten

Daarnaast komen de werknemers in de sector ook vaker dan de gemiddelde Vlaamse werknemer in aanraking met fysiek geweld, intimidaties en pesterijen.



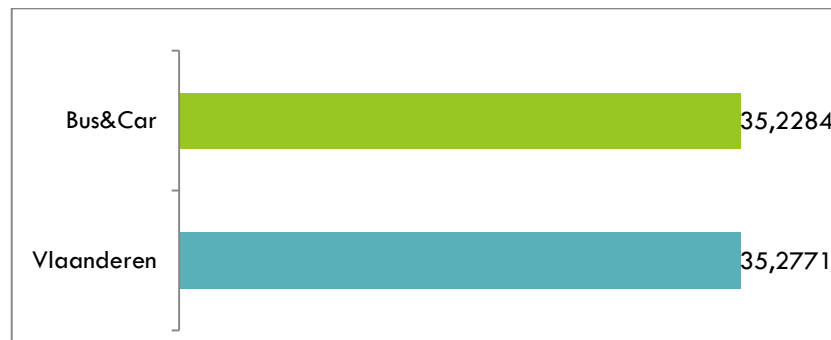
Figuur 18: Aandeel minstens enkele keren slachtoffer van

Een kleine 30 procent van de werknemers geeft aan het slachtoffer geweest te zijn van intimidaties en pesterijen. Bijna één op de 10 was in de afgelopen 12 maanden slachtoffer van fysiek geweld en 2.8% van seksuele intimidaties. Het contact met de passagiers kan een positief gegeven zijn, maar het is bekend dat dit in een minderheid van de gevallen ook tot problemen kan leiden. De resultaten van deze analyse onderstrepen dit gegeven eens te meer.

B. Arbeidsomstandigheden

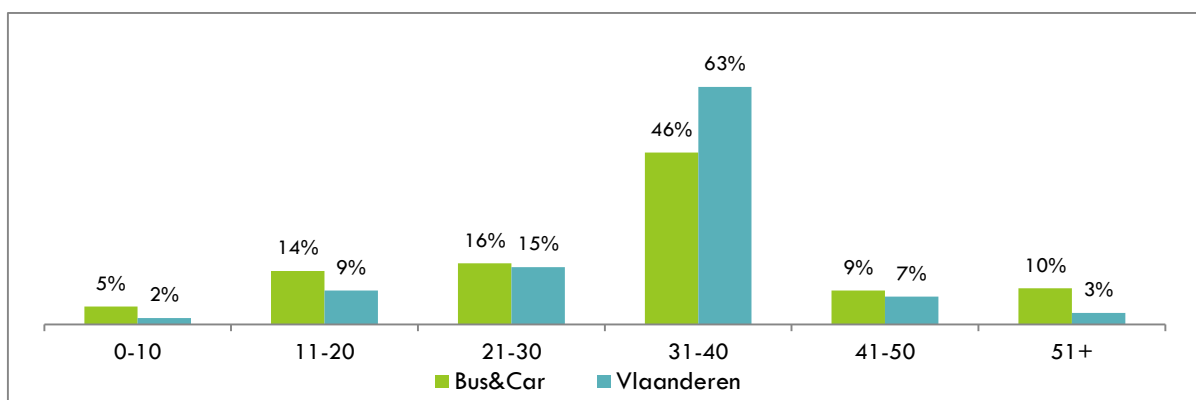
B1. Arbeidsduur

In de enquête vroegen we de respondenten hoeveel uur per week ze normaal gezien werken. In Figuur 19 zien we hoeveel uur een werknemer gemiddeld werkt in onze sector. Dat gemiddelde is bijna exact hetzelfde als voor alle Vlaamse sectoren samen, en het verschil is ook niet statistisch significant ($F=0.014$, $Df=1$, $p=0.907$).



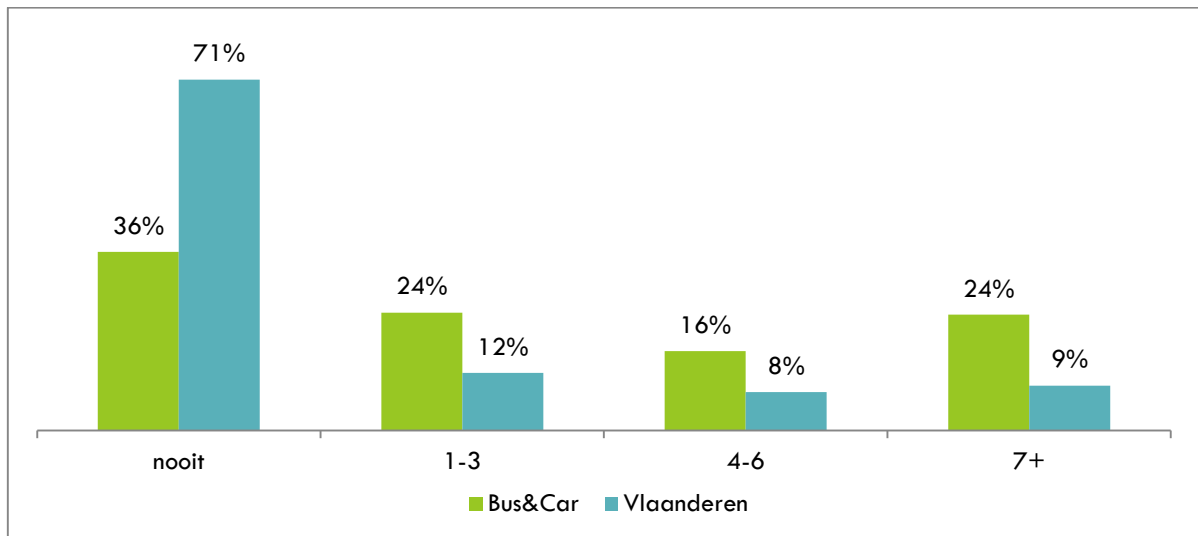
Figuur 19: Gemiddeld aantal uren werk per week

Als we de details van de antwoorden bekijken in Figuur 20, dan zien we toch weer een aantal belangrijke verschillen naar voren komen. In vergelijking met Vlaanderen zien we dat in onze sector meer werknemers minder dan 31 uren per week werken. 46% van de werknemers werkt tussen 31 en 40 uren per week wat een beduidend kleiner aandeel is in vergelijking met de Vlaamse werknemers. Er zijn dan wel weer meer werknemers in de sector die meer dan 41 uren per week werken.



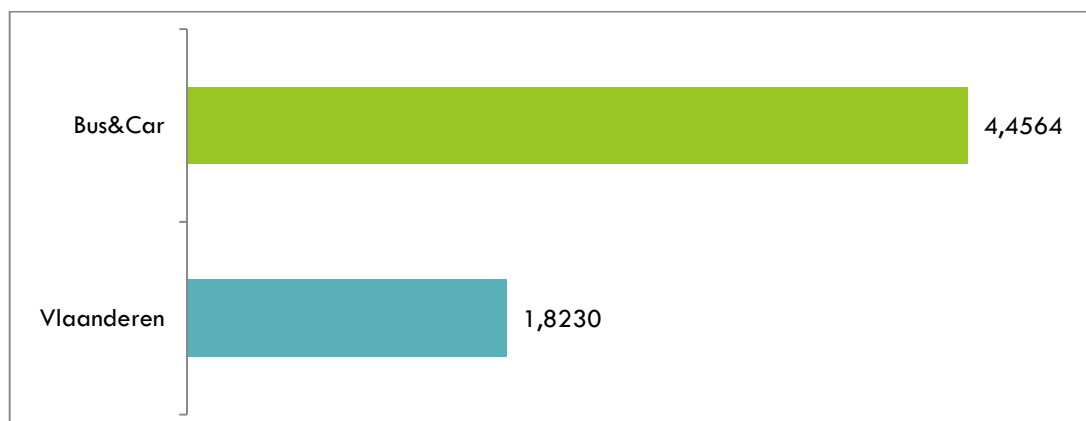
Figuur 20: Aantal gewerkte uren werk per week (in categorieën)

Met andere woorden, er zijn in de sector meer mensen die minder uren werken dan een gemiddelde werknemer én meer mensen die meer uren werken. De conventionele “bijna 40-uren werkweek” komt in de sector veel minder voor.



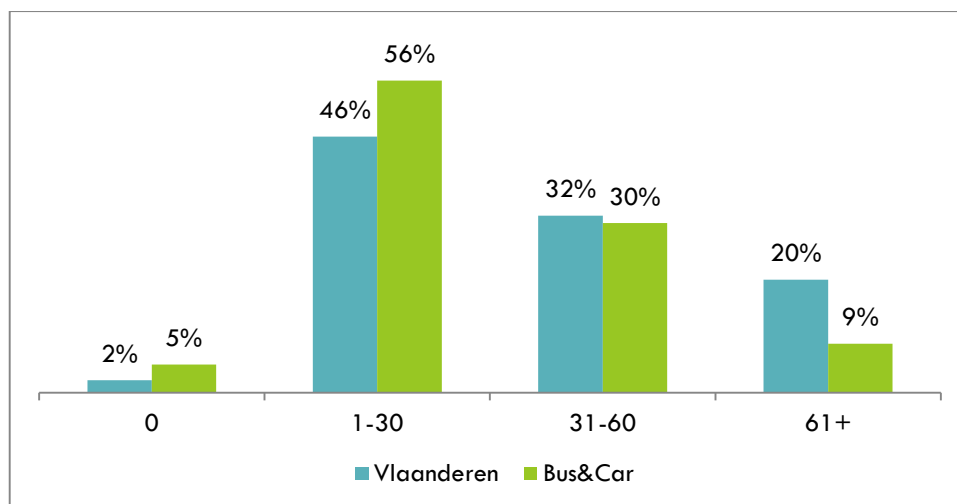
Figuur 21: Aantal keer lange dagen (+10u) per maand

Figuur 21 geeft een overzicht van het aantal keren per maand dat een werknemer langer dan 10 uren werkt. We zien dat er een veel sterkere spreiding is in vergelijking met de werknemers in Vlaanderen. 70% van de werknemers in Vlaanderen geeft aan nooit meer dan 10 uren per dag te werken, terwijl dit in de sector slechts 36% is. 64% van de werknemers geeft aan 1 of meer dagen per maand langer dan 10 uren te werken terwijl in Vlaanderen dit slechts 29% bedraagt. Als we naar de gemiddelde waarden in Figuur 22 kijken, dan zien we dat men in de sector 4.4 dagen per maand langer dan 10 uur werkt. In Vlaanderen bedraagt het gemiddelde slechts 1.8. Dat verschil is sterk significant ($F=228.0077$, $Df=1$, $p=0.000$).



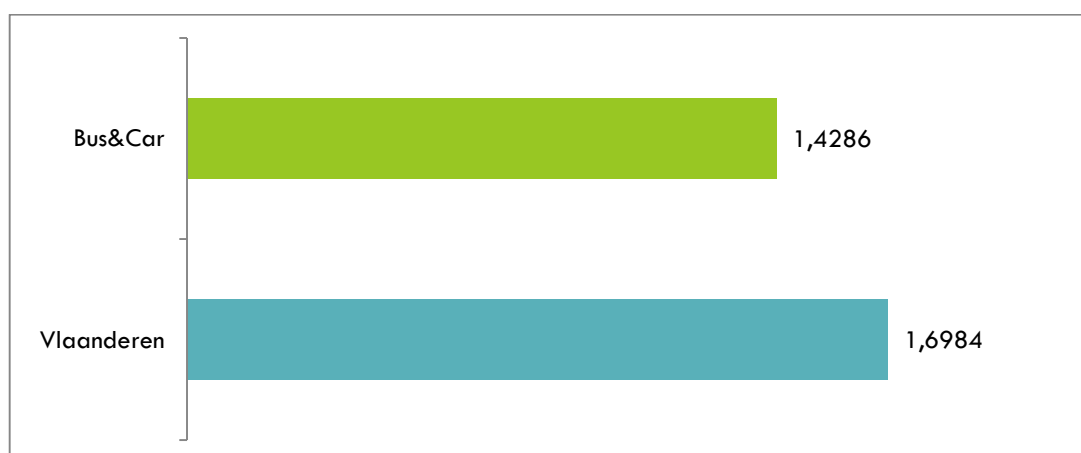
Figuur 22: Gemiddeld aantal lange dagen per maand

In Figuur 22 wordt een overzicht gegeven van de tijd per dag die gespendeerd wordt aan het woon-werk verkeer. Er werd gepeild naar het aantal minuten heen en terug.



Figuur 23: Woon-werk - minuten per dag

Een niet onbelangrijk aandeel van de werknemers (5%) hoeft zich niet te verplaatsen naar het werk. Dit kan verklaard worden doordat sommige chauffeurs hun voertuig mee naar huis krijgen om van daaruit hun ritten aan te vangen. 56% van de werknemers verplaatst zich in minder dan 30 minuten naar en van het werk. Dit aandeel van de werknemers in de sector is beduidend groter dan het aandeel Vlaamse werknemers. Het verschil tussen Vlaanderen en de sector voor wat betreft het aantal werknemers dat tussen 31 en 60 minuten nodig heeft om zich naar en van het werk te verplaatsen, is veel kleiner. Slechts 9% van de werknemers verplaatst zich gedurende langer dan uur om zijn job uit te oefenen ten opzichte van 20% van de Vlaamse werknemers.



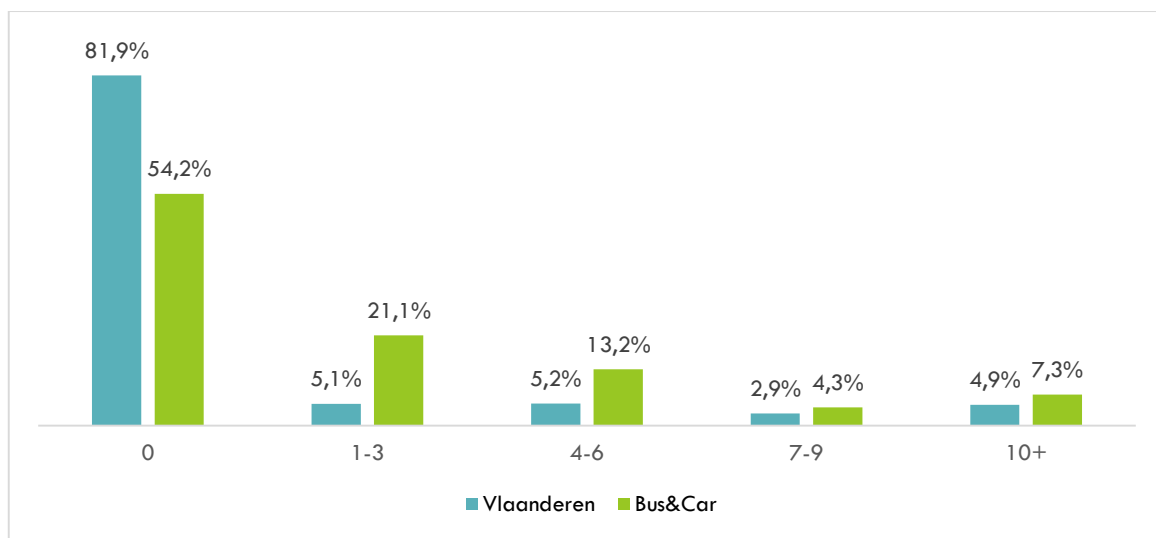
Figuur 24: Gemiddeld aantal minuten woon-werkverkeer per dag

In vergelijking met de gemiddelde Vlaamse werknemer is het woon-werkverkeer voor de chauffeurs en mekaniekers dan ook beperkt. Zoals we uit Figuur 24 kunnen opmaken spenderen

onze werknemers gemiddeld slechts een goed half uur per dag aan woon-werkverkeer, daar waar dat voor de Vlaamse werknemer gemiddeld een goeie drie kwartier is.

B2. Niet-conventionele uren

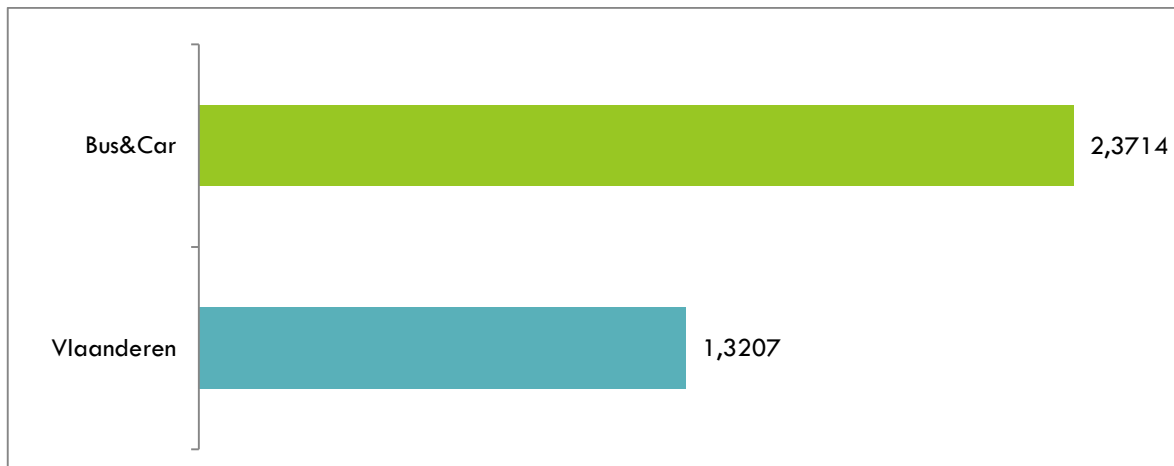
Het is geweten dat chauffeurs op alle uren van de dag hun activiteiten kunnen uitvoeren, maar over de mate waarin ze dat doen, was tot nu toe weinig informatie beschikbaar. De werknemers werden daarom bevraagd over het aantal keren per maand dat ze 's avonds (tussen 18u en 22u), 's nachts (tussen 22u en 5u) en op zaterdag en zondag werken.



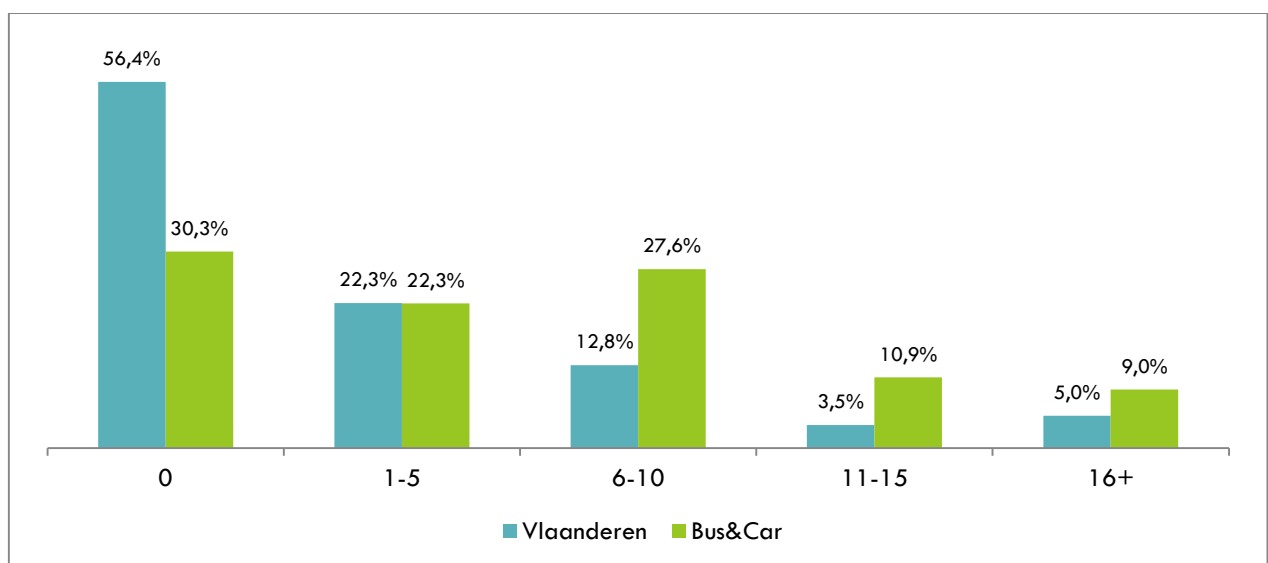
Figuur 25: Aantal keer nachtwerk per maand

Uit de resultaten, opgenomen in Figuur 25, blijkt dat 81.99% van de Vlaamse werknemers nooit nachtwerk verricht, ten opzichte van 54.2% van de werknemers in de sector van bus en car. 21.1% van de werknemers in de sector werkt 1 tot 4 maal per maand 's nachts, 4.3% werkt 7 tot 10 maal 's nachts en 7.3% werkt meer dan 10 nachten per maand. Nachtarbeid komt dus vaker voor in de sector wat duidelijk wordt wanneer we de gemiddelde waarden bekijken (Figuur 26). Zo wordt er in de sector gemiddeld 2.3 nachten per maand gewerkt, terwijl dit in Vlaanderen 1.3 nachten is.

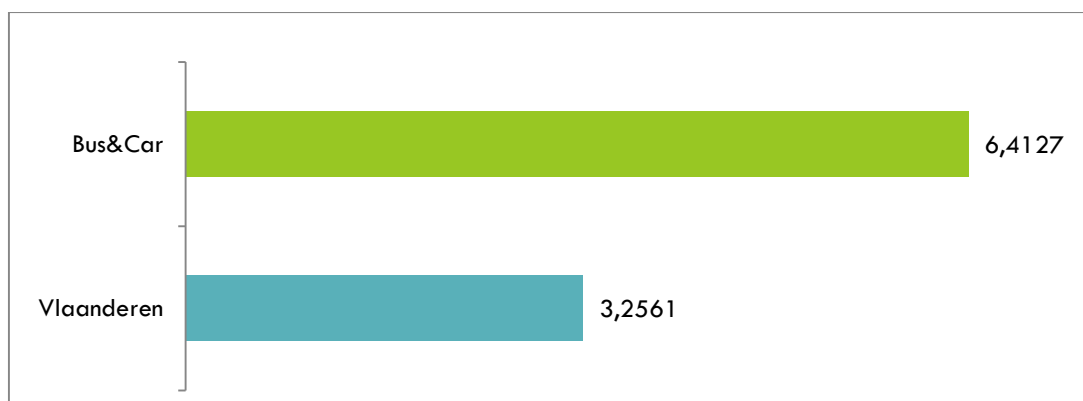
Ook avondwerk komt vaker voor in de sector dan in Vlaanderen. In Figuur 27 zien we het aantal keren per maand dat de werknemers in de sector 's avonds werken in vergelijking met de werknemers in Vlaanderen. Wanneer we kijken naar het gemiddeld aantal dagen per maand (Figuur 28) waarop er in de sector gewerkt wordt tussen 18u en 22u, zien we dat dit het dubbele is van het aantal dagen per maand waarop de Vlaamse werknemers 's avonds werken.



Figuur 26: Gemiddeld aantal keer nachtwerk per maand



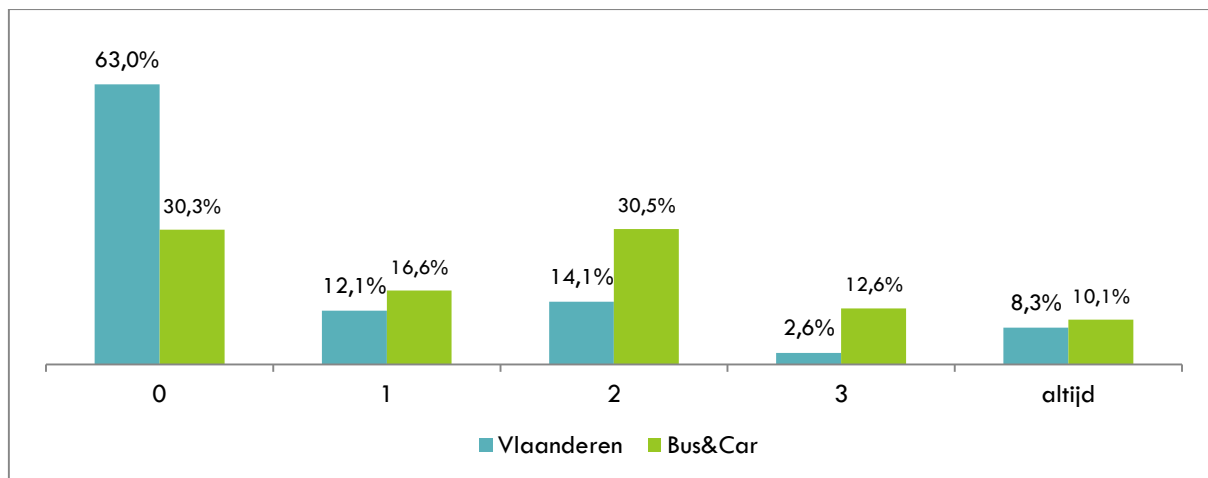
Figuur 27: Aantal keer avondwerk per maand



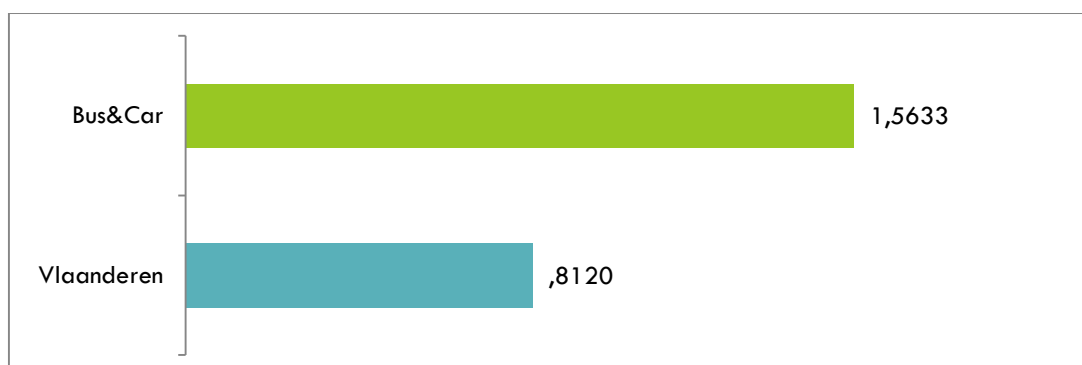
Figuur 28: Gemiddeld aantal keer avondwerk per maand

Wanneer we de beroepsactiviteiten in het weekend onder de loep nemen, voorgesteld in Figuur 29, Figuur 30, Figuur 31 en Figuur 32) zien we ook hier weer een significant verschil met de Vlaamse werknemers. Gemiddeld werkt een werknemer in de sector 1.5 zaterdagen en 1.2

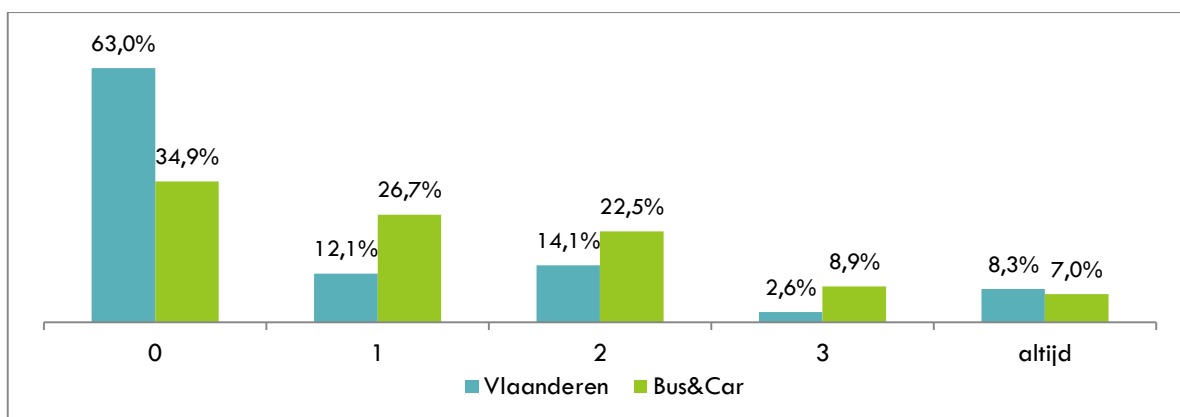
zondagen per maand. In Vlaanderen is dat zowel voor zaterdagwerk als voor zondagwerk gemiddeld 0.8 keer per maand.



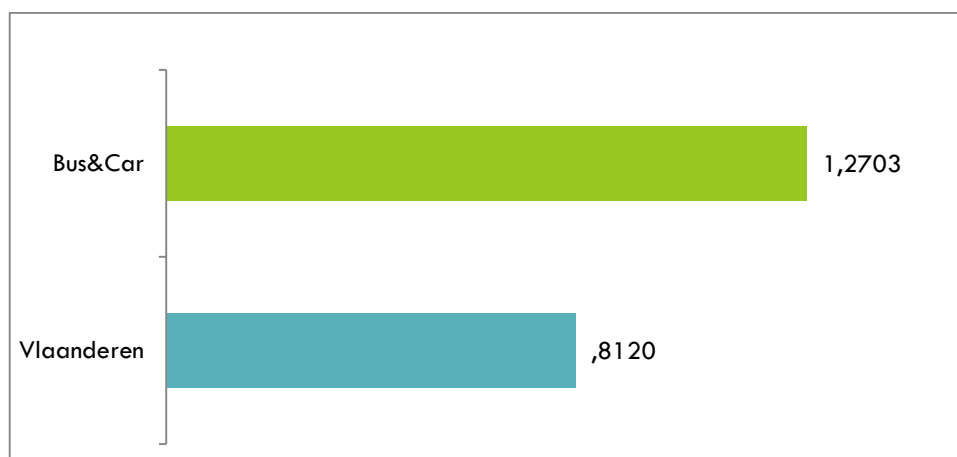
Figuur 29: Aantal keer zaterdagwerk per maand



Figuur 30: Gemiddeld aantal keer zaterdagwerk per maand



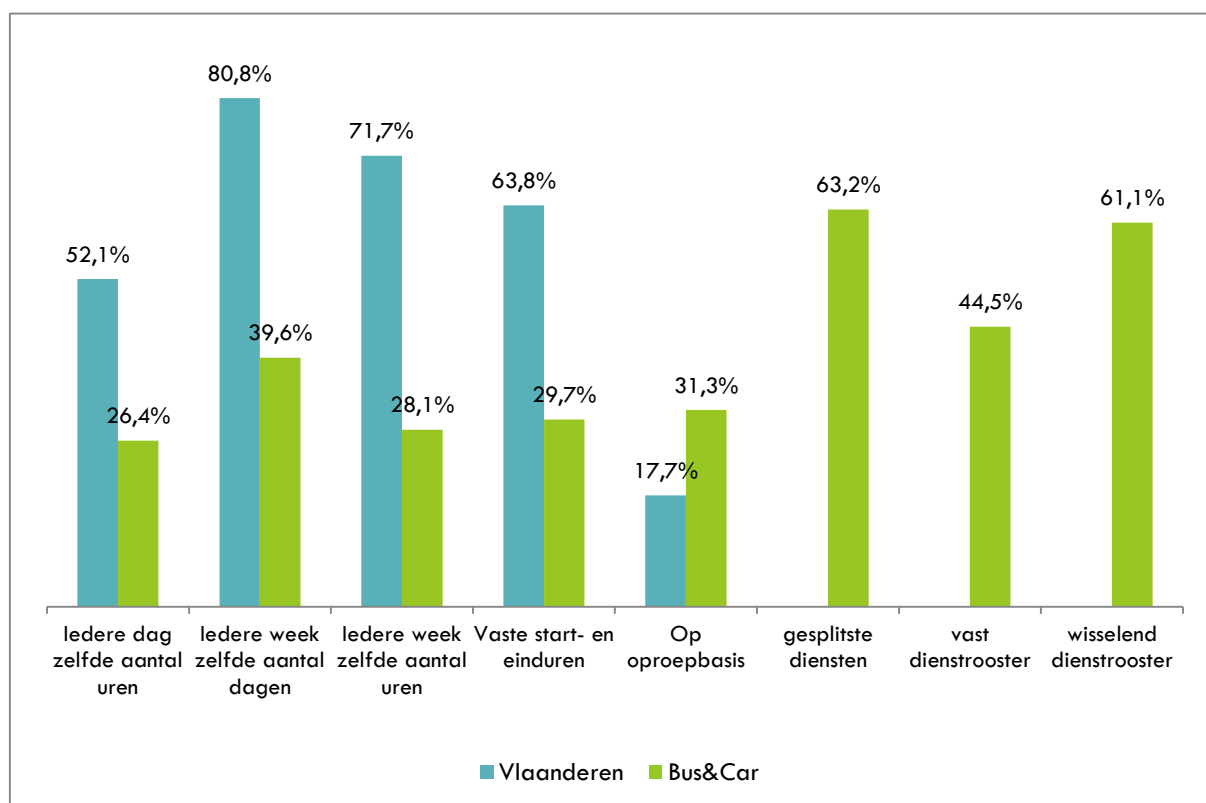
Figuur 31: Aantal keer zondagwerk per maand



Figuur 32: Gemiddeld aantal keer zondagwerk per maand

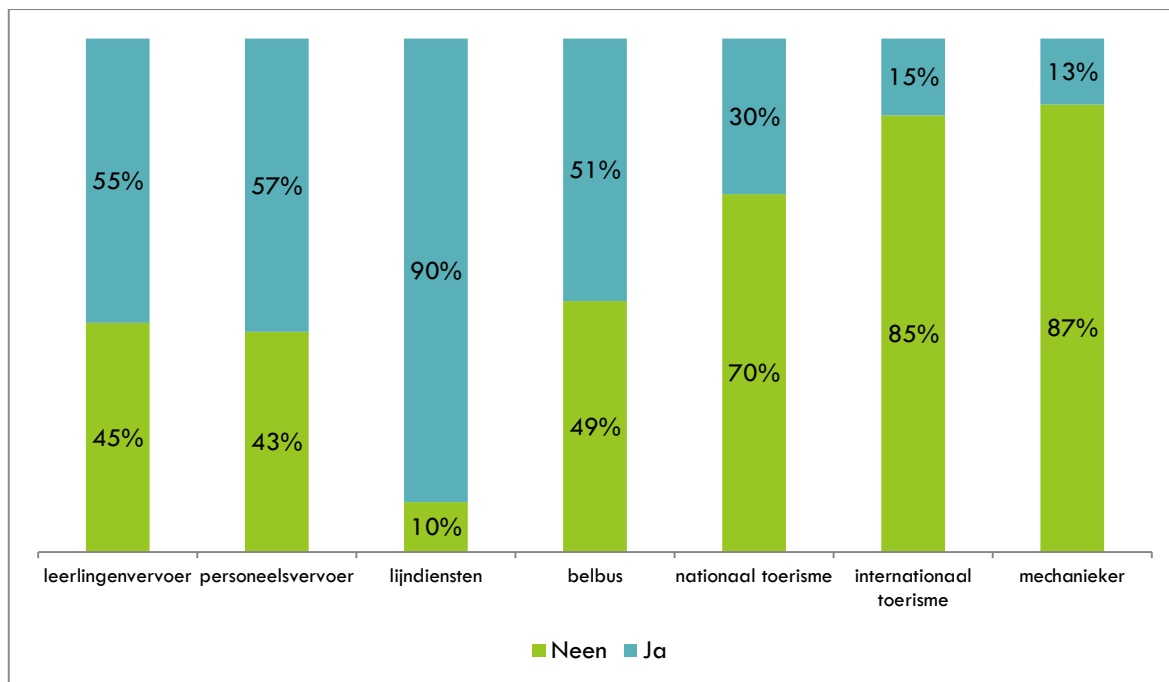
B3. Werkroosters

In de tabel hieronder zien we dat de werknemers uit onze sector veel minder dan de Vlaamse werknemers elke dag hetzelfde aantal uren werken, elke week hetzelfde aantal dagen en uren werken en minder volgens vaste start- en einduren werken. Het aandeel werknemers dat op oproepbasis werkt, ligt veel hoger dan in Vlaanderen en 63.2% werkt in gesplitste diensten.



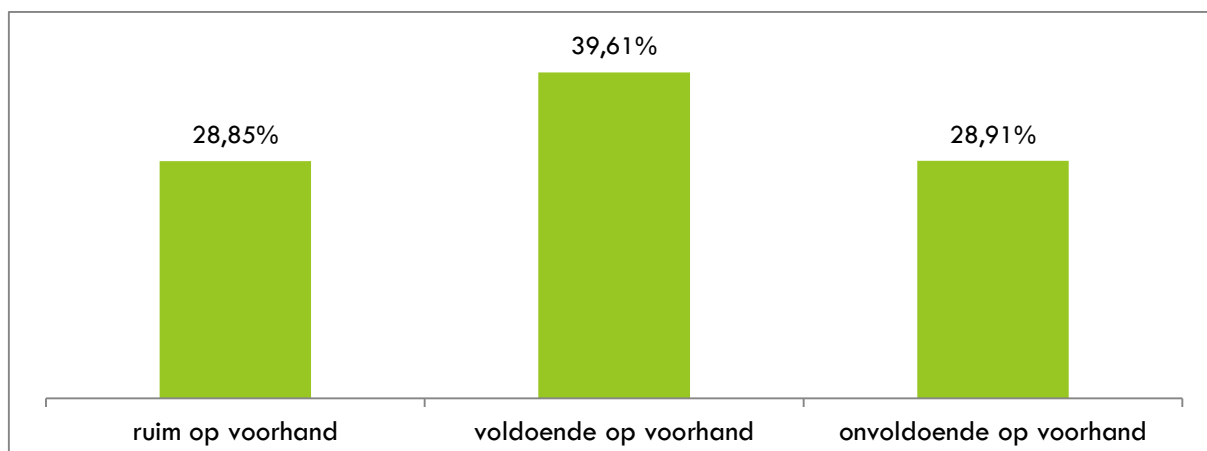
Figuur 33: Aandeel van de werknemers dat volgens een bepaald werkrooster werkt

Verder zien we dat 61.1% van de werknemers met een wisselend dienstrooster werkt en dat 44.5% van de werknemers in de sector een vast dienstrooster heeft.



Figuur 34: Gesplitste diensten per voornaamste activiteit

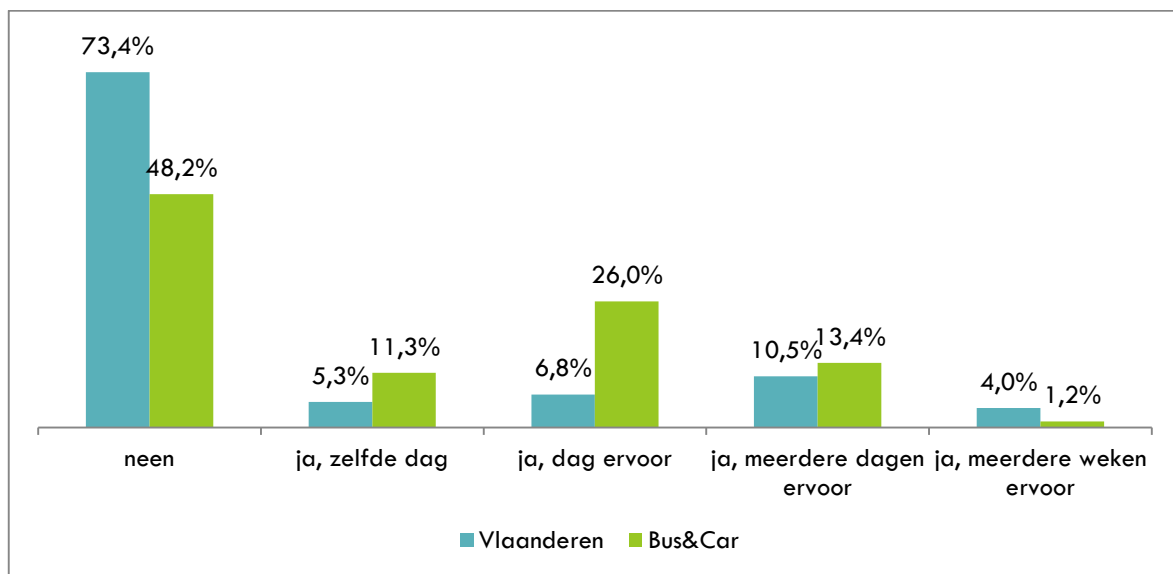
Zoals we uit Figuur 34 kunnen opmerken zijn de gesplitste diensten vooral eigen aan de lijndiensten. Ze komen ook vaak voor in het leerlingenvervoer en werkliedenvervoer, maar veel minder in het toerisme en bij de mekaniekers.



Figuur 35: Hoe lang op voorhand krijgt u uw werkrooster

De mogelijkheid om het privéleven te kunnen afstemmen op het werkleven is voor een deel afhankelijk van de uur- of dienstroosters. Niet alleen het tijdig ontvangen van de dienstroosters, maar ook de wijzigingen in dienstroosters spelen een rol.

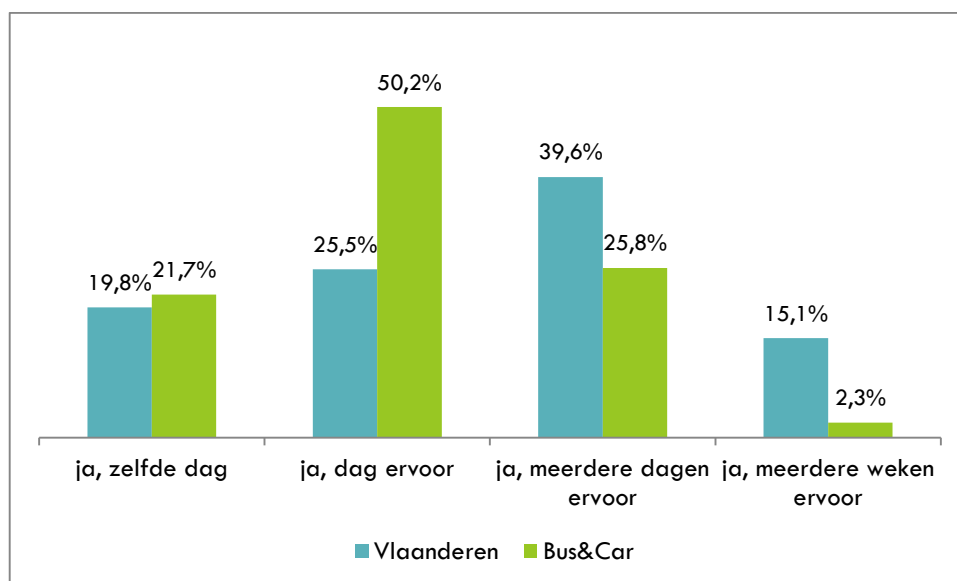
Bij de vraag of de werknemers hun dienstrooster voldoende op voorhand ontvangen (Figuur 35) geeft 28.85% van de werknemers aan dit ruim op voorhand te ontvangen en 39.61% dit voldoende op voorhand te ontvangen. 28.91% geeft aan onvoldoende op voorhand hun dienstrooster te kennen waardoor het afstemmen van het werk op het privéleven moeilijker wordt.



Figuur 36: Wijzigt het werkrooster en indien ja wanneer krijg je die info?

Als we een vergelijking maken met de werknemers in Vlaanderen, dan maken we in eerste instantie een vergelijking met de werknemers in Vlaanderen waarvan de werkroosters weinig tot niet wijzigen. Hierbij zien we dat bij 48.2% werknemers in de sector, ten opzichte van 73.4% in Vlaanderen, het werkrooster niet wijzigt. Als het werkrooster dan toch wijzigt, zien we dat er in de sector vaker wijzigingen voorkomen op de dag zelf, de dag ervoor en meerdere dagen ervoor.

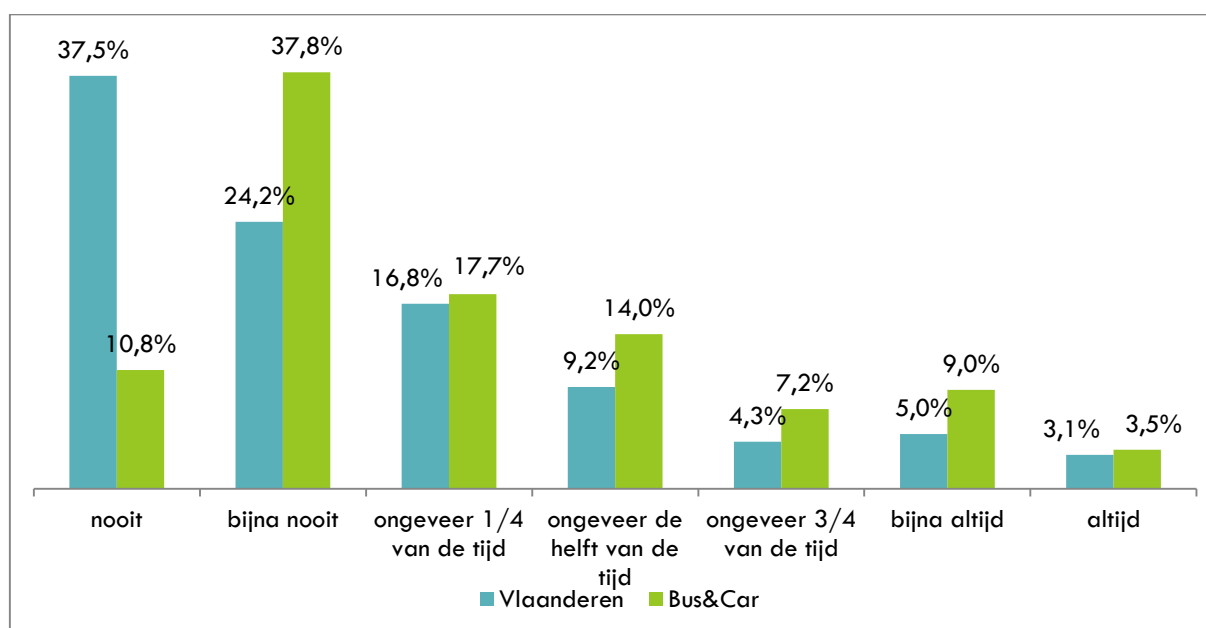
Vervolgens worden de wijzigingen in de werkroosters vergeleken met werknemers in Vlaanderen waarvan de werkroosters regelmatig wijzigen (Figuur 37). Hier zien we dat in de sector voor 21.7% van de werknemers het uurrooster dezelfde dag nog wijzigt en voor 50.2% van de werknemers de dag ervoor. We kunnen dus concluderen dat in onze sector de werkroosters niet alleen vaker wijzigen, maar dat ze ook vaker op het laatste moment wijzigen.



Figuur 37: Vergelijking Sector - Vlaanderen (enkel voor wie zegt regelmatig wijzigingen te ondervinden)

B4. Fysieke belasting

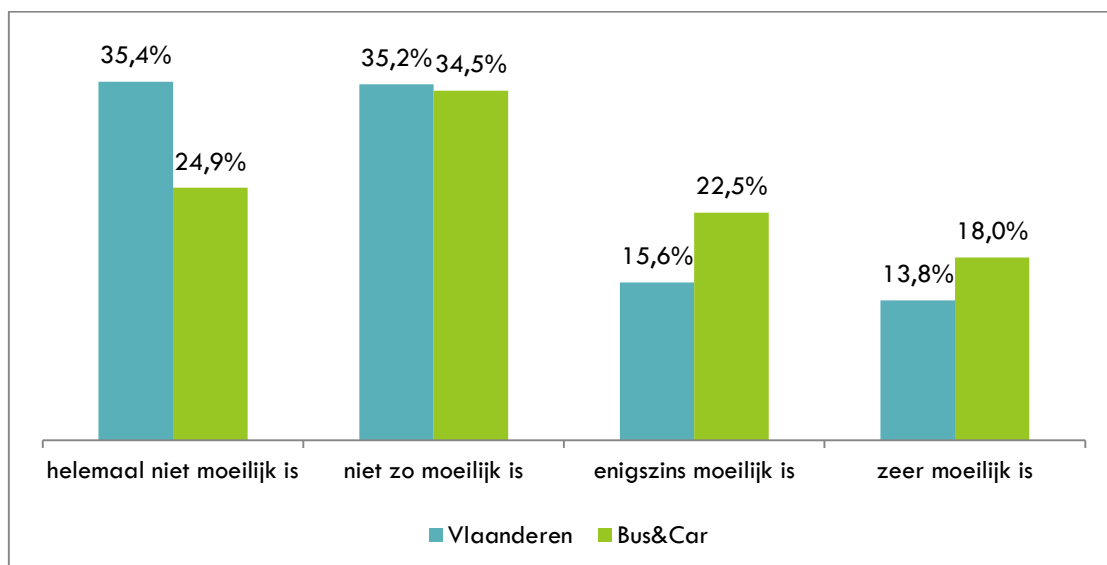
Op de vraag in welke mate pijnlijke of vermoeiende houdingen deel uitmaken van de job, antwoordde slechts 10% dat dit nooit het geval is. Dit is een opmerkelijk verschil met de Vlaamse werknemers waarvan 37.5% zegt er nooit mee te maken te hebben. 37.8% van de werknemers in de sector geeft daarentegen aan bijna nooit te maken te hebben met die pijnlijke of vermoeiende houdingen, ten opzichte van 24.2% van de Vlaamse werknemers. Het aantal werknemers dat ongeveer 1/4^{de} van de tijd tot altijd hiermee te maken krijgen, scoort telkens hoger dan het aantal Vlaamse werknemers.



Figuur 38: Maken pijnlijke of vermoeiende houdingen deel uit van de job?

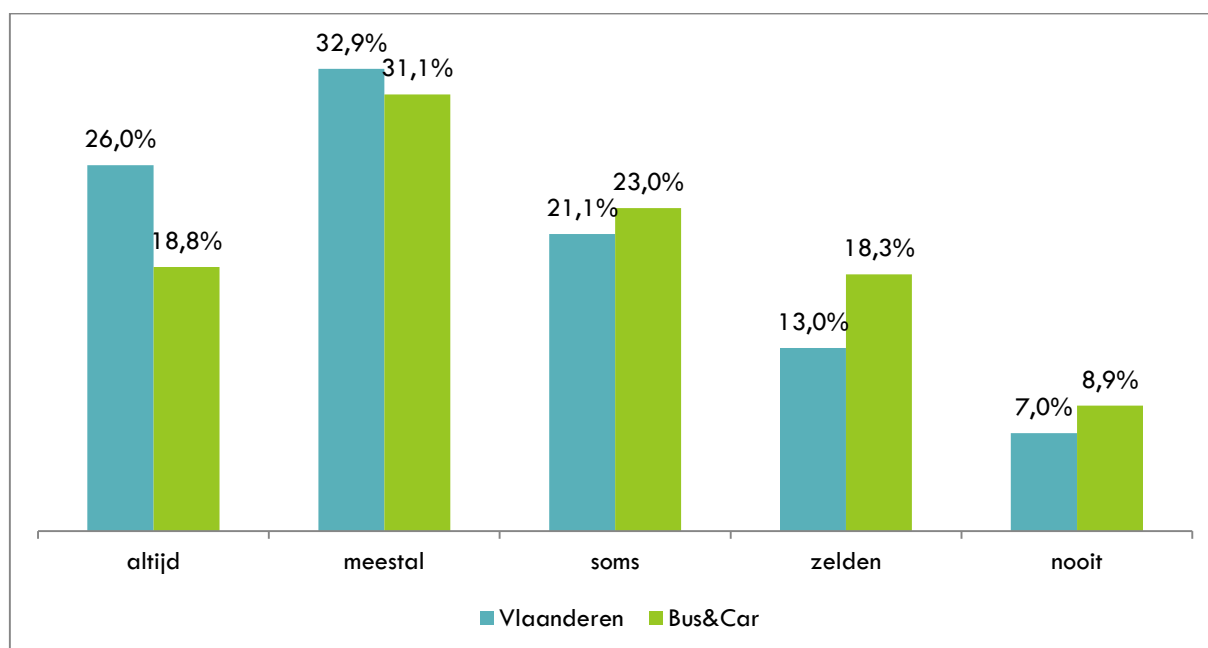
C. Ondersteuning

Als we vragen naar de mogelijkheid om enkele uren vrijaf te krijgen voor het afhandelen van persoonlijke of familiezaken, blijkt dat in het algemeen wat moeilijker te regelen binnen onze sector dan binnen de Vlaamse economie in zijn geheel. In Figuur 39 de resultaten.



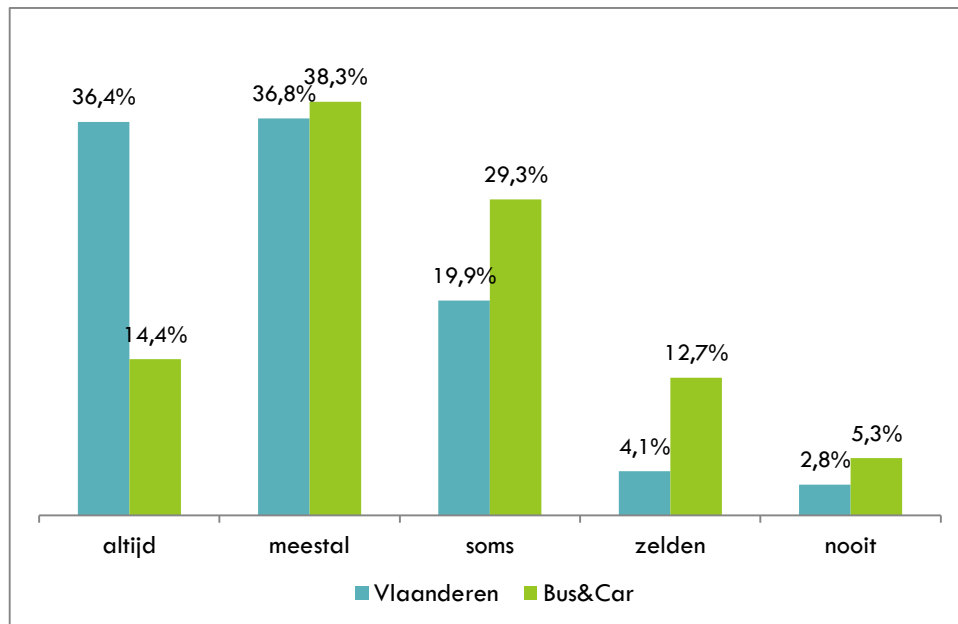
Figuur 39: Vrij kunnen regelen voor afhandelen persoonlijke zaken

In de enquête werd ook gepeild naar de mate waarin chauffeurs hulp en ondersteuning van hun leidinggevende ervaren. In Figuur 40 zien we dat de resultaten zich eerder situeren aan de rechterkant van de schaal en dat meer werknemers in de sector dan in Vlaanderen te kennen geven dat ze soms, zelden of nooit ondersteuning ervaren van hun leidinggevende.



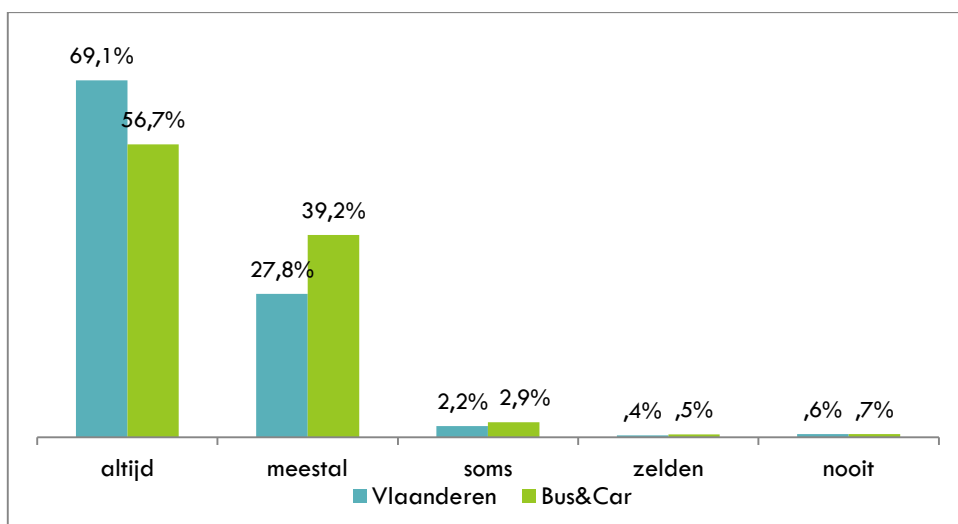
Figuur 40: Mijn leidinggevende helpt en ondersteunt me

Er werd ook gepeild naar de mate waarin men hulp en ondersteuning van de collega's ervaart. 14.4% geeft aan altijd die hulp te krijgen van collega's terwijl dat aandeel in Vlaanderen op 36.4% ligt (zie Figuur 41). 38.3% zegt meestal steun te krijgen en 29.3% soms, wat meer is dan bij de Vlaamse werknemers. Opmerkelijk is dat 18% zegt zelden tot nooit hulp en ondersteuning te krijgen van collega's, terwijl dat aandeel in Vlaanderen lager ligt, nl. slechts 6.9%.



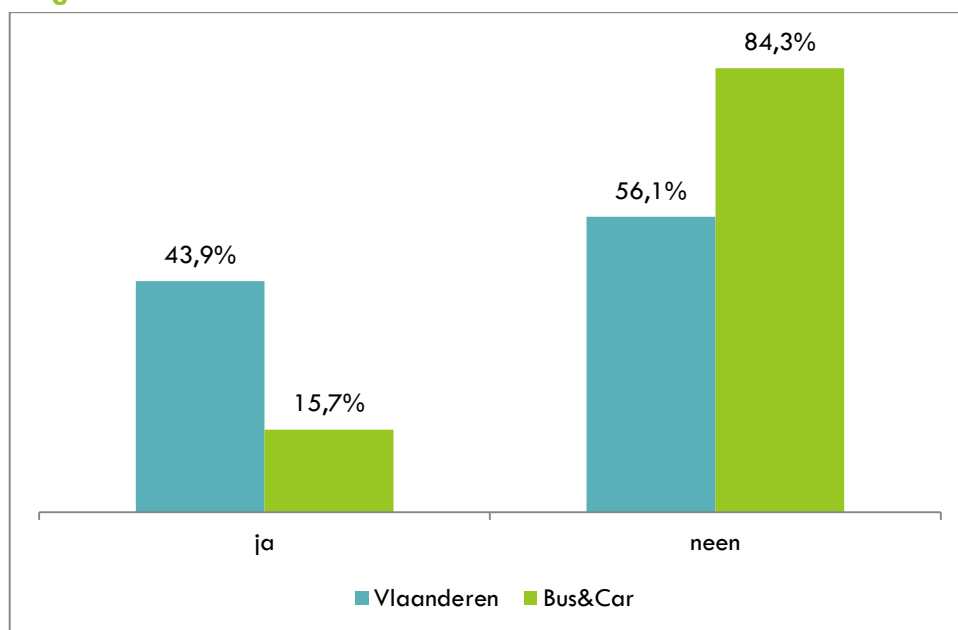
Figuur 41: Hulp en steun van de collega's

In het algemeen weten zowel de Vlaamse als de werknemers in de sector wat er van hen verwacht wordt op het werk. Waar de Vlaamse werknemers dit veelal altijd weten is dat voor de werknemers uit de sector meestal het geval (zie Figuur 42).



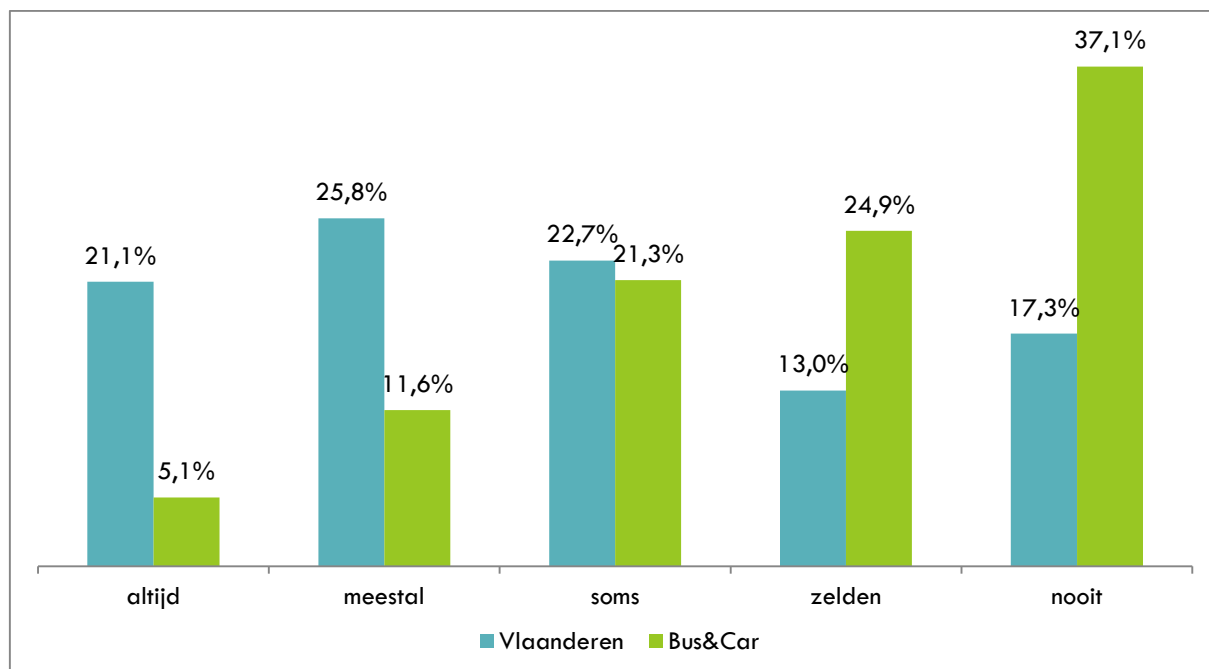
Figuur 42: Weten wat er van je verwacht wordt

D. Arbeidsorganisatie



Figuur 43: Krijgt u een formele evaluatie van de werkprestaties?

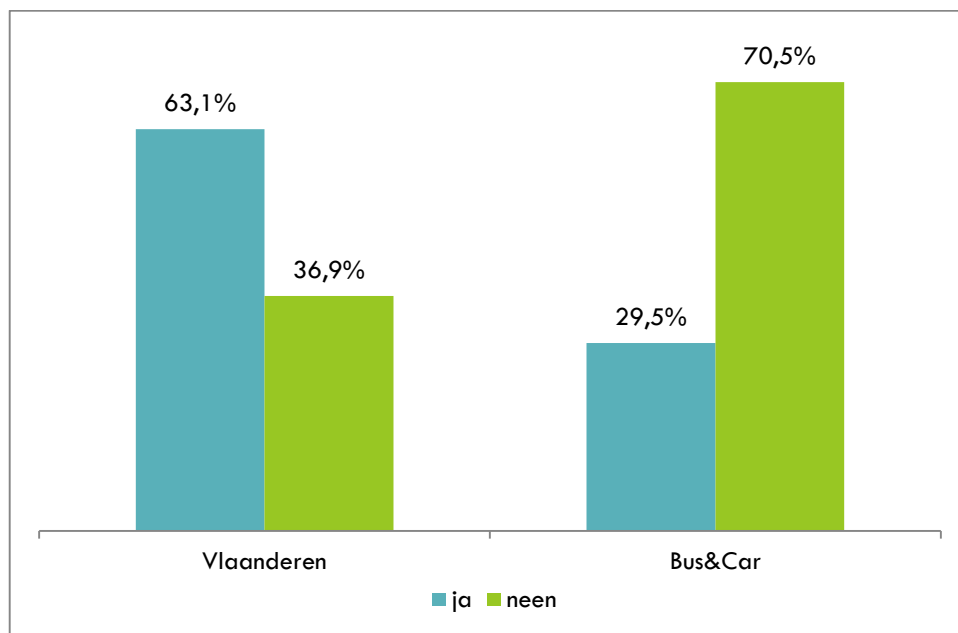
Voor 84.3% van de werknemers vond er geen formele beoordeling van de werkprestaties plaats in de 12 maanden voorafgaand aan de vragenlijst, wat veel hoger licht dan voor de Vlaamse werknemers. 15.7% kreeg wel een beoordeling terwijl dat voor de Vlaamse werknemers 43.9% bedraagt.



Figuur 44: Betrokken bij de werkorganisatie?

De betrokkenheid van de werknemer (Figuur 44) bij het verbeteren van de werkorganisatie of –processen in het bedrijf is eveneens veel kleiner. Slechts 5% geeft aan altijd hierbij betrokken te worden terwijl 37.1% zegt nooit bij deze processen betrokken te worden.

Bij 70.5% van de werknemers worden er, zoals in Figuur 45 voorgesteld, door de werkgever geen bijeenkomsten georganiseerd waar de werknemer zijn mening kan geven over wat er gebeurt in het bedrijf. Bij 36.9% van de werknemers gebeurt dit wel. Voor de Vlaamse werknemers zijn de resultaten omgekeerd en worden er vaker bijeenkomsten georganiseerd door de werkgever.



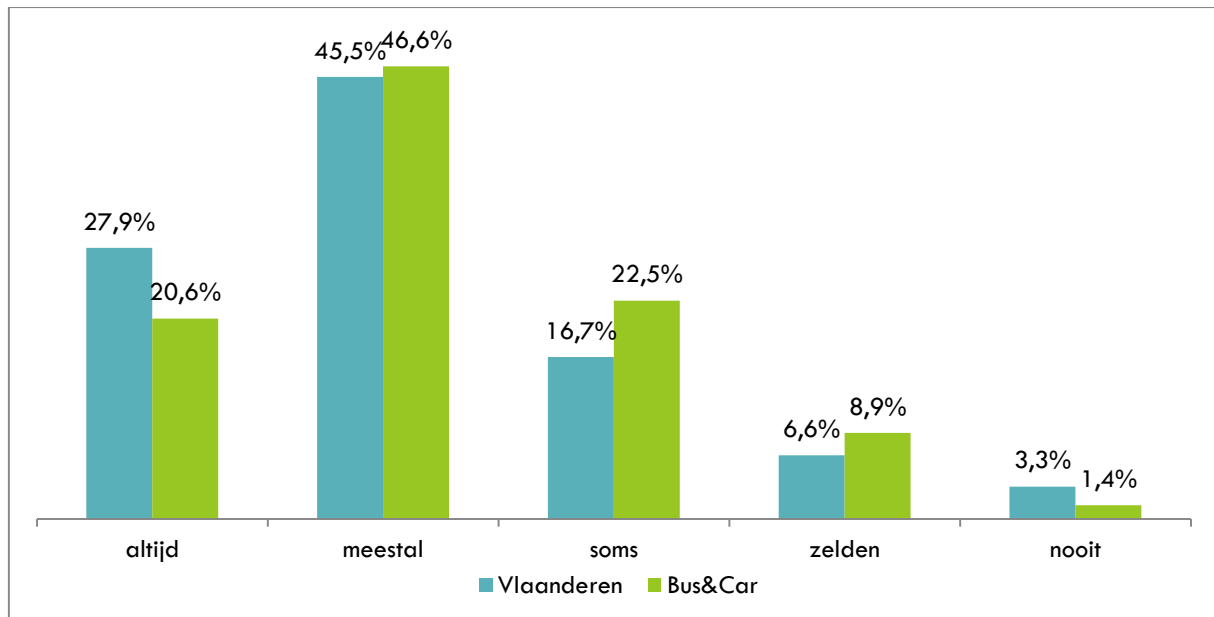
Figuur 45: Werkgever organiseert bijeenkomsten waar u uw mening kunt geven

E. Tijdsdruk

Als we in Figuur 46 kijken naar het al dan niet voldoende tijd hebben om het werk uit te voeren, zien we dat 46.6% van de werknemers vindt dat hij/zij meestal voldoende tijd heeft om de job uit te voeren. 22.5% vindt dat er soms voldoende tijd is en voor 8.9% is er zelden voldoende tijd. Deze resultaten liggen hoger dan die van de Vlaamse werknemers. 20.6% vindt dat er altijd voldoende tijd is om het werk uit te voeren.

De verschillen tussen de Vlaamse werknemers en de werknemers uit onze eigen sector zijn dus niet zo éénduidig. Als we het gemiddelde van de antwoorden berekenen, dan merken we dat de werknemers uit onze sector zich iets meer beklagen over de tijdsdruk dan de werknemers uit de rest van de Vlaamse economie (2.24 voor de werknemers uit bus en car ten opzichte van

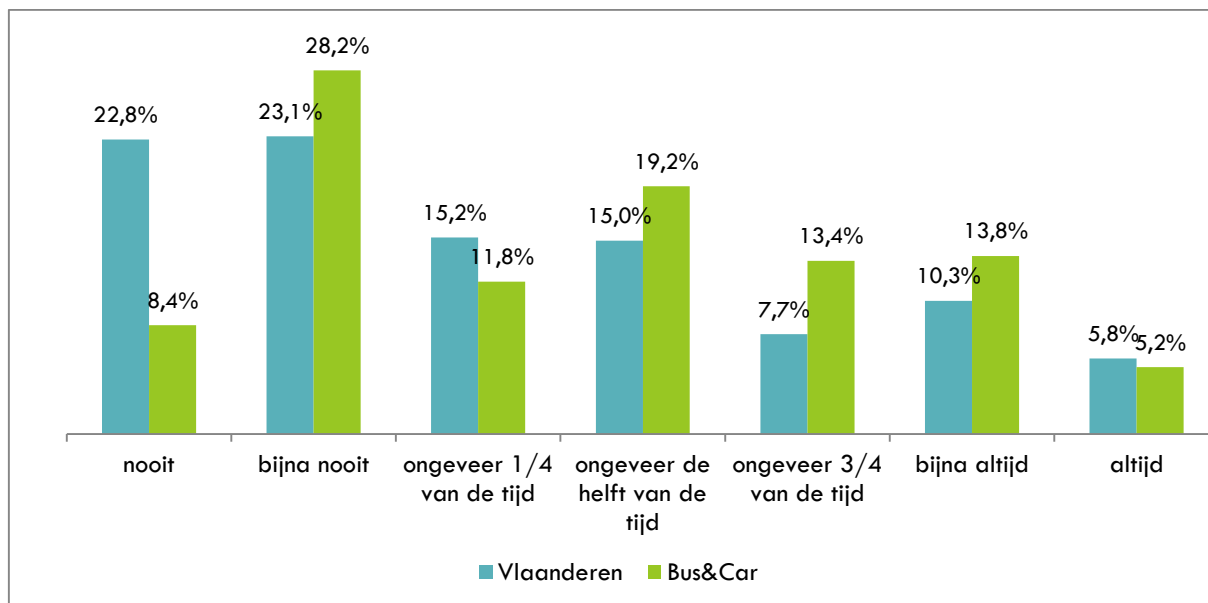
2.12 voor Vlaanderen op een schaal van 1 tot 5. Dat verschil is statistisch significant). We kunnen dus concluderen dat de tijdsdruk in de sector licht hoger is.



Figuur 46: Hebt u voldoende tijd om uw werk uit te voeren

Kijken we in Figuur 47 naar het werktempo waaraan gewerkt moet worden, dan zien we dat slechts 8.4% zegt nooit aan een zeer hoog tempo te moeten werken, in vergelijking met 22.8% van de Vlaamse werknemers. 28.2% van de werknemers geeft aan bijna nooit aan een zeer hoog tempo te moeten werken, wat iets hoger is dan de Vlaamse werknemers (met 23.1%).

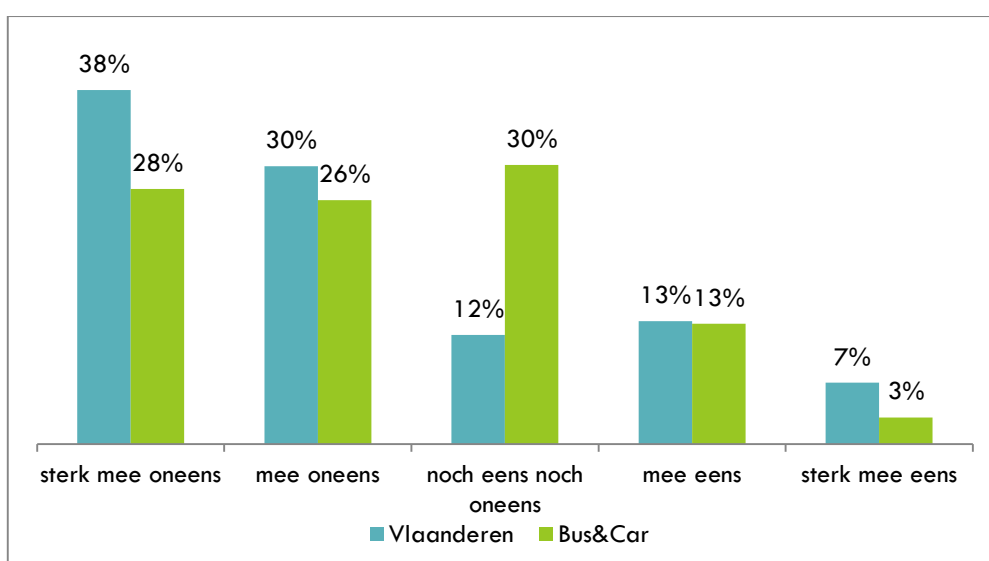
Het aantal chauffeurs die aangeven dat ze ongeveer de helft van de tijd, 3/4^{de} van de tijd of bijna altijd moeten werken aan een zeer hoog tempo ligt hoger in vergelijking met het aantal Vlaamse werknemers.



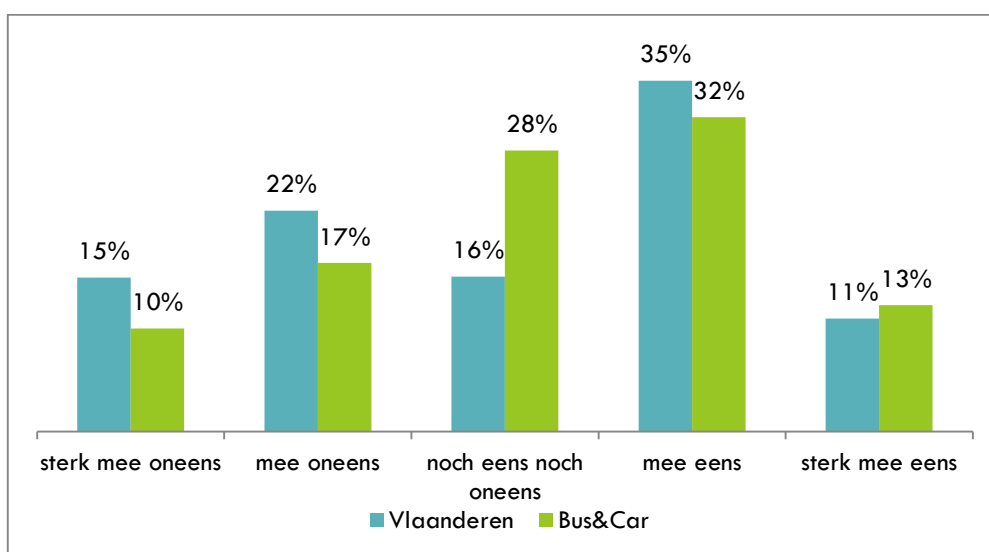
Figuur 47: Houdt uw werk in dat u aan een hoog tempo moet werken

F. Werkzekerheid

In Figuur 48 zien we wat de respondenten geantwoord hebben op de vraag of ze vrezen dat ze in de komende 6 maanden hun werk zouden kunnen verliezen. Het percentage mensen dat het daar sterk mee eens of mee eens is ligt lager in onze sector dan in Vlaanderen in het algemeen. Maar ook het percentage dat het daar sterk mee oneens is ligt lager. Opvallend veel respondenten antwoorden in de midden-categorie. Als we naar het gemiddelde antwoord kijken in Figuur 50, dan zien we dat de werknemers uit onze sector een licht hogere score hebben. Dat verschil is significant, maar eerder klein. Bovendien is zoals gezegd het beeld niet helemaal eenduidig.

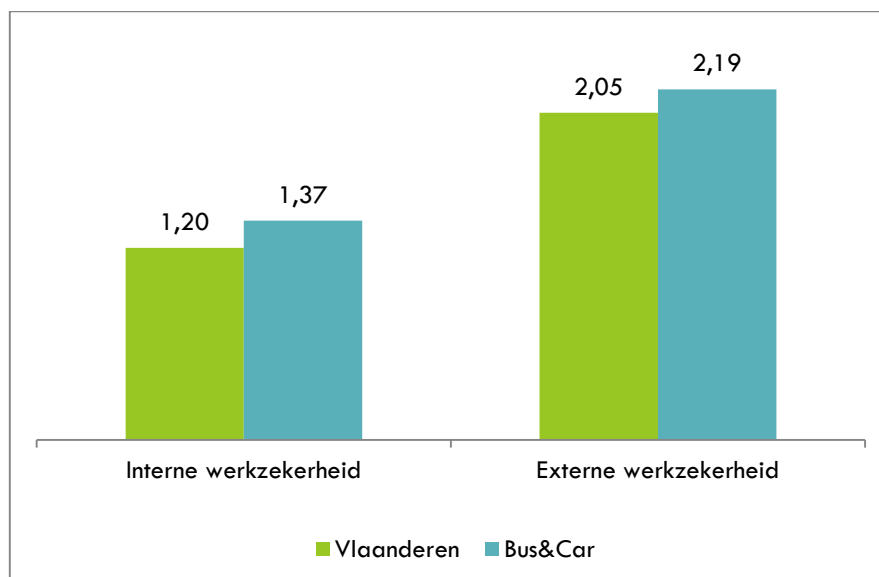


Figuur 48: Interne werkzekerheid: werk kunnen verliezen in de volgende 6 maanden



Figuur 49: Externe werkzekerheid: gemakkelijk andere job met zelfde loon vinden

Figuur 49 toont de resultaten voor de vraag of de werknemer denkt dat hij, in geval van jobverlies, makkelijk een andere job met hetzelfde loon zou kunnen vinden. Ook hier is het beeld niet éénduidig en antwoorden de werknemers van onze sector voornamelijk meer in de midden-categorie. In Figuur 50 zien we een licht hogere score voor Vlaanderen dan voor de eigen sector. We kunnen dan ook concluderen dat de interne werkzekerheid iets lager ligt, terwijl de externe werkzekerheid iets hoger ligt dan gemiddeld in Vlaanderen.



Figuur 50: Werkzekerheid: gemiddelde scores

G. Opleiding

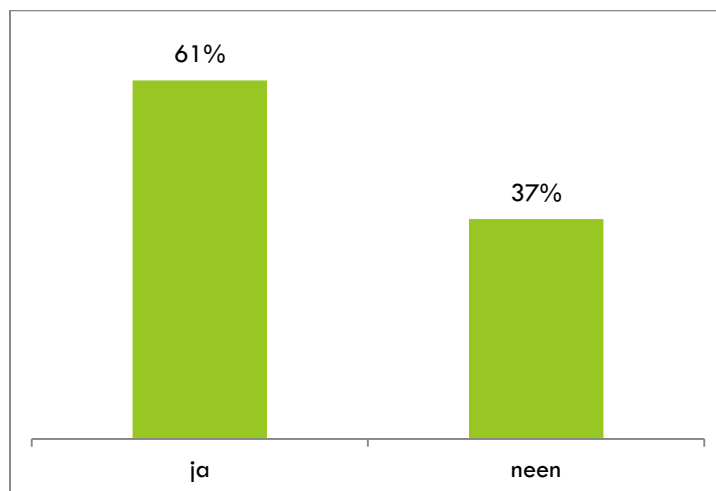
De vakbekwaamheid is een relatief recent fenomeen waarbij werknemers binnen een periode van 5 jaar 35 uren opleiding moeten volgen om hun vakbekwaamheid te verlengen. De deadline loopt voor de meeste werknemers af op 10 september 2015.

In Figuur 51, Figuur 52, Figuur 53, Figuur 54, Figuur 55, Figuur 56 en Figuur 57 worden de resultaten opgenomen betreffende opleiding.

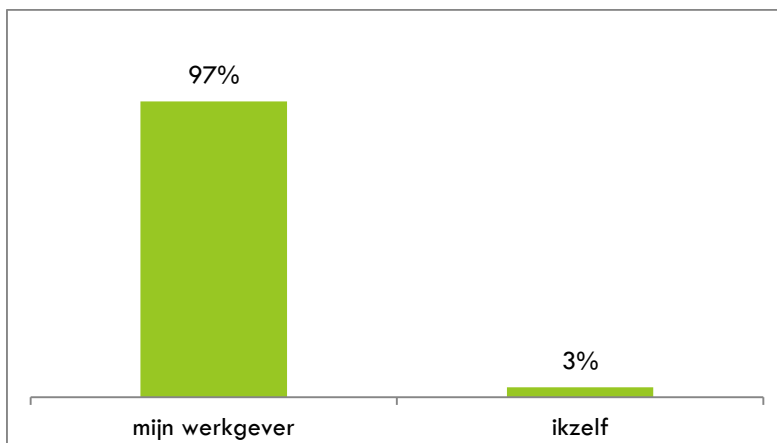
61% van de werknemers volgde in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête, tijdens de werkuren een opleiding waarbij voor 94% de werkgever het initiatief nam en voor 97% de werkgever de opleiding betaalde.

Buiten de werkuren volgde slechts 21% een opleiding waarvan voor 85% de werkgever de initiatiefnemer was en deze in 83% van de gevallen de opleiding betaalde. Bij de opleidingen buiten de werkuren is een groter aandeel werknemers zelf de initiatiefnemer.

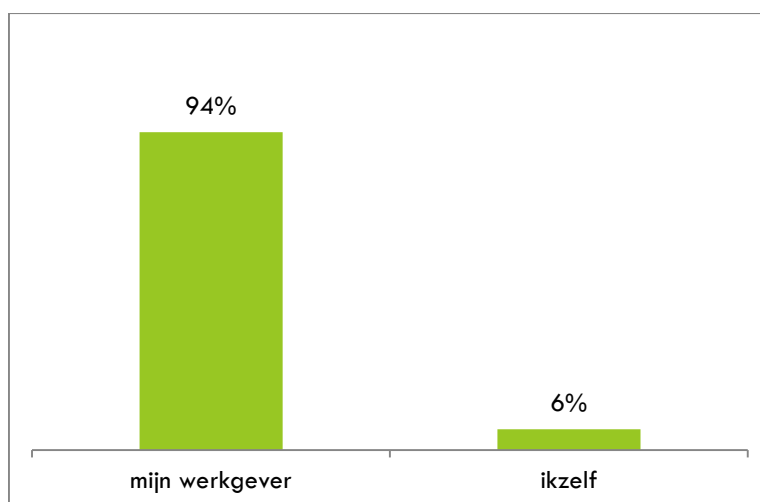
In het algemeen zijn de werknemers in de sector minder overtuigd dan Vlaamse werknemers over de voordelen die opleidingen met zich meebrengen bij de uitoefening van hun job.



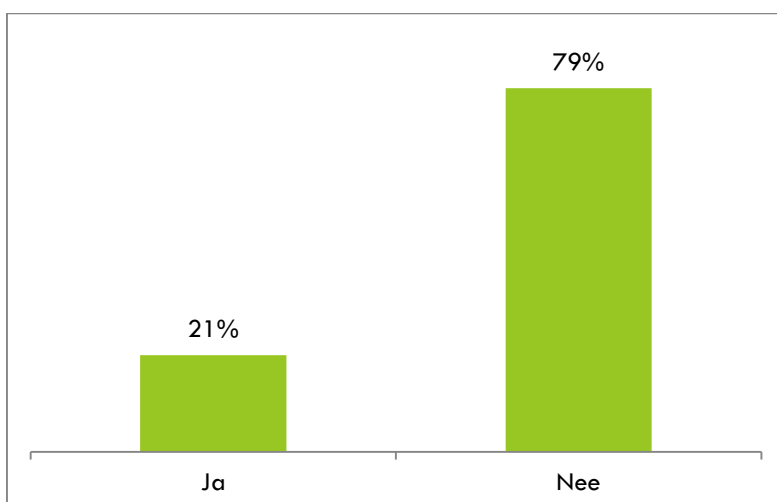
Figuur 51: Hebt u de laatste 12 maanden een opleiding mbt uw job gevolgd tijdens de dienst?



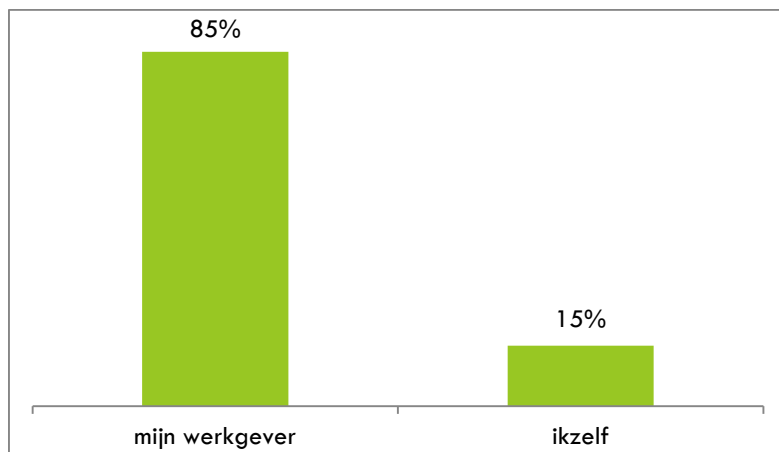
Figuur 52: Wie betaalde deze opleiding?



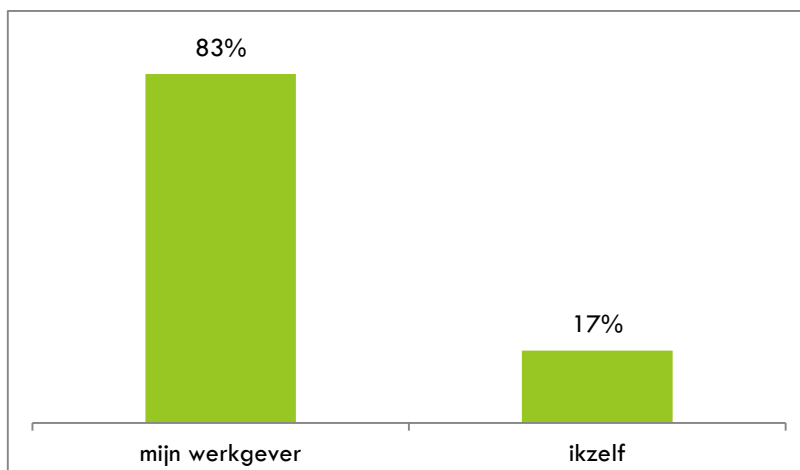
Figuur 53: Wie nam het initiatief voor deze opleiding



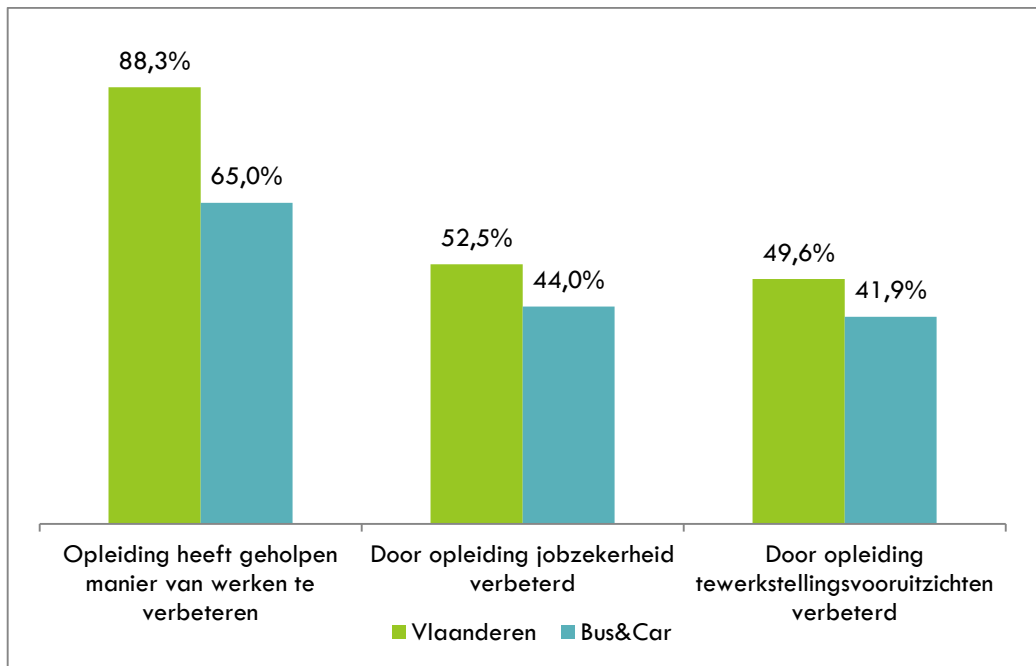
Figuur 54: Hebt u de laatste 12 maanden een opleiding mbt uw job gevolgd buiten de dienst?



Figuur 55: Wie betaalde deze opleiding?



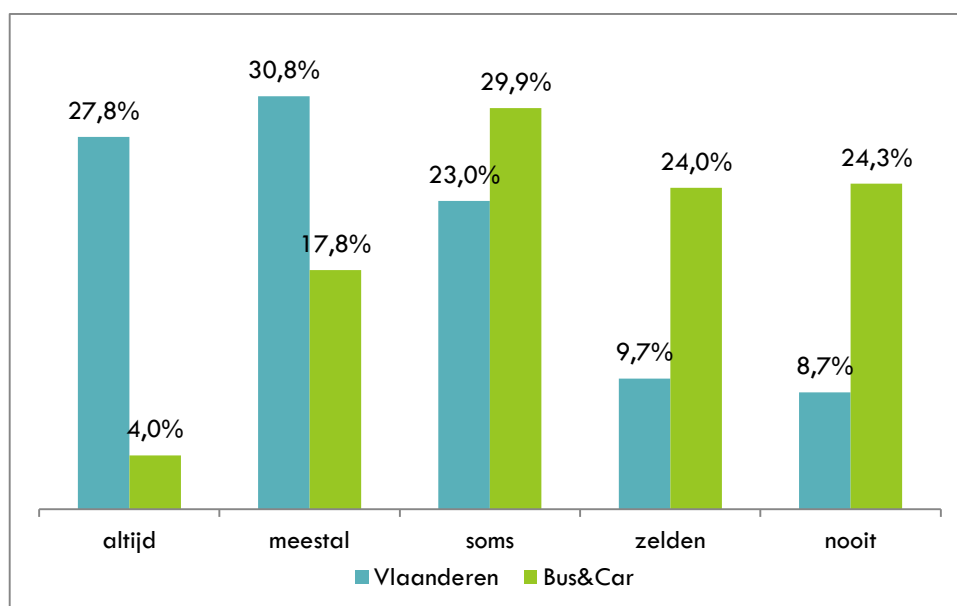
Figuur 56: Wie nam het initiatief voor deze opleiding?



Figuur 57: % eens met een aantal vragen over de opleiding

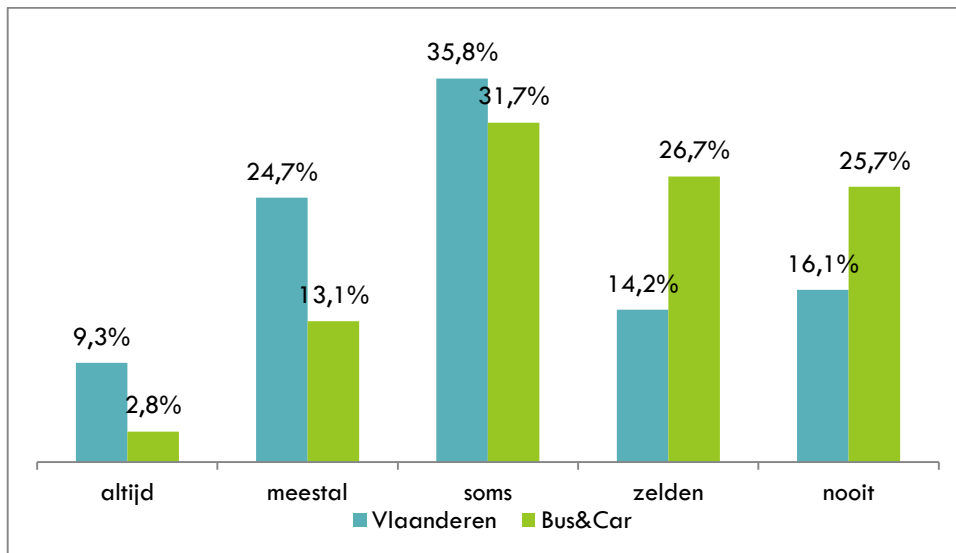
H. Autonomie

Wat betreft autonomie zien we in Figuur 58 dat werknemers in de sector veel minder hun eigen ideeën kunnen toepassen ten opzichte van de Vlaamse werknemers. 4% zegt altijd autonomie te hebben terwijl 24,3% van de werknemers zegt dat nooit te hebben. Bij 29,9% is dit soms van toepassing.



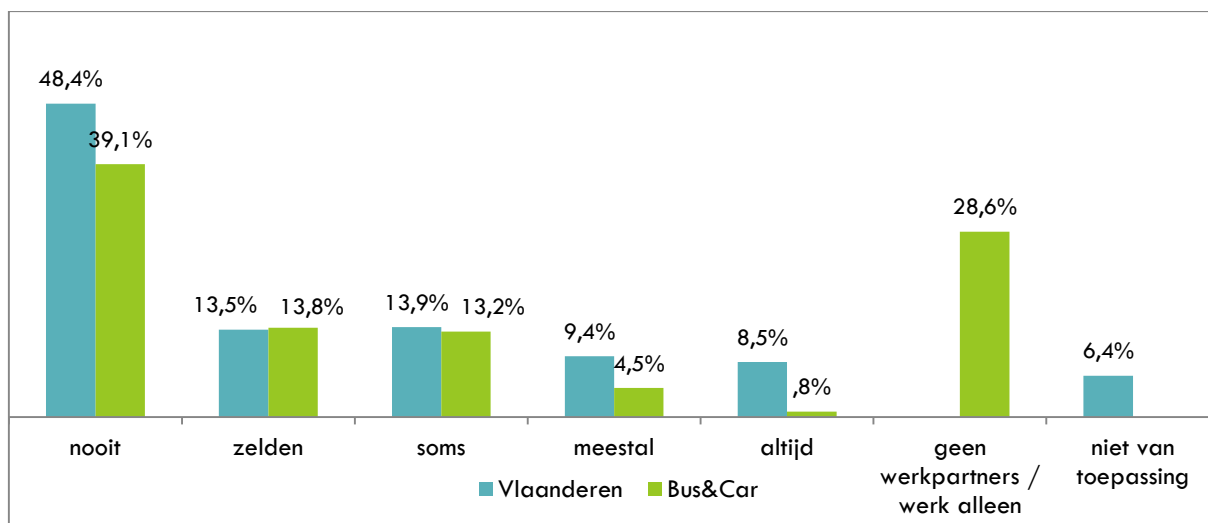
Figuur 58: Eigen ideeën kunnen toepassen

Voor wat de mogelijkheid betreft om belangrijke beslissingen te kunnen beïnvloeden (Figuur 59), zegt 31.7% soms invloed te kunnen uitoefenen op beslissingen, 26.7% zelden invloed te kunnen uitoefenen en 25.7% zegt dat nooit te kunnen doen. Bij de Vlaamse werknemers is dat veeleer omgekeerd.



Figuur 59: Belangrijke beslissingen kunnen beïnvloeden

Betreffende de invloed van de werknemers op de keuze van de werkpartners, zien we dat 28.6% geen werkpartner heeft en dus alleen werkt. De resultaten van de werknemers zijn vrij vergelijkbaar met de Vlaamse werknemers. Enkel de werknemers die nooit invloed hebben op de keuze van de werkpartner en diegenen die meestal of altijd invloed erop hebben ligt lager dan het aandeel van de Vlaamse werknemers. Slechts 0.8% van de werknemers uit de sector heeft altijd en 4.5% heeft meestal een invloed op die keuze.

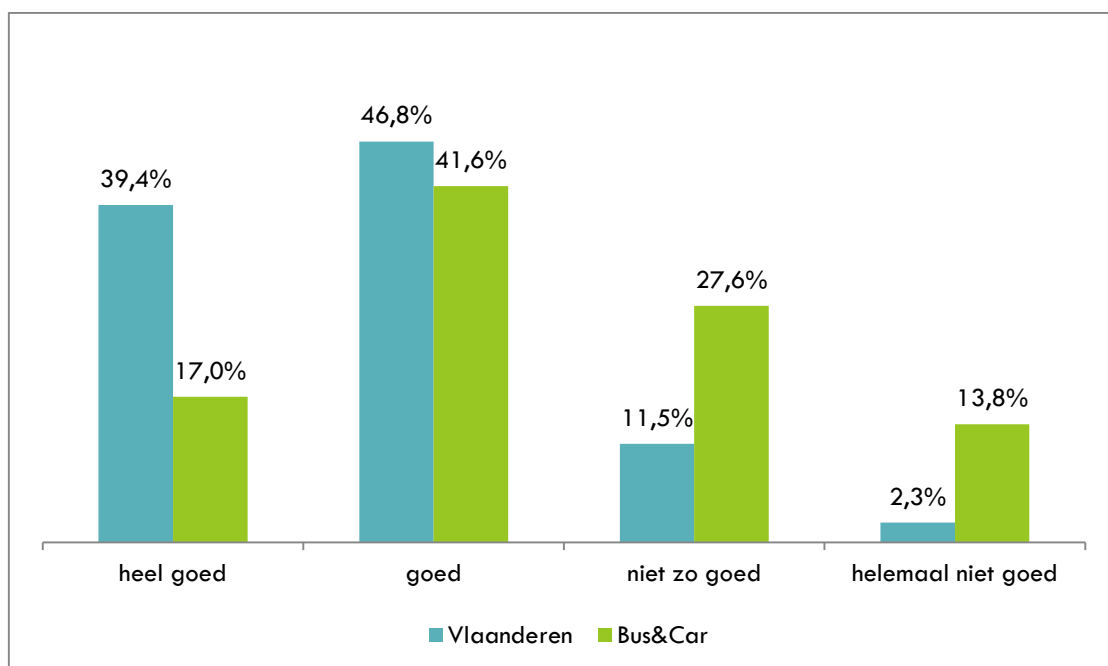


Figuur 60: Invloed op de keuze van werkpartners

2.2.2 Werkbaarheidsindicatoren

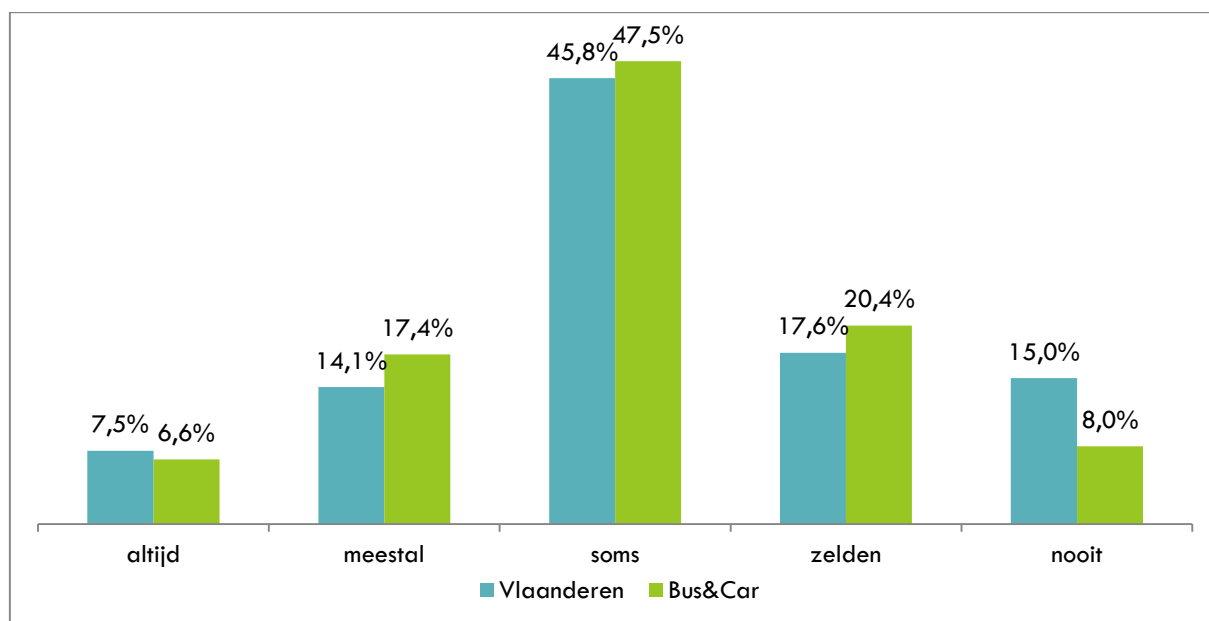
A. Werk-privé balans

Bekijken we de combinatie van de werkuren met de sociale en familiale verplichtingen, dan zien we dat 27.6% vindt dat ze niet zo goed te combineren zijn. Daarenboven vindt 13.8% dat ze helemaal niet goed te combineren zijn. Deze resultaten liggen dus beduidend hoger dan in Vlaanderen.



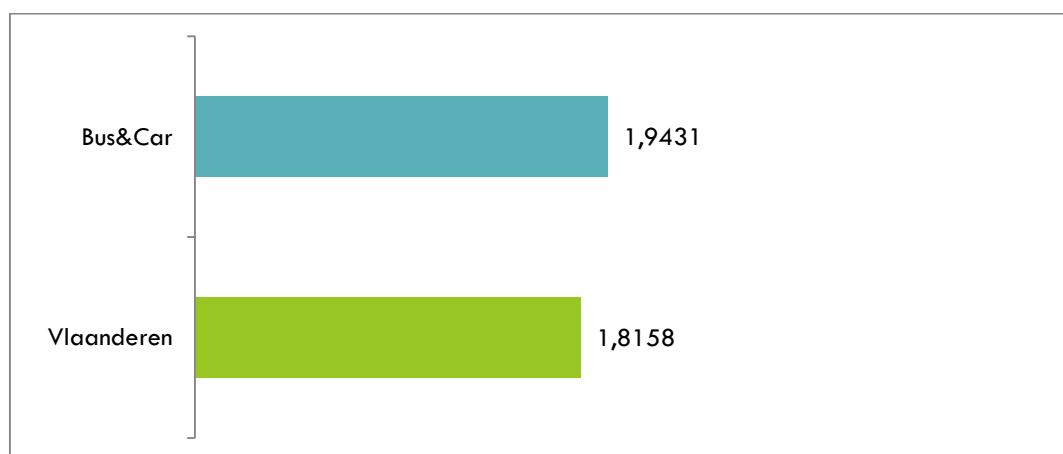
Figuur 61: Werk-privé balans

B. Werkstress



Figuur 62: Ervaart u soms stress in uw werk?

Als we dan kijken naar de mate waarin de werknemers stress ervaren bij het uitoefenen van hun job (Figuur 62), dan zien we dat 8% nooit en 20,4% zelden stress ervaart. 47,5% geeft aan soms stress te ondervinden en 20,6% zegt altijd stress te ervaren bij het uitvoeren van het werk. De verschillen tussen de sector en de rest van Vlaanderen zijn beperkt. Werknemers uit de eigen sector antwoordden minder aan de extremen van de schaal en meer in het centrum. De gemiddelde score ligt voor de sector wel iets hoger (Figuur 63).

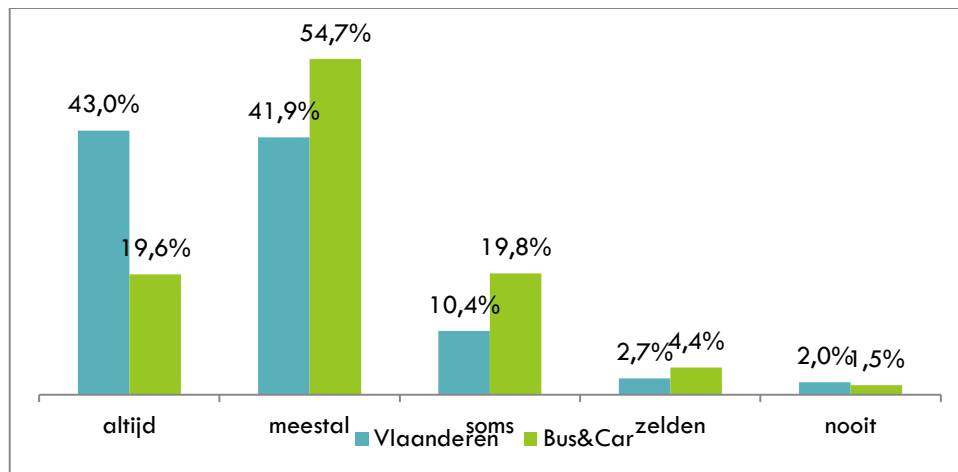


Figuur 63: Gemiddelde score op de werkstress-vraag

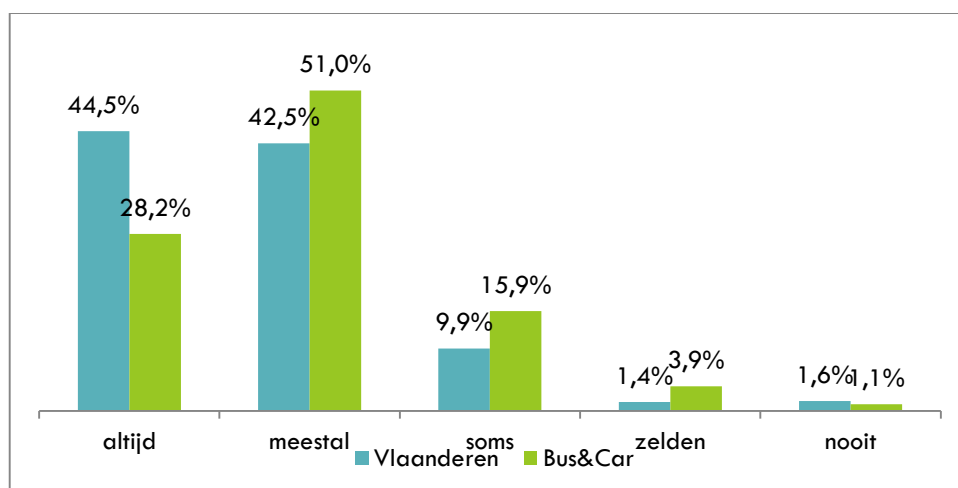
C. Voldoening

De meerderheid van de Vlaamse werknemers zegt altijd of meestal voldoening te halen uit hun werk (Figuur 64) en ze hebben het gevoel nuttig werk te leveren (Figuur 65), terwijl dat voor de meerderheid van de werknemers in de sector meer gespreid is over altijd, meestal en soms.

54.7% van de werknemers geeft aan voldoening te hebben bij de uitvoering van hun werk. 51% heeft het gevoel nuttig werk te leveren.



Figuur 64: Haalt u voldoening uit uw job?

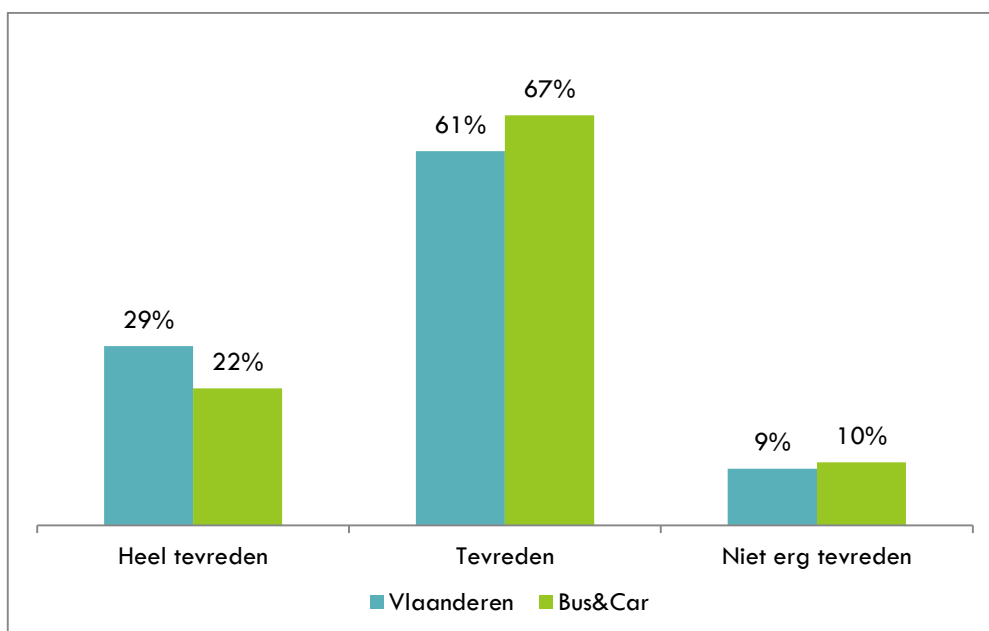


Figuur 65: Hebt u het gevoel nuttig werk te leveren?

2.2.3 Doelvariabelen

A. Algemene job satisfactie

Kijken we naar de algemene tevredenheid van de werknemers (Figuur 66), dan zien we dat er in vergelijking met Vlaanderen minder werknemers erg tevreden zijn met hun job. Er zijn iets meer werknemers in de sector, nl. 10%, die niet erg tevreden zijn met hun job. 67% van de werknemers is tevreden met zijn job. Dat ligt hoger dan de tevredenheid bij de werknemers in Vlaanderen.

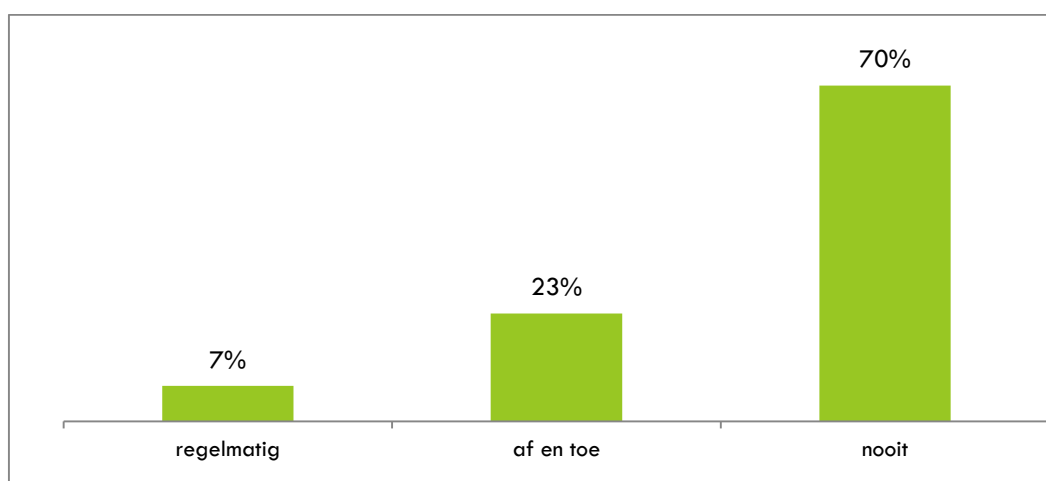


Figuur 66: Algemene jobsatisfactie in de sector en in Vlaanderen

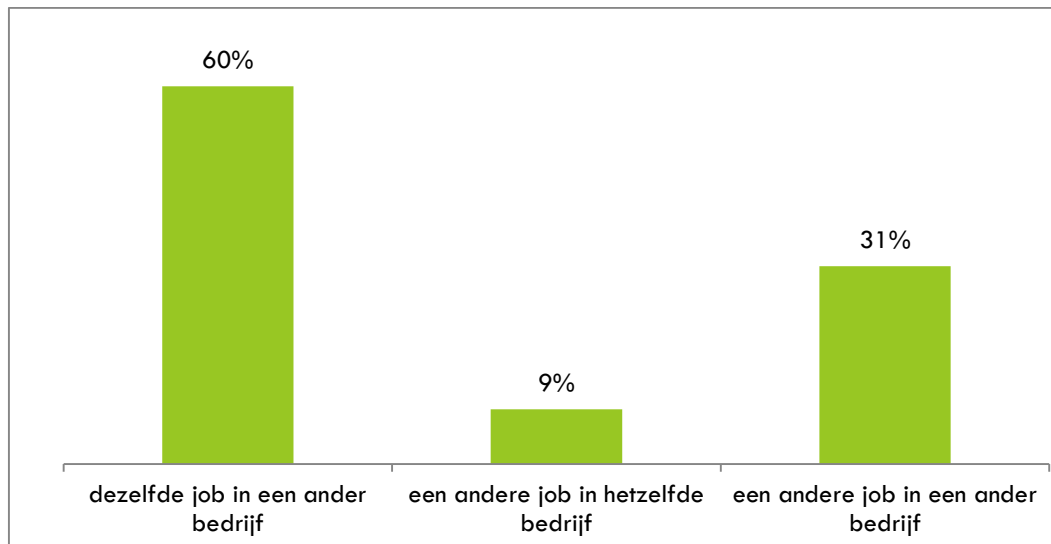
B. Neiging om van job te veranderen

70% van de werknemers geeft aan gedurende de laatste 6 maanden, voorafgaand aan de vragenlijst, nooit overwogen te hebben om een andere job te zoeken (Figuur 67). 23% geeft aan af en toe uit te kijken naar een andere job terwijl 7% regelmatig zoekt.

Van diegenen die overwogen om elders een job te zoeken (Figuur 68), geeft 60% van de werknemers aan dat ze eenzelfde job zouden zoeken in een ander bedrijf. 31% zou een andere job in een ander bedrijf zoeken en de sector dus vermoedelijk helemaal verlaten. Slechts 9% van de werknemers die elders werk zochten, zouden in hetzelfde bedrijf blijven maar voor een andere job.



Figuur 67: Overwegen om van job te veranderen

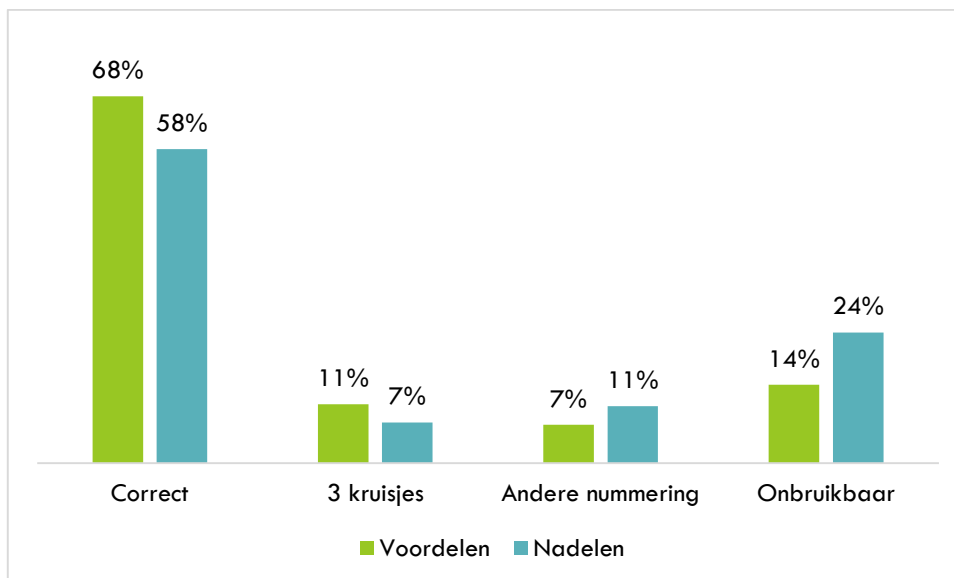


Figuur 68: Welke andere job zoeken?

2.3 Self-Rating

Zoals we reeds eerder vermeldden, wilden we nagaan welke kenmerken van de job in de sector door de werknemers zelf als het meest positief en als het meest negatief ervaren worden. We legden de respondenten van de survey daarom een lijst van jobkenmerken voor en vroegen hen om de drie grootste voordelen en de drie grootste nadelen van de job te ordenen. We opteerden voor het ordenen van de verschillende items in plaats van ze te laten beoordelen op een schaal omdat de ervaring leert dat respondenten dan vaak gewoon alles als belangrijk aanduiden. Een ordening heeft het voordeel dat de respondenten verplicht worden om een voorkeur uit te spreken.

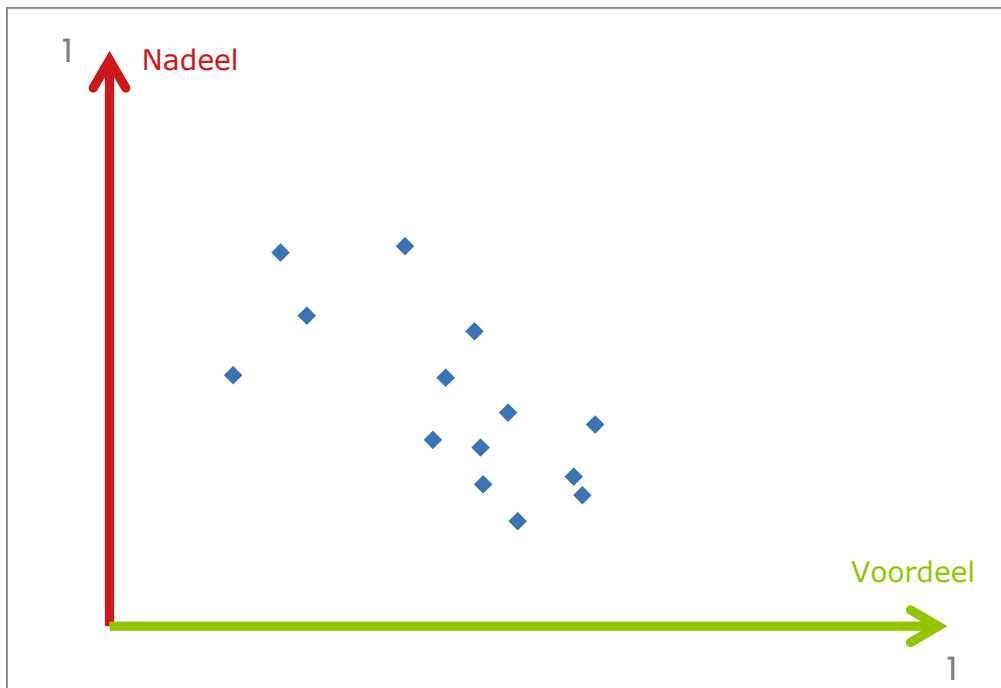
We kozen ervoor om de kenmerken die we opsomden eerder algemeen te houden. Het heeft weinig zin om 20 of meer heel specifieke jobkenmerken te laten ordenen, omdat dat een te veeleisende taak is voor de respondent. Maar ook bovenstaande oefening bleek niet zo gemakkelijk te zijn. Na opmerkingen van de proefpersonen in de piloottest werd de bewoording van de vraag een beetje aangepast. Desalniettemin heeft een vrij groot deel van de respondenten de vraag niet ingevuld op de manier die wij hadden beoogd. De specifieke percentages staan weergegeven in onderstaande grafiek. Enkel de correcte antwoorden werden meegenomen in de verder analyse.



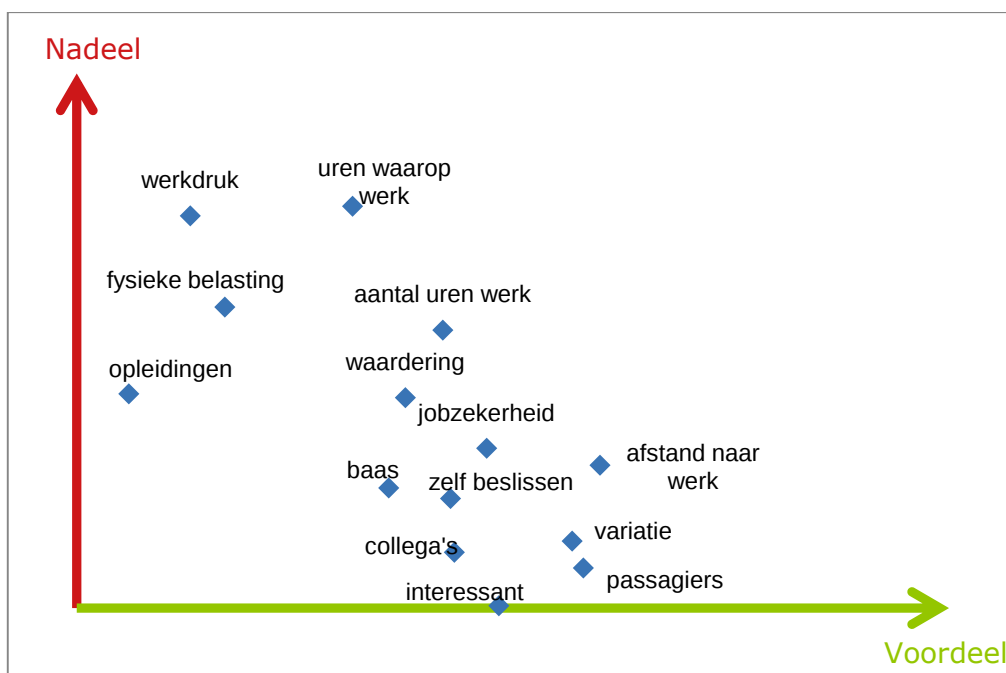
Figuur 69: antwoorden op de self-rating vraag

Zoals we in het methodologisch luik al aanhaalden werden de antwoorden van respondenten zo verwerkt dat we voor ieder jobkenmerk twee scores kregen, i.e. één voor de voordelen en één voor de nadelen. Als de score gelijk is aan 0 wil dat zeggen dat geen enkele respondent het item gerangschikt heeft als één van de drie grootste voordelen (of nadelen). Als de score gelijk is aan 1 wil dat zeggen dat alle respondenten het kenmerk als het meest voordelige (of meest nadelige) hebben gerangschikt.

Op Figuur 70 staan alle jobkenmerken afgebeeld. Naarmate de punten meer naar rechts liggen, werd het overeenkomende kenmerk door de respondenten meer als een voordeel van de job aangeduid. Hoe meer het kenmerk naar boven ligt, des te meer de respondenten het als een nadeel van de job aanduiden. Wat in de eerste plaats opvalt wanneer we naar onderstaande figuur kijken, is dat er geen enkel kenmerk is dat door iedereen als het meest nadelige of het meest voordelige wordt gezien en dat er ook geen enkel kenmerk is dat door niemand als een voordeel of een nadeel aanzien wordt. Dit duidt erop dat er binnen de sector heel wat diversiteit is tussen verschillende (groepen) werknemers. In wat volgt zullen we een aantal subgroepen onder de loep nemen om wat meer inzicht te krijgen in die verschillen. Vooreerst gaan we nog wat dieper in op het beeld van de volledige sector zoals het staat afgebeeld op Figuur 70.



Figuur 70: Resultaat self-rating voor de gehele sector (volledig beeld)



Figuur 71: Resultaat self-rating voor de gehele sector (zoom)

Om de figuur beter te kunnen interpreteren zoomen we sterker in op het stuk van de grafiek waar de verschillende punten terug te vinden zijn. Het resultaat daarvan staat afgebeeld op Figuur 71. Een eerste opvallend element is dat “de opleidingen die ik moet volgen” zeer laag

scoren op de voordeel-dimensie en relatief hoog op de nadeel-dimensie. Met andere woorden, zeer weinig werknemers uit de sector beschouwen de opleidingen dus als een voordeel terwijl een substantieel aandeel ze als een nadeel beschouwt.

Drie elementen die bij de nadelen verder opvallen is de hoge score van werkdruk, de uren waarop gewerkt moet worden en de fysieke belasting. De voordelen zijn een combinatie van job-intrinsieke kenmerken (variatie in de job, het contact met de passagiers, de mate waarin de job interessant is) en kenmerken die extrinsiek zijn aan de job (de afstand naar het werk, de collega's).

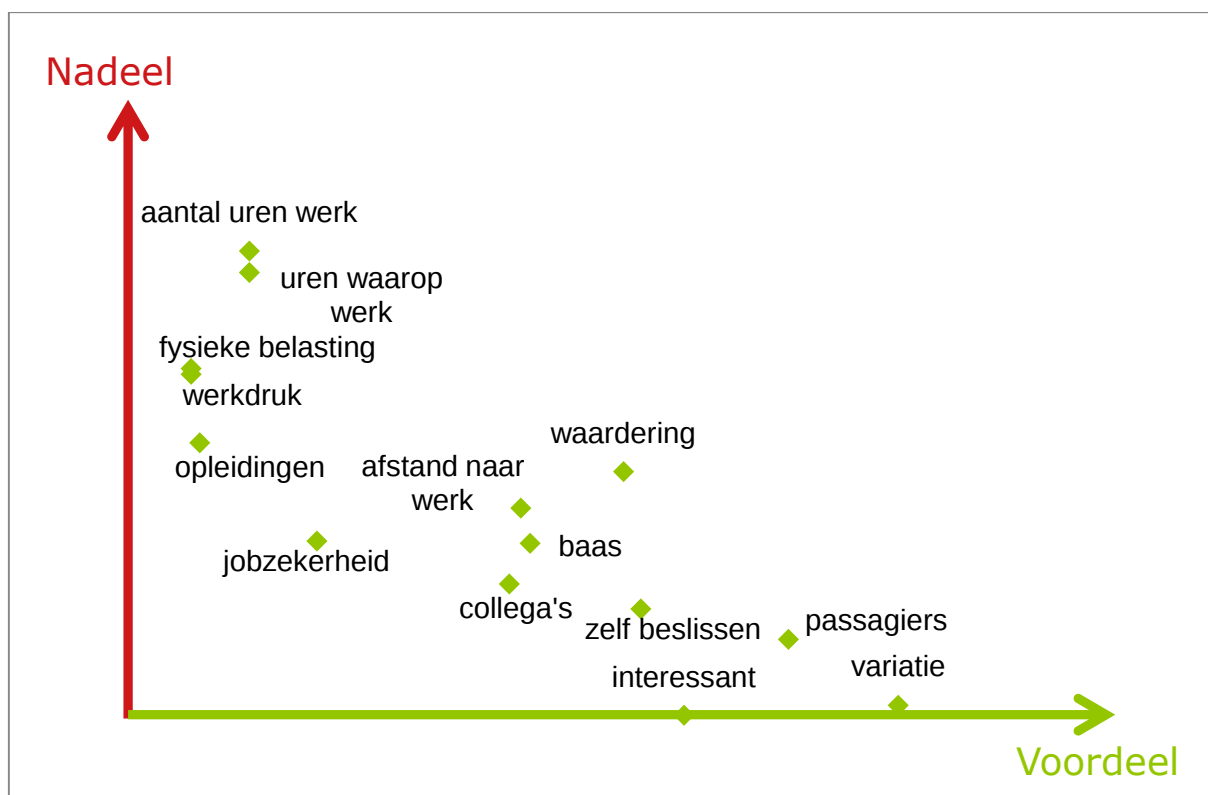
We bekijken verder de elementen per subsector waarin de respondenten voornamelijk actief zijn.



Figuur 72: Resultaten self-rating bijzonder geregeld vervoer



Figuur 73: Resultaten self-rating geregeld vervoer



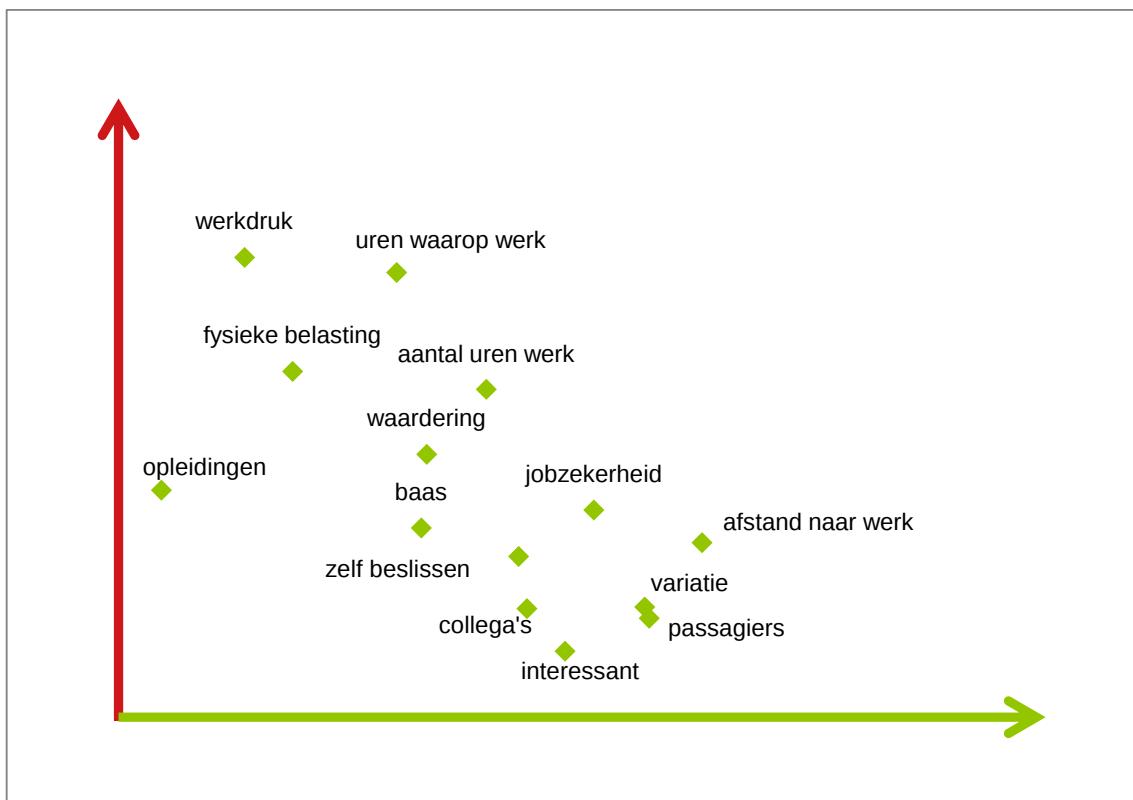
Figuur 74: Resultaten self-rating ongeregeld vervoer

In de grafieken hierboven hebben we het beeld geschetst voor de drie verschillende subsectoren. Het onderscheid tussen de subsectoren werd gemaakt op basis van de vraag die peilde naar de voornaamste activiteit van de respondent. Bij het vergelijken van de grafieken vallen een aantal zaken op. Ten eerste zien we dat bij de bijzondere diensten de opleidingen zeer hoog scoren bij de nadelen (in het algemeen het tweede grootste nadeel). Bij de lijndiensten en het toerisme is dat minder het geval.

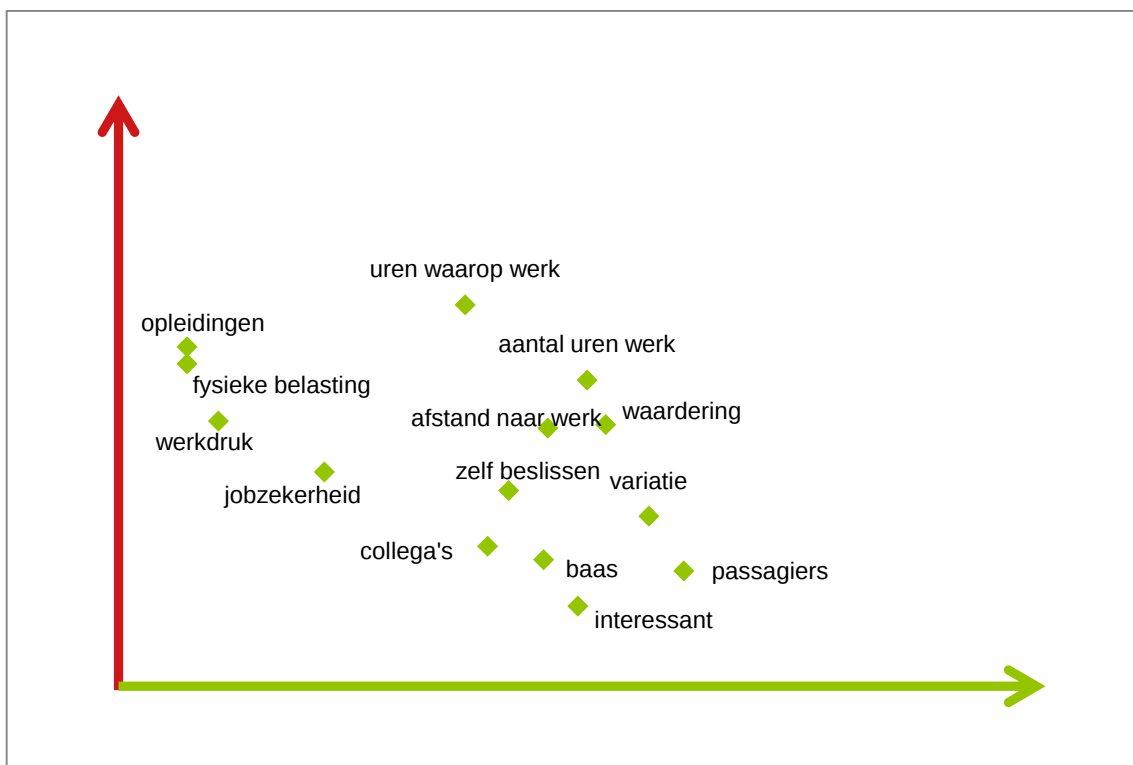
Een volgende opvallende vaststelling is dat “de mate waarin ik zeker ben van mijn job” (jobzekerheid) bij de bijzondere diensten als een sterk nadeel wordt beschouwd. Bij de lijndiensten daarentegen wordt werkzekerheid als een belangrijk voordeel beschouwd. Bij het toerisme wordt werkzekerheid noch als belangrijk voordeel, noch als belangrijk nadeel beschouwd. Deze vaststelling duidt er allicht op dat bij de bijzondere diensten, in tegenstelling tot de lijndiensten, meer preciaire arbeidssituaties aanwezig zijn.

De uren waarop gewerkt moet worden en het aantal uren dat gewerkt moet worden staan bij de lijndiensten vrij hoog in de grafiek. Dat wil zeggen dat er binnen deze subsector zowel veel chauffeurs zijn die dit als een voordeel zien als dat er chauffeurs zijn die dat als een nadeel zien. Deze subsector wordt gekenmerkt door een groot aandeel gesplitste diensten en door veel deeltijdse arbeid. Sommige werknemers kiezen hier bewust voor en zijn daar dan ook heel erg blij mee. Andere zouden misschien liever voltijds werken en/of in een aaneengesloten dienst werken en zijn dan niet tevreden met die situatie. Chauffeurs in de geregelde diensten en het toerisme noemen de uren waarop gewerkt moet worden ook vaak een nadeel, maar veel minder vaak een voordeel. Het aantal uren dat gewerkt moet worden is dan weer in de autocardiendiensten een sterk nadeel. In deze subsector zijn chauffeurs vaak zeer lang weg van huis, wat logischerwijze als één van de meest nadelige aspecten van de job aanzien kan worden.

Bij de bijzonder geregelde en de geregelde diensten zien we opnieuw een combinatie van intrinsieke en extrinsieke jobkenmerken opdoemen als de belangrijkste voordelen van de job. Bij het toerisme is dat anders. De eerste vijf voordelen zijn daar intrinsiek aan de job (variatie, passagiers, interessant, zelf beslissen, waardering). Het belangrijkste extrinsieke voordeel is de relatie met de baas. Deze vaststelling duidt aan dat de job van chauffeur in het toerisme in de eerste plaats geapprecieerd wordt voor de job zelf. Daar staat dan weer tegenover dat het tijdstip waarop en het aantal uren dat gewerkt moet worden, als de belangrijkste nadelen worden aanzien.



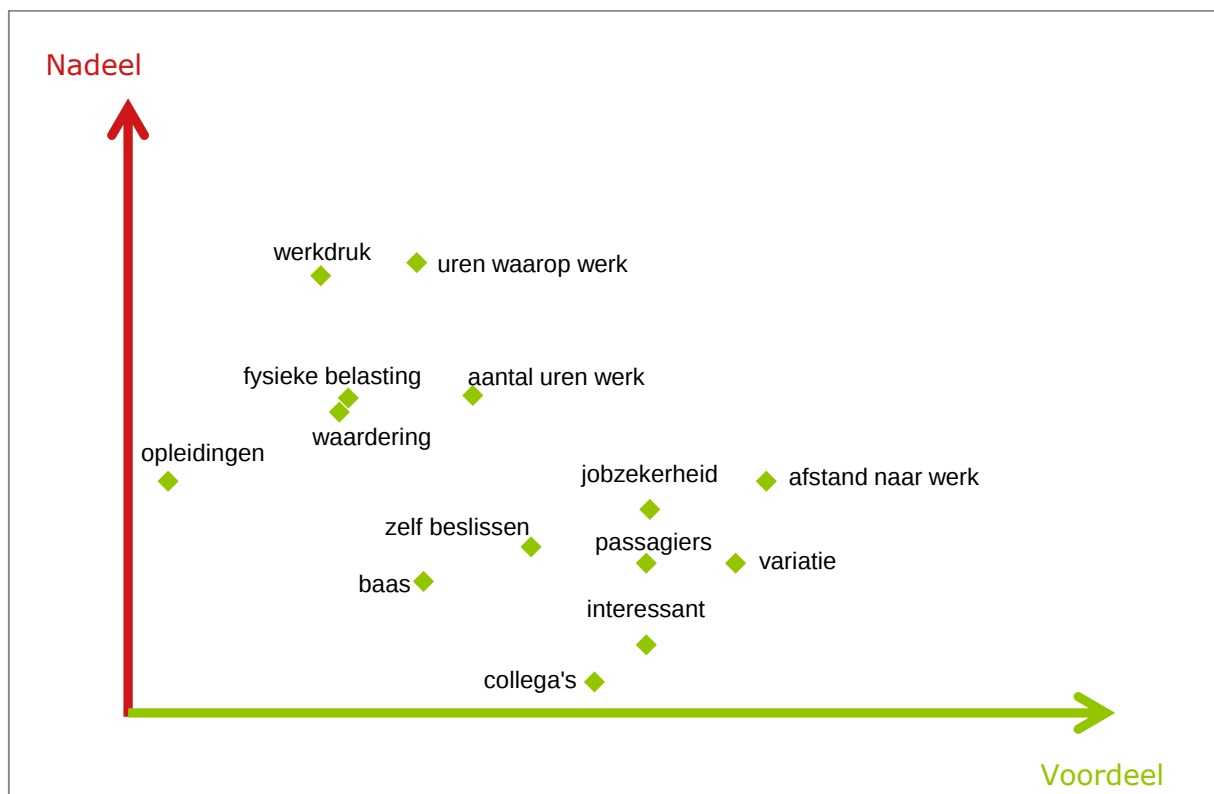
Figuur 75: Resultaten self-rating voor werknemers in hoofdberoep



Figuur 76: Resultaten self-rating voor werknemers in bijberoep

Naast de verschillende subsectoren hebben we ook hoofdberoepers en bijberoepers met elkaar vergeleken. Ook hier vallen een aantal zaken op. Opnieuw is er een vrij groot verschil in de plaats die opleidingen innemen. Bijberoepers vinden de opleidingen een groter nadeel dan de hoofdberoepers. Dit hoeft ook niet te verbazen. Wanneer een bijberoeper slechts een beperkt aantal keer per jaar rijdt is de inspanning om aan de 35 uren verplichte opleiding te voldoen ook relatief zwaarder dan voor iemand die buschauffeur is in hoofdberoep.

In de grafieken die hierna volgen werden ook een vergelijking gemaakt op basis van leeftijdsgroep en geslacht. Hierbij konden echter niet veel verschillen worden vastgesteld.

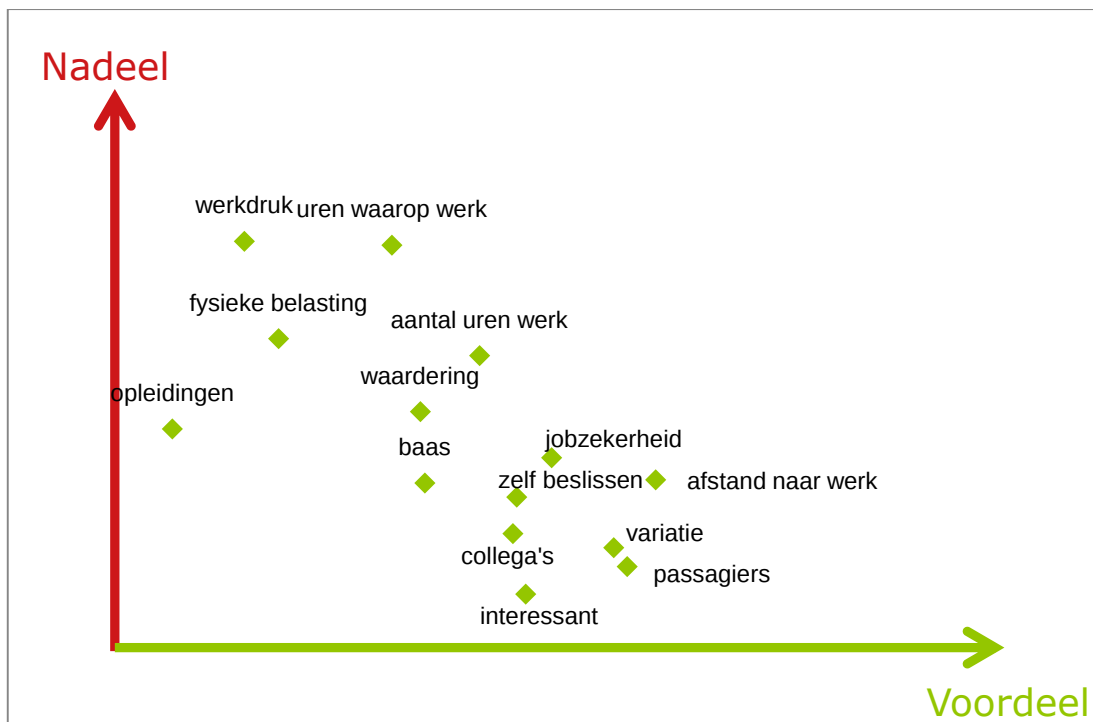


Figuur 77: Resultaten self-rating voor de -35-jaren

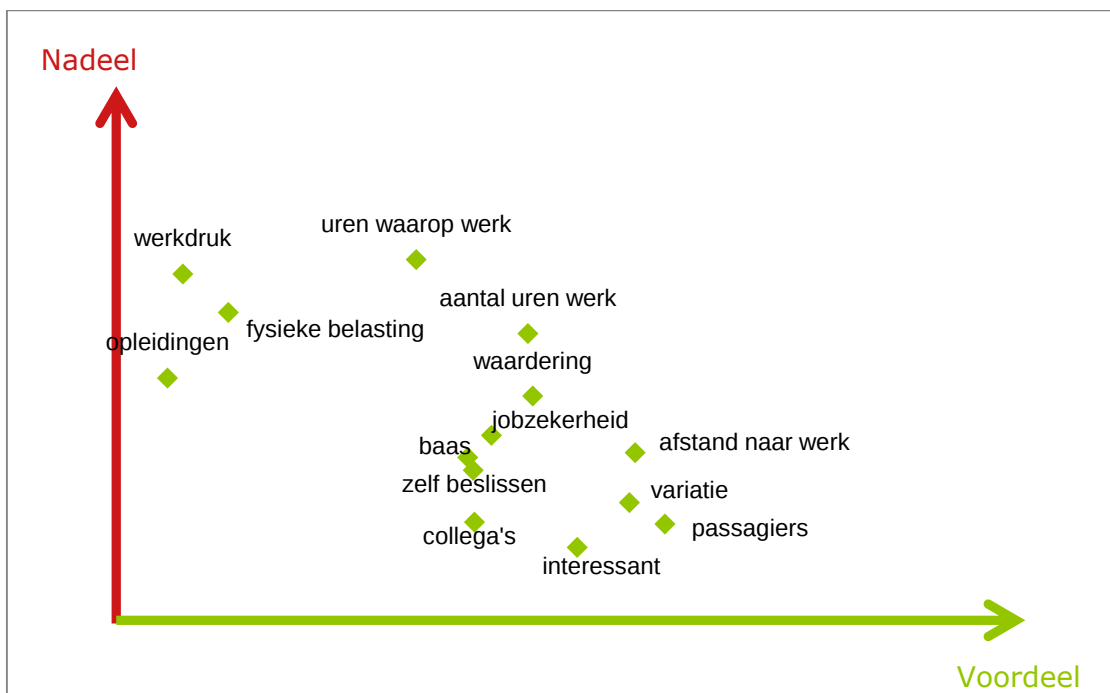
Over het algemeen kunnen we concluderen dat de tijdstippen waarop gewerkt wordt, de werkdruk, en de fysieke belasting als de belangrijkste nadelen worden aanzien over alle groepen heen. Bij de ongeregelde diensten wordt ook het aantal uur dat gewerkt moet worden als een belangrijk nadeel naar voren geschoven. Bij de bijzondere diensten is het dan weer de mate van werkzekerheid die als een belangrijk nadeel wordt aanzien.

Het contact met de passagiers en de mate waarin de job interessant is worden over de verschillende groepen heen als belangrijkste voordelen naar voren geschoven. Bij de geregelde diensten is ook de werkzekerheid een belangrijk voordeel terwijl de bijzonder geregelde

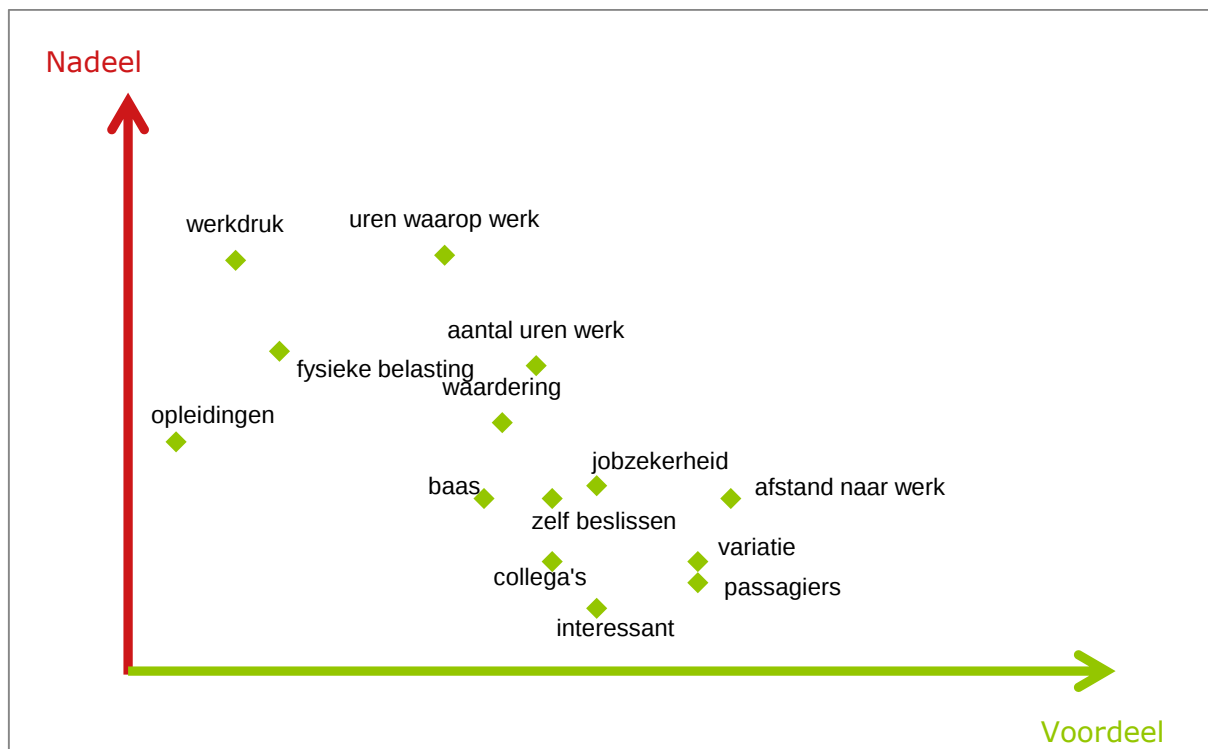
diensten dan weer de afstand naar het werk als voordeel naar voren schuiven. In de subsector van het ongeregeld vervoer zijn de voordelen allemaal kenmerken intrinsiek aan de job.



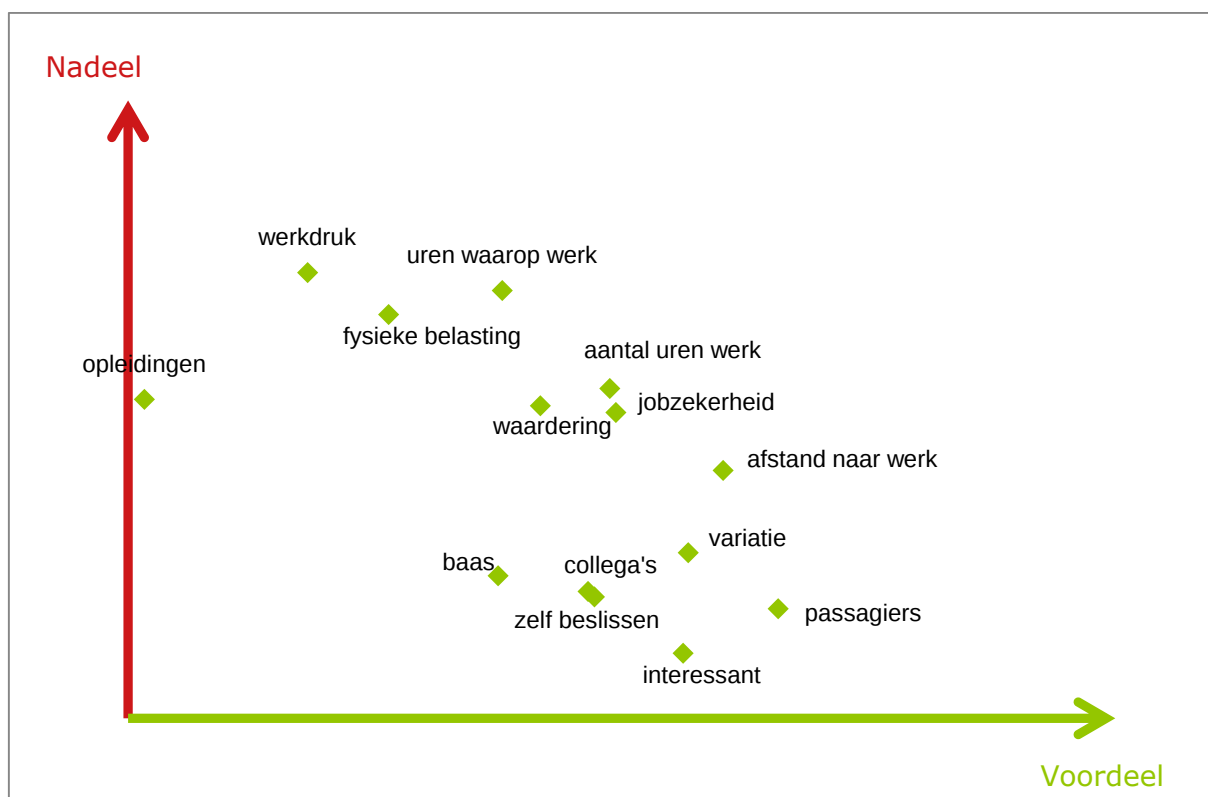
Figuur 78: Resultaten self-rating voor de 35-55-jarigen



Figuur 79: Resultaten self-rating voor de +55-jarigen



Figuur 80: Resultaten self-rating voor de mannen

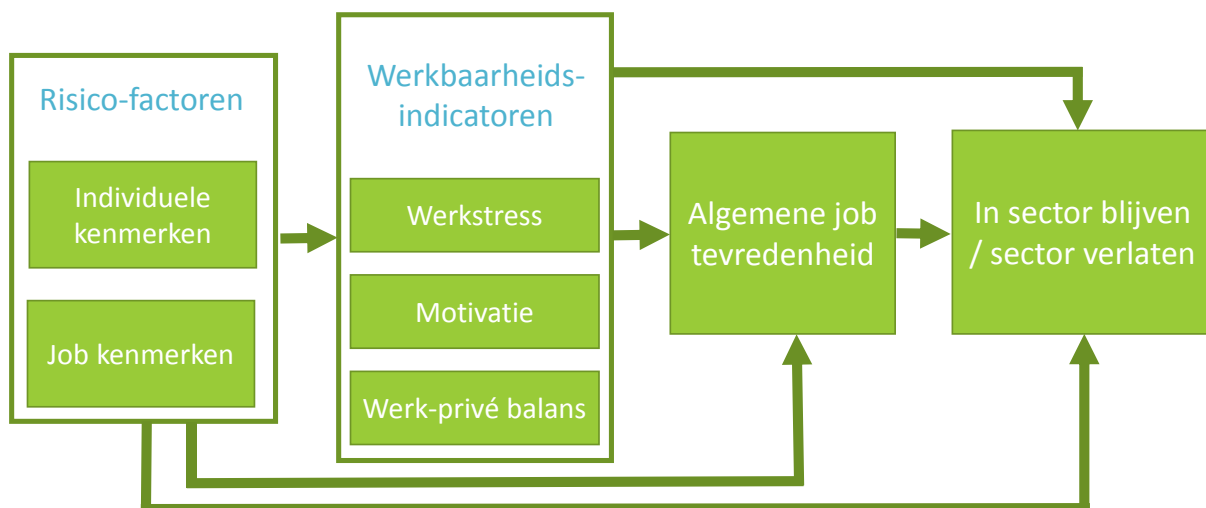


Figuur 81: Resultaten self-rating voor de vrouwen

2.4 Drivers analyse

2.4.1 Inleiding

In het voorgaande hebben we de karakteristieken van het werk in onze sector beschreven en vergeleken met het gemiddelde voor Vlaanderen. Daarnaast hebben we een samenvatting gemaakt van de jobkarakteristieken die de chauffeurs en mekaniekers zelf als meest positief en meest negatief ervaren. In dit laatste deel willen we nagaan welke jobkenmerken aan de basis liggen van een algemeen gevoel van onbehagen en/of het willen verlaten van de job. We gaan daarbij uit van theoretische opvatting over hoe het mechanisme van werktevredenheid in elkaar zit. Die theoretische opvatting wordt weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 82: Theoretisch model van jobsatisfactie

Eerst en vooral gaan we ervan uit dat de beslissing om in de sector te blijven of de sector te verlaten beïnvloed wordt door de algemene tevredenheid over de job als chauffeur of als mekanieker. Dat verband wordt geïllustreerd door de pijl tussen beide blokken. De algemene tevredenheid over de job wordt op haar beurt beïnvloed door de zogenaamde werkbaarheidsindicatoren. De werkbaarheidsindicatoren zijn de mate waarin men stress ervaart in de job (werkstress), de mate waarin men voldoening krijgt van de job (motivatie) en de mate waarin de job te verzoenen is met het privéleven (werk-privé balans). Deze drie kernelementen bepalen de kwaliteit van de arbeid en worden verondersteld een sterke invloed uit te oefenen op de mate waarin werknemers tevreden zijn over hun job. Daarnaast is het ook mogelijk dat zij een rechtstreekse invloed uitoefenen op de beslissing van de werknemers om hun job al dan niet te verlaten. Zo kunnen we ons inbeelden dat een verstoring van de werk-privébalans los

van de ontevredenheid over de job werknemers aanzet op de sector te verlaten. Dit kan bijvoorbeeld omwille van druk die uitgaat van een levenspartner.

Tabel 3: Risicofactoren gebruikt in de analyse

PERSOONLIJKE KENMERKEN	Arbeidsomstandigheden
Jobstatus	Uren werk per week (logschaal)
<i>Hoofdberoep (REF)</i>	Aantal lange dagen (+10u) per maand (logschaal)
<i>Bijberoep</i>	Aantal minute woon-werkverkeer (logschaal)
Ancienniteit (in jaren, logschaal)	Aantal keer nachtwerk per maand (logschaal)
Contract	Aantal keer avondwerk per maand (logschaal)
<i>Bepaalde duur (REF)</i>	Aantal keer zaterdagwerk per maand (logschaal)
<i>Onbepaalde duur</i>	Aantal keer zondagwerk per maand (logschaal)
Diploma	Elke dag zelfde aantal uren (ja/neen)
<i>Lager onderwijs of geen diploma (REF)</i>	Elke week zelfde aantal dagen (ja/neen)
<i>Lager secundair</i>	Elke week zelfde aantal uren (ja/neen)
<i>Hoger secundair</i>	Vaste begin- en einduren (ja/neen)
<i>Hoger</i>	Oproepbasis (ja/neen)
Origine	Gesplitste diensten (ja/neen)
<i>Belg (REF)</i>	Wisselend dienstrooster (ja/neen)
<i>Belg van allochtone origine</i>	Wijziging werkrooster (REF)
<i>Allochtoon</i>	<i>Geen wijziging (REF)</i>
Leeftijd	<i>Wijzigt dag zelf</i>
Geslacht	<i>Wijzigt dag op voorhand</i>
<i>man (REF)</i>	<i>Wijzigt meerdere dagen/weken op voorhand</i>
<i>vrouw</i>	Pijnlijke of vermoeiende houdingen (0-6)
Gezinssituatie	Ondersteuning
<i>Alleenstaand</i>	Uren vrij krijgen regelen (0-4)
<i>Gehuwd (REF)</i>	Steun leidinggevende (0-4)
<i>Samenwonend</i>	Steun collega's (0-4)
<i>Gescheiden</i>	Weet wat verwacht (0-4)
<i>Andere</i>	Bijeenkomsten waar mening kan geven (ja/neen)
Belang arbeidsinkomen	Arbeidsorganisatie
<i>Geen hoofdkostwinner (REF)</i>	Betrokken verbetering werkprocessen (0-4)
<i>Hoofdkostwinner</i>	Formele beoordeling (ja/neen)
Gezinsleden	Tijdsdruk
<i>Nemand ten laste (REF)</i>	Hoog tempo (0-6)
<i>Iemand ten laste</i>	Voldoende tijd om werk te doen (0-4)
JOBKENMERKEN	Werkzekerheid
Subsector	Interne werkzekerheid (0-4)
<i>Lijn (REF)</i>	externe werkzekerheid (0-4)
<i>Bijzondere diensten</i>	Opleiding
<i>Toerisme</i>	Opleiding tijdens diensturen (ja/neen)
<i>Andere</i>	Opleiding buiten diensturen (ja/neen)
Emotionele belasting	Autonomie
Boze klanten (0-6)	Kan eigen ideeën toepassen (0-4)
Slachtoffer van fysiek geweld (ja/neen)	Werkpartners kiezen (0-6)
Slachtoffer van intimidaties en pesterijen (ja/neen)	
Slachtoffer van seksuele intimidatie (ja/neen)	

De mate waarin een werknemer werkstress, motivatie en een al dan niet evenwichtige werk-privébalans aanvaardt, wordt beïnvloed door een aantal zogenaamde risicofactoren. Dit zijn kenmerken van de werknemer zelf en kenmerken van zijn job. Onder kenmerken van de werknemer denken we bijvoorbeeld aan geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezinssituatie enzoverder. Jobkenmerken zijn zeer divers. Voorbeelden hiervan zijn: het type overeenkomst waaronder iemand werkt, de mate van autonomie die iemand geniet in zijn job en de relatie met zijn leidinggevende. Deze risicofactoren beïnvloeden de werkbaarheidsindicatoren, maar kunnen eveneens een rechtstreekse invloed uitoefenen op de jobsatisfactie en de beslissing om al dan niet de sector te verlaten.

De verschillende individuele kenmerken die in overweging werden genomen staan opgesomd in bovenstaande tabel. De tabel bevat tevens de jobkenmerken. Indien het schaalvariabelen

betreft die als continue variabelen in het model zijn opgenomen, staat tussen haakjes de schaal weergegeven. De aanduiding (REF) daarentegen betekent dat betreffende categorie als de referentiecategorie in het model werd opgenomen. Wanneer een logistische transformatie van een variabele werd doorgevoerd staat dit ook tussen haakjes aangegeven.

In wat volgt zullen we nagaan in welke mate het beeld dat in Figuur 82 geschetst is klopt en welke risicofactoren nu effectief een effect hebben op de jobsatisfactie en de bereidheid om de sector te verlaten. Om dat te doen zullen we verschillende lineaire en logistische regressiemodellen schatten. De technische uitleg hierover laten we in dit deel achterwege. De geïnteresseerde lezer kan meer terugvinden in de methodologische nota in bijlage.

2.4.2 Werk-privé balans

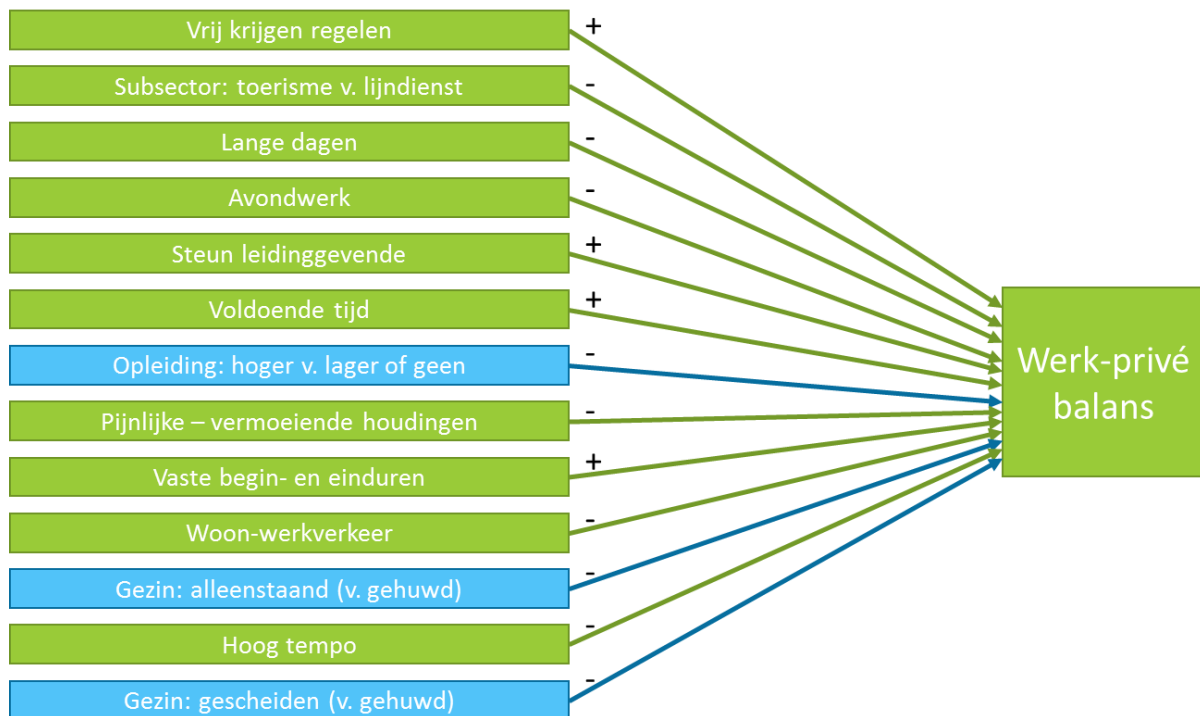
In Tabel 4 worden de resultaten weergegeven van de regressieanalyse waarin ‘werk-privé balans’ als de afhankelijke variabele fungeert. In deze paragraaf geven we een korte uitleg over hoe je de cijfers moet lezen⁶. Alle individuele en jobkenmerken die in de analyse geïntroduceerd werden, staan daarin opgesomd. De getallen onder de hoofding “B” zijn de regressie-coëfficiënten. Zij geven de stijging weer in de appreciatie van de werk-privé balans ten gevolge van één eenheid stijging in de risicofactor. Wanneer we te maken hebben met variabelen die bestaan uit verschillende categorieën, dan geeft deze coëfficiënt het verschil weer tussen de desbetreffende categorie en de referentie-categorie (met de aanduiding REF). Bij ja-neenvragen ten slotte geeft de coëfficiënt weer wat het verschil is tussen de werknemers die ‘ja’ geantwoord hebben en diegene die ‘neen’ geantwoord hebben. De getallen onder de hoofding “ β ” zijn gestandaardiseerde regressie-coëfficiënten⁷. Deze coëfficiënten stellen ons in staat om na te gaan welke variabele in het model het meest en welke het minst invloed uitoefent op de werk-privé balans. Op die manier wordt een rangorde aangebracht in de variabelen. De p-waarde geeft, tot slot, de kans weer dat het effect dat we vaststellen in de resultaten puur aan het toeval te wijten zijn. Traditioneel aanvaarden we dat er slechts een bewijs is van een effect wanneer die p-waarde kleiner is dan 0,050 (5%).

In de Figuur 83 staan alle risicofactoren opgesomd die een statistisch significante invloed bleken uit te oefenen op de werk-privé balans. Aangezien we met een relatief grote dataset werken, kunnen we ervan uit gaan dat de andere variabelen geen, dan wel een verwaarloosbaar kleine, invloed uitoefenen. De risicofactoren die in het groen werden aangeduid zijn jobkenmerken.

⁶ De lezer die enkel geïnteresseerd is in de inhoudelijke conclusies kan deze paragraaf over slaan en meteen de uitleg over figuur 1 in de volgende paragraaf lezen.

⁷ Omdat SPSS geen β -coëfficiënten voor de gepoolde resultaten berekent wanneer men een regressieanalyse op een dataset met multiple imputations uitvoert, hebben we zelf het gemiddelde berekend van de gestandaardiseerde parameters van de vijf modellen die in de MI regressie procedure werden geschat.

Deze die in het blauw werden aangeduid, zijn persoonlijke kenmerken. De volgorde van de variabelen geeft de sterkte van het effect weer. Met andere woorden, van alle variabelen die een significant effect uitoefenen op de werk-privé balans, is een uur vrij kunnen regelen de belangrijkste. Het verschil tussen gehuwde en gescheiden koppels is de minst belangrijke. De plus- en mintekens naast de figuur geven aan of het effect positief of negatief is.



Figuur 83: Risicofactoren die de werk-privé balans beïnvloeden

Respondenten die aangeven dat ze de flexibiliteit hebben om, indien nodig, een paar uur vrij te krijgen om privé zaken af te handelen, zijn ook het meest tevreden over hun werk-privé balans. Verder zien we ook dat wie aangeeft veel steun van hun leidinggevende te krijgen ook meer tevreden is over de werk-privé balans. Blijkbaar ondervinden werknemers reële, positieve effecten van een leidinggevende die zich inspant voor een goede arbeidssituatie van zijn ondergeschikten en die hen steunt.

Chauffeurs in de sector van het ongeregeld vervoer zijn dan weer veel minder tevreden. Daarnaast stellen we vast dat, hoe vaker chauffeurs lange dagen maken en hoe vaker ze avondwerk doen, hoe meer de balans uit evenwicht dreigt te geraken. Opvallend is echter ook dat nachtwerk en weekendwerk niet leidt tot het verstoren van de werk-privé balans. Let op, de effecten die we hier beschrijven zijn effecten waarbij gecontroleerd wordt voor de

Tabel 4: Resultaten regressieanalyse op werk-privé balans (0-3)

	B	β	p		B	β	p
Persoonlijke kenmerken				Jobkenmerken (vervolg)			
Jobstatus				Externe werkzekerheid (0-4)	-0.004	-0.005	0.791
Hoofdberoep (REF)				Uren werk per week (logschaal)	-0.060	-0.033	0.160
Bijberoep	0.007	0.003	0.899	Aantal lange dagen (+10u) per maand (logschaal)	-0.115	-0.131	0.000
Ancienniteit (in jaren, logschaal)	0.012	0.009	0.647	Aantal minute woon-werkverkeer (logschaal)	-0.052	-0.060	0.001
Contract				Aantal keer nachtwerk per maand (logschaal)	-0.017	-0.016	0.430
Bepaalde duur (REF)				Aantal keer avondwerk per maand (logschaal)	-0.087	-0.105	0.000
Onbepaalde duur	-0.088	-0.041	0.063	Aantal keer zaterdagwerk per maand (logschaal)	-0.014	-0.008	0.783
Opleiding				Aantal keer zondagwerk per maand (logschaal)	-0.091	-0.048	0.091
Lager of geen diploma (REF)				Elke dag zelfde aantal uren (ja/neen)	-0.022	-0.011	0.750
Lager secundair	-0.073	-0.039	0.139	Elke week zelfde aantal dagen (ja/neen)	0.070	0.037	0.157
Hoger secundair	-0.061	-0.032	0.226	Elke week zelfde aantal uren (ja/neen)	0.058	0.029	0.340
Hoger	-0.295	-0.082	0.000	Vaste begin- en einduren (ja/neen)	0.138	0.069	0.007
Origine				Oproepbasis (ja/neen)	-0.011	-0.005	0.789
Belg (REF)				Gesplitste diensten (ja/neen)	-0.103	-0.055	0.020
Belg van allochtone origine	0.116	0.028	0.106	Wisselend dienstrooster (ja/neen)	0.010	0.005	0.803
Allochtoon	0.119	0.026	0.137	Wijziging werkrooster			
Leeftijd	0.002	0.019	0.408	Geen wijziging (REF)			
Geslacht				Wijzigt dag zelf	-0.110	-0.039	0.072
man (REF)				Wijzigt dag op voorhand	-0.055	-0.026	0.207
vrouw	0.093	0.034	0.057	Wijzigt meerdere dagen/weken op voorhand	0.061	0.024	0.230
Gezinssituatie				Uren vrij krijgen regelen (0-4)	0.195	0.220	0.000
Alleenstaand	-0.149	-0.059	0.002	Voldoende tijd (0-4)	0.085	0.085	0.000
Samenwonend	-0.058	-0.023	0.182	Steun leidinggevende (0-4)	0.067	0.090	0.000
Gehuwd (REF)				Betrokken verbetering werkprocessen (0-4)	0.013	0.016	0.470
Gescheiden	-0.160	-0.041	0.018	Kan eigen ideeën toepassen (0-4)	0.034	0.043	0.052
Andere	-0.165	-0.027	0.121	Formele beoordeling (ja/neen)	0.026	0.010	0.563
Belang arbeidsinkomen				Steun collega's (0-4)	0.015	0.017	0.388
Geen hoofdkostwinner (REF)				Weet wat verwacht (0-4)	-0.015	-0.011	0.565
Hoofdkostwinner	0.025	0.011	0.558	Bijeenkomsten waar mening kan geven (ja/neen)	0.055	0.027	0.160
Gezinsleden				Hoog tempo (0-6)	-0.029	-0.055	0.015
Nemand ten laste (REF)				Werkpartners kiezen (0-6)	-0.010	-0.027	0.121
Iemand ten laste	-0.022	-0.012	0.508	Pijnlijke of vermoeiende houdingen (0-6)	-0.047	-0.082	0.000
Jobkenmerken				Boze klanten (0-6)	0.011	0.017	0.401
Subsector				Slachtoffer van fysiek geweld (ja/neen)	-0.059	-0.018	0.304
Lijn (REF)				Slachtoffer van intimidaties en pesterijen (ja/neen)	-0.048	-0.024	0.207
Bijzondere diensten	-0.106	-0.053	0.095	Slachtoffer van seksuele intimidatie (ja/neen)	-0.110	-0.019	0.261
Toerisme	-0.442	-0.193	0.000	Opleiding tijdens diensturen (ja/neen)	0.001	0.001	0.966
Andere	-0.181	-0.036	0.074	Opleiding buiten diensturen (ja/neen)	0.074	0.033	0.062
Interne werkzekerheid (0-4)	-0.027	-0.033	0.067				

invloed van de andere factoren in het model. Met andere woorden, we beschrijven het effect van een variabele waarbij alle andere variabelen constant gehouden worden. Het effect van werken in de sector van het ongeregeld vervoer kan dus niet verklaard worden door het feit dat die chauffeurs meer lange dagen werkt. Dit omdat die variabele wordt constant gehouden in het model.

Werknemers die aan een hoog tempo moeten werken, die onvoldoende tijd hebben om hun job naar behoren uit te voeren en die aangeven dat ze in hun werk pijnlijke en vermoeiende houdingen moeten verdragen, geven aan dat ze hun werk minder goed met hun privéleven kunnen verzoenen. Op het eerste zicht kan deze vaststelling enigszins vreemd lijken. Het lijkt ons echter niet onlogisch dat een werknemer die onderhevig is aan dergelijke werkomstandigheden, meer vermoeid naar huis gaat en daardoor het gevoel heeft minder tijd aan familie, huishouden en/of hobby's te kunnen besteden.

Dat iemand met vaste begin- en einduren een betere werk-privé balans heeft, lijkt logisch. het omgekeerde geldt voor wie meer tijd spendeert aan het pendelen naar het werk, en dus minder tijd heeft om zich met zijn privé zaken bezig te houden.

Wat de persoonlijke kenmerken betreft, zien we dat opleiding een effect blijkt te hebben, in die zin dat hoger opgeleide mensen gemiddeld minder tevreden zijn over hun werk-privé balans. Dit zou kunnen verklaard worden doordat deze categorie van personen gemakkelijker gefrustreerd geraken over hun positie in de arbeidsmarkt en dit dan ook op alle elementen van de job projecteren. Ten slotte geven gescheiden en alleenstaande werknemers aan dat ze minder tevreden zijn over hun werk-privé balans in vergelijking met gehuwde koppels. Ook dit lijkt enigszins verrassend. Mogelijk hebben alleenstaanden meer nood aan vrije tijd omdat ze via hobby's, uitgaan, etc. in contact willen komen/blijven met andere mensen.

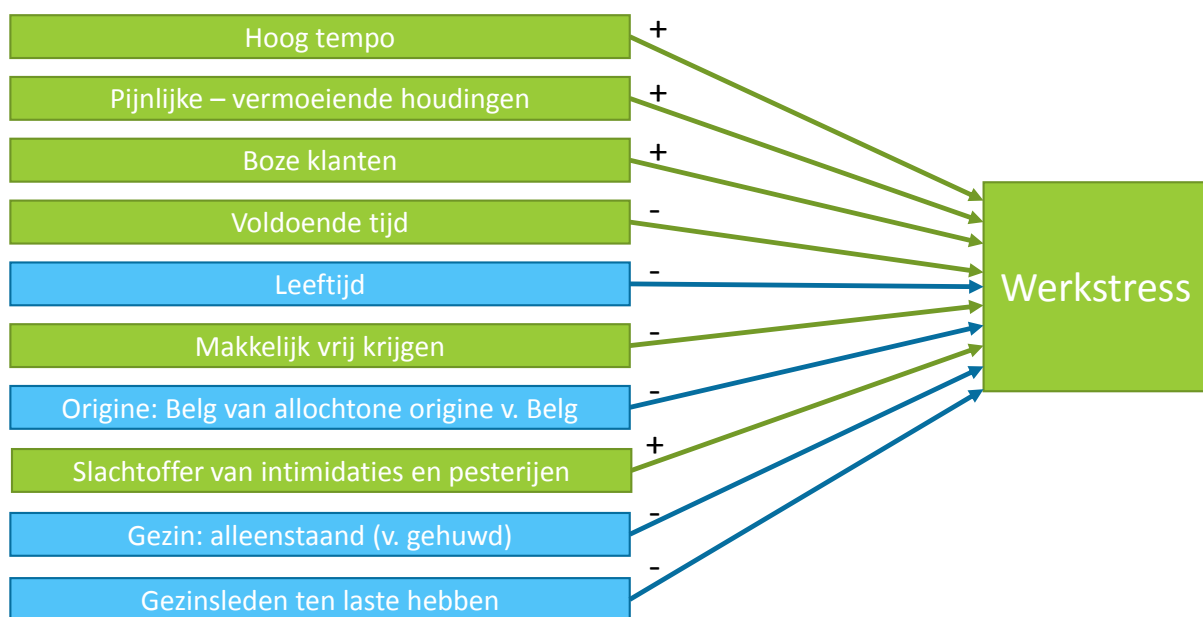
2.4.3 Werkstress

In Figuur 84 en Tabel 5 staan de resultaten voor de regressieanalyse waarin werkstress als afhankelijke variabele fungeert. De mate waarin werknemers aan een hoog tempo moeten werken blijkt de belangrijkste oorzaak te zijn van werkstress. Op de tweede plaats komen opnieuw de pijnlijke en vermoeiende houdingen. Het plusteken bij deze twee risicofactoren duidt er op dat deze elementen werkstress versterken. Omgaan met boze klanten en onvoldoende tijd hebben om je werk degelijk te doen zijn tevens twee factoren die we verwachtten aan te treffen bij de oorzaken van werkstress.

Wat misschien meer verrassend is, is dat de leeftijd een negatieve impact heeft op werkstress. In die zin lijken oudere werknemers minder last van werkstress te hebben. Hetzelfde geldt voor

Belgen van allochtone afkomst en alleenstaanden. Ook zij ervaren minder werkstress dan gehuwden resp. Belgen. Ook mensen die een kind of iemand anders thuis ten laste hebben blijken minder werkstress te ervaren.

Ten slotte zijn mensen die slachtoffer geweest zijn van intimidaties en pesterijen meer gestresseerd op het werk. We vinden geen significant effect voor seksuele intimidatie en geweld. De regressie-coëfficiënten voor deze risicofactoren duiden wel op een versterkend effect van slachtofferschap, maar dat effect is niet significant. We moeten er echter rekening mee houden dat het aantal medewerkers die hiermee te maken krijgt (in statistische termen ten minste) zeer klein is, waardoor het moeilijker wordt een effect aan te tonen.



Figuur 84: Risicofactoren die een invloed uitoefenen op werkstress

Het lijkt ons ook interessant om eens te kijken naar een aantal elementen die verrassend genoeg geen effect op werkstress blijken uit te oefenen. Zo lijkt de steun van leidinggevende en collega's hier geen soelaas te brengen (wat wel het geval was bij de werk-privé balans). Er is ook geen bewijs dat wijzigingen in het werkrooster tot extra werkstress leiden, zelfs al worden die wijzigingen laat meegedeeld. Voor werken met een wisselend dienstrooster duidt de coëfficiënt wel op een versterkend effect, al is die borderline insignificant. Ten slotte is het ook interessant om vast te stellen dat wie veel lange uren maakt en avondwerk doet geen extra last van werkstress blijkt te hebben, al gaven deze mensen wel aan meer moeilijkheden te ondervinden met hun werk-privé balans.

Tabel 5: Resultaten regressieanalyse op Werkstress (0-4)

	B	β	p		B	β	p
Persoonlijke kenmerken				Jobkenmerken (vervolg)			
Jobstatus				externe werkzekerheid (0-4)	-0.023	-0.028	0.174
Hoofdberoep (REF)				Uren werk per week (logschaal)	-0.046	-0.024	0.388
Bijberoep	-0.085	-0.035	0.223	Aantal lange dagen (+10u) per maand (logschaal)	0.021	0.023	0.423
Ancienniteit (in jaren, logschaal)	-0.012	-0.009	0.686	Aantal minute woon-werkverkeer (logschaal)	0.004	0.004	0.835
Contract				Aantal keer nachtwerk per maand (logschaal)	-0.026	-0.023	0.333
Bepaalde duur (REF)				Aantal keer avondwerk per maand (logschaal)	-0.002	-0.002	0.939
Onbepaalde duur	-0.067	-0.030	0.252	Aantal keer zaterdagwerk per maand (logschaal)	-0.068	-0.036	0.267
Opleiding				Aantal keer zondagwerk per maand (logschaal)	0.081	0.040	0.197
Lager of geen diploma (REF)				Elke dag zelfde aantal uren (ja/neen)	-0.013	-0.006	0.870
Lager secundair	0.083	0.041	0.170	Elke week zelfde aantal dagen (ja/neen)	0.069	0.034	0.224
Hoger secundair	0.039	0.019	0.521	Elke week zelfde aantal uren (ja/neen)	-0.066	-0.030	0.353
Hoger	0.062	0.016	0.493	Vaste begin- en einduren (ja/neen)	0.027	0.013	0.673
Origine				Oproepbasis (ja/neen)	-0.062	-0.029	0.221
Belg (REF)				Gesplitste diensten (ja/neen)	0.055	0.027	0.277
Belg van allochtone origine	-0.301	-0.069	0.000	Wisselend dienstrooster (ja/neen)	0.093	0.047	0.058
Allochtoon	-0.018	-0.004	0.849	Wijziging werkrooster			
Leeftijd	-0.007	-0.079	0.002	Geen wijziging (REF)			
Geslacht				Wijzig dag zelf	0.131	0.043	0.136
man (REF)				Wijzig dag op voorhand	0.020	0.009	0.766
vrouw	-0.033	-0.012	0.566	Wijzig meerdere dagen/weken op voorhand	0.020	0.008	0.780
Gezinssituatie				Uren vrij krijgen regelen (0-4)	-0.067	-0.072	0.002
Alleenstaand	-0.121	-0.045	0.032	Voldoende tijd (0-4)	-0.123	-0.117	0.000
Samenwonend	-0.026	-0.010	0.609	Steun leidinggevende (0-4)	-0.022	-0.027	0.284
Gehuwd (REF)				Betrokken verbetering werkprocessen (0-4)	0.016	0.020	0.457
Gescheiden	-0.073	-0.018	0.364	Kan eigen ideeën toepassen (0-4)	-0.037	-0.043	0.076
Andere	-0.078	-0.012	0.542	Formele beoordeling (ja/neen)	0.016	0.006	0.779
Belang arbeidsinkomen				Steun collega's (0-4)	-0.021	-0.023	0.292
Geen hoofdkostwinner (REF)				Weet wat verwacht (0-4)	0.000	0.000	0.990
Hoofdkostwinner	0.051	0.022	0.315	Bijeenkomsten waar mening kan geven (ja/neen)	-0.047	-0.022	0.309
Gezinsleden				Hoog tempo (0-6)	0.124	0.221	0.000
Nemand ten laste (REF)				Werkpartners kiezen (0-6)	-0.013	-0.034	0.078
Iemand ten laste	-0.087	-0.044	0.033	Pijnlijke of vermoeiende houdingen (0-6)	0.113	0.186	0.000
Jobkenmerken				Boze klanten (0-6)	0.095	0.133	0.000
Subsector				Slachtoffer van fysiek geweld (ja/neen)	0.039	0.011	0.570
Lijn (REF)				Slachtoffer van intimidaties en pesterijen (ja/neen)	0.120	0.055	0.009
Bijzondere diensten	-0.073	-0.034	0.314	Slachtoffer van seksuele intimidatie (ja/neen)	0.023	0.004	0.842
Toerisme	-0.002	-0.001	0.984	Opleiding tijdens diensturen (ja/neen)	0.025	0.012	0.530
Andere	0.079	0.015	0.502	Opleiding buiten diensturen (ja/neen)	0.009	0.004	0.837
Interne werkzekerheid (0-4)	0.022	0.025	0.253				

2.4.4 Voldoening

Ook voor wat voldoening in het werk betreft, blijkt hulp aan en ondersteuning van werknemers door hun leidinggevende heel erg belangrijk te zijn. Daarnaast is ook de steun en hulp van de leidinggevende een factor die de voldoening stimuleert. Opvallend is wel dat de mate van steun en hulp van de leidinggevende een sterkere invloed blijkt uit te oefenen dan de steun en hulp van de collega's.

Werknemers die meer autonomie in hun werk ervaren (gemeten met de stelling of ze hun eigen ideeën in hun werk kunnen toepassen), krijgen ook meer voldoening van het werk dat ze doen. Daar staat echter tegenover dat ook structuur belangrijk is. Mensen die aangeven dat ze goed weten wat van hen verwacht wordt op het werk blijken eveneens meer voldoening uit hun taken te kunnen halen.

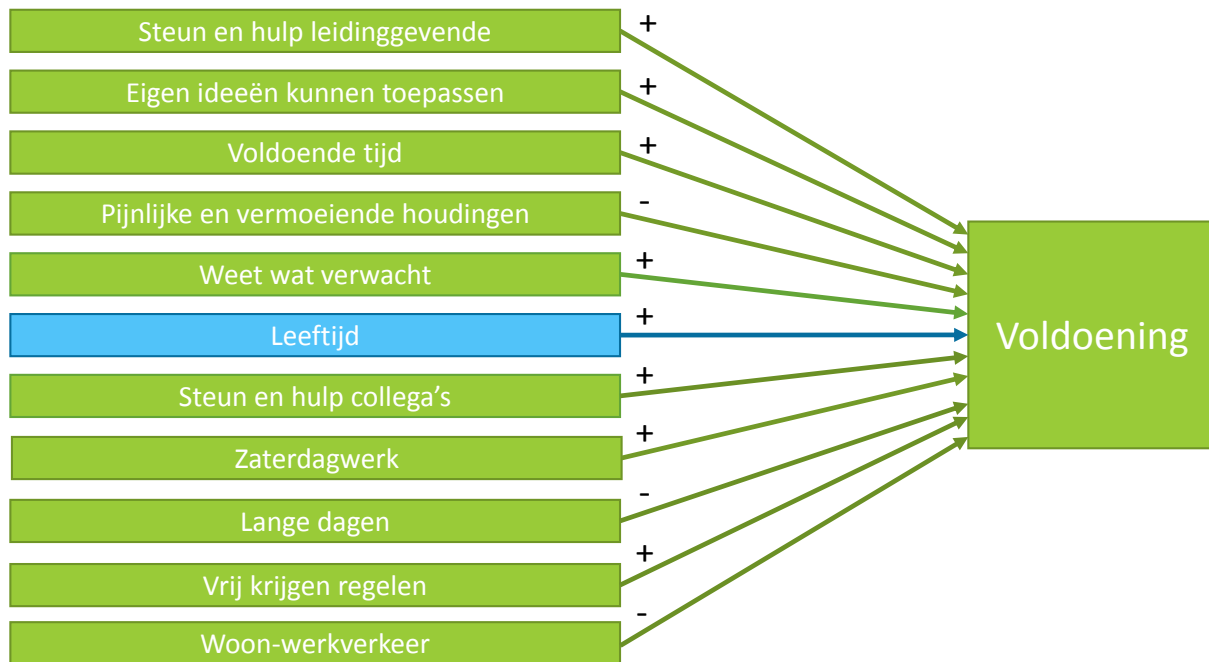
Drie risicofactoren oefenen een negatief effect uit op de voldoening. Een eerste is de pijnlijke en vermoeiende houding. Dit blijkt een belangrijke risicofactor te zijn aangezien het ook een negatieve impact had op de werk-privé balans en zorgde voor extra werkstress. Daarnaast halen werknemers die vaak lange dagen werken minder voldoening uit hun werk. Hetzelfde geldt voor diegene die lang onderweg zijn naar hun werk, al is dat laatste effect slechts borderline significant.

Leeftijd is het enige persoonlijke kenmerk dat een invloed blijkt uit te oefenen op de voldoening die werknemers ervaren. Oudere chauffeurs blijken gemiddeld meer voldoening uit hun werk te halen dan jongere chauffeurs.

Voldoening wordt gestimuleerd als men voldoende tijd heeft om opdrachten uit te voeren en wanneer het gemakkelijk is om enkele uren vrije tijd te regelen om persoonlijke zaken in orde te brengen. Verrassend is ten slotte dat ook zaterdagwerk meer voldoening geeft. Mogelijk levert zaterdagwerk enkele voordelen op. Misschien is het wel aangenamer rijden omdat het minder druk is of omdat de passagiers in weekend-stemming zijn (in plaats van gehaaste pendelaars of luidruchtige schoolkinderen) of zijn er nog andere voordelen aan verbonden.

Tabel 6: Resultaten regressie-analyse op Voldoening

	B	β	p		B	β	p
Persoonlijke kenmerken				Jobkenmerken (vervolg)			
Jobstatus				externe werkzekerheid (0-4)	0.003	0.005	0.824
Hoofdberoep (REF)				Uren werk per week (logschaal)	0.055	0.034	0.256
Bijberoep	0.047	0.023	0.454	Aantal lange dagen (+10u) per maand (logschaal)	-0.051	-0.065	0.022
Ancienniteit (in jaren, logschaal)	0.002	0.002	0.924	Aantal minute woon-werkverkeer (logschaal)	-0.033	-0.043	0.043
Contract				Aantal keer nachtwerk per maand (logschaal)	-0.035	-0.037	0.130
Bepaalde duur (REF)				Aantal keer avondwerk per maand (logschaal)	0.033	0.044	0.187
Onbepaalde duur	0.053	0.027	0.290	Aantal keer zaterdagwerk per maand (logschaal)	0.116	0.071	0.031
Opleiding				Aantal keer zondagwerk per maand (logschaal)	-0.079	-0.046	0.201
Lager of geen diploma (REF)				Elke dag zelfde aantal uren (ja/neen)	0.078	0.041	0.261
Lager secundair	-0.024	-0.014	0.633	Elke week zelfde aantal dagen (ja/neen)	0.013	0.008	0.787
Hoger secundair	-0.008	-0.005	0.873	Elke week zelfde aantal uren (ja/neen)	-0.021	-0.012	0.748
Hoger	-0.095	-0.029	0.209	Vaste begin- en einduren (ja/neen)	0.040	0.022	0.432
Origine				Oproepbasis (ja/neen)	-0.001	-0.001	0.971
Belg (REF)				Gesplitste diensten (ja/neen)	-0.013	-0.007	0.754
Belg van allochtone origine	-0.054	-0.015	0.479	Wisselend dienstrooster (ja/neen)	0.008	0.005	0.853
Allochtoon	0.018	0.004	0.827	Wijziging werkrooster			
Leeftijd	0.007	0.091	0.001	Geen wijziging (REF)			
Geslacht				Wijzigd dag zelf	-0.022	-0.009	0.738
man (REF)				Wijzigd dag op voorhand	0.011	0.006	0.831
vrouw	0.173	0.070	0.001	Wijzigd meerdere dagen/weken op voorhand	0.060	0.026	0.271
Gezinssituatie				Uren vrij krijgen regelen (0-4)	0.049	0.062	0.007
Alleenstaand	-0.030	-0.013	0.537	Voldoende tijd (0-4)	0.130	0.145	0.000
Samenwonend	-0.079	-0.035	0.083	Steun leidinggevende (0-4)	0.114	0.168	0.000
Gehuwd (REF)				Betrokken verbetering werkprocessen (0-4)	0.007	0.010	0.692
Gescheiden	-0.004	-0.001	0.955	Kan eigen ideeën toepassen (0-4)	0.107	0.149	0.000
Andere	0.084	0.015	0.430	Formele beoordeling (ja/neen)	0.066	0.029	0.158
Belang arbeidsinkomen				Steun collega's (0-4)	0.070	0.089	0.000
Geen hoofdkostwinner (REF)				Weet wat verwacht (0-4)	0.137	0.107	0.000
Hoofdkostwinner	-0.012	-0.006	0.781	Bijeenkomsten waar mening kan geven (ja/neen)	0.027	0.015	0.504
Gezinsleden				Hoog tempo (0-6)	-0.017	-0.035	0.183
Nemand ten laste (REF)				Werkpartners kiezen (0-6)	-0.008	-0.023	0.245
Iemand ten laste	-0.001	-0.001	0.975	Pijnlijke of vermoeiende houdingen (0-6)	-0.063	-0.122	0.000
Jobkenmerken				Boze klanten (0-6)	-0.015	-0.025	0.303
Subsector				Slachtoffer van fysiek geweld (ja/neen)	0.000	0.000	0.995
Lijn (REF)				Slachtoffer van intimidaties en pesterijen (ja/neen)	-0.025	-0.014	0.533
Bijzondere diensten	-0.035	-0.019	0.585	Slachtoffer van seksuele intimidatie (ja/neen)	-0.090	-0.018	0.373
Toerisme	0.066	0.032	0.336	Opleiding tijdens diensturen (ja/neen)	-0.050	-0.029	0.142
Andere	-0.152	-0.034	0.142	Opleiding buiten diensturen (ja/neen)	0.046	0.023	0.250
Interne werkzekerheid (0-4)	-0.012	-0.016	0.428				



Figuur 85: Risicofactoren die een invloed hebben op voldoening

2.4.5 Algemene tevredenheid met de job

In Figuur 86 en Tabel 7 vinden we de resultaten terug voor de algemene tevredenheid. Omdat de afhankelijke variabele slechts 3 categorieën bevat werd hier gekozen voor een ordinale regressieanalyse met logit link functie. De B's in de tabel kunnen dan ook niet meer als regressiecoëfficiënten worden geïnterpreteerd. Bovendien zijn er geen gestandaardiseerde coëfficiënten meer voorhanden. Daarom kan niet meer duidelijk worden berekend welke factoren het meest en welke het minst invloed uitoefenen op de algemene tevredenheid. Daarom werden de variabelen in de figuur niet langer in volgorde van belangrijkheid opgenomen, maar gegroepeerd volgens type. De oranje blokjes geven de werkbaarheidsindicatoren weer, de groene blokjes de jobkenmerken en de blauwe blokjes de individuele kenmerken.

Alhoewel we de B's niet kunnen gebruiken om een rangorde aan te brengen in de impact van de variabelen, kunnen we er wel iets uit leren voor wat het belang van de drie werkbaarheidsindicatoren voor de algemene tevredenheid betreft. De verschillen in schaal tussen de variabelen zijn immers niet dusdanig dat ze de enige oorzaak kunnen zijn van de verschillen in coëfficiënten (en p-waarden) die we in de tabel terugvinden. We kunnen dan ook concluderen dat werkstress van de drie indicatoren het minst impact heeft op de algemene tevredenheid. Voldoening lijkt het meest invloed te hebben.



Figuur 86: Risicofactoren en werkbaarheidsindicatoren die een invloed uitoefenen op de algemene jobsatisfactie

Een heel aantal risicofactoren oefent blijkbaar ook een rechtstreekse invloed uit op de algemene jobsatisfactie, los van de werkwstress, werk-privé balans en voldoening. De mate waarin men zijn eigen ideeën kan toepassen (een indicator van jobautonomie) is daar een voorbeeld van. Zijn eigen ideeën kunnen toepassen leidt niet enkel tot meer voldoening en zo tot een hogere jobsatisfactie, het heeft ook een rechtstreekse impact op de jobsatisfactie, los van voldoening. Ook het verkrijgen van steun van de leidinggevende, de mate waarin men gemakkelijk enkele uren vrij kan regelen, en het slachtoffer zijn van intimidaties en pesterijen beïnvloedt zowel rechtstreeks als onrechtstreeks de jobsatisfactie.

Interne werkonzekerheid (de mate waarin men vreest om zijn job te verliezen) heeft dan weer enkel een rechtstreeks (negatief) effect op de jobsatisfactie, zonder stress, voldoening of de werk-privé balans te beïnvloeden. Anciënniteit heeft een direct positief effect, al kan hier ook sprake zijn van omgekeerde causaliteit (meer tevreden werknemers blijven langer). Respondenten die een formele beoordeling kregen van hun functioneren in het bedrijf, zijn meer tevreden over hun werk. Dat geldt ook voor werknemers met een contract

Tabel 7: Resultaten ordinale regressie op algemene jobsatisfactie

	B	p		B	p
Persoonlijke kenmerken			Jobkenmerken (vervolg)		
Jobstatus			Aantal lange dagen (+10u) per maand (logschaal)	0.090	0.292
Hoofdberoep (REF)			Aantal minute woon-werkverkeer (logschaal)	-0.036	0.559
Bijberoep	0.185	0.420	Aantal keer nachtwerk per maand (logschaal)	-0.067	0.430
Ancienniteit (in jaren, logschaal)	0.247	0.014	Aantal keer avondwerk per maand (logschaal)	-0.099	0.254
Contract			Aantal keer zaterdagwerk per maand (logschaal)	0.377	0.058
Bepaalde duur (REF)			Aantal keer zondagwerk per maand (logschaal)	0.003	0.990
Onbepaalde duur	0.395	0.036	Elke dag zelfde aantal uren (ja/neen)	0.005	0.985
Opleiding			Elke week zelfde aantal dagen (ja/neen)	0.101	0.614
Lager of geen diploma (REF)			Elke week zelfde aantal uren (ja/neen)	-0.211	0.413
Lager secundair	0.072	0.709	Vaste begin- en einduren (ja/neen)	0.283	0.163
Hoger secundair	0.021	0.913	Oproepbasis (ja/neen)	-0.103	0.521
Hoger	-0.018	0.951	Gesplitste diensten (ja/neen)	-0.346	0.046
Origine			Wisselend dienstrooster (ja/neen)	0.005	0.975
Belg (REF)			Wijziging werkrooster		
Belg van allochtone origine	0.158	0.582	Geen wijziging (REF)		
Allochtoon	-0.906	0.004	Wijzigd dag zelf	-0.625	0.007
Leeftijd	-0.018	0.019	Wijzigd dag op voorhand	-0.337	0.056
Geslacht			Wijzigd meerdere dagen/weken op voorhand	-0.261	0.196
man (REF)			Uren vrij krijgen regelen (0-4)	0.187	0.012
vrouw	0.149	0.448	Voldoende tijd (0-4)	0.064	0.471
Gezinssituatie			Steun leidinggevende (0-4)	0.259	0.000
Alleenstaand	-0.231	0.219	Betrokken verbetering werkprocessen (0-4)	0.055	0.430
Samenwonend	-0.028	0.870	Kan eigen ideeën toepassen (0-4)	0.156	0.023
Gehuwd (REF)			Formele beoordeling (ja/neen)	0.410	0.026
Gescheiden	-0.414	0.112	Steun collega's (0-4)	0.095	0.158
Andere	0.124	0.767	Weet wat verwacht (0-4)	0.019	0.860
Belang arbeidsinkomen			Bijeenkomsten waar mening kan geven (ja/neen)	0.166	0.278
Geen hoofdkostwinner (REF)			Hoog tempo (0-6)	-0.028	0.564
Hoofdkostwinner	0.216	0.190	Werkpartners kiezen (0-6)	0.013	0.616
Gezinsleden			Pijnlijke of vermoeiende houdingen (0-6)	-0.093	0.057
Nemand ten laste (REF)			Boze klanten (0-6)	0.010	0.853
Iemand ten laste	-0.058	0.665	Slachtoffer van fysiek geweld (ja/neen)	0.105	0.650
Jobkenmerken			Slachtoffer van intimidaties en pesterijen (ja/neen)	-0.599	0.000
Subsector			Slachtoffer van seksuele intimidatie (ja/neen)	-0.045	0.910
Lijn (REF)			Opleiding tijdens diensturen (ja/neen)	-0.006	0.964
Bijzondere diensten	-0.370	0.137	Opleiding buiten diensturen (ja/neen)	0.001	0.996
Toerisme	-0.253	0.338	Werkbaarheidsindicatoren		
Andere	-1.053	0.011	Werk-privé balans	0.643	0.000
Interne werkzekerheid (0-4)	-0.136	0.023	Werkstress	-0.175	0.035
Externe werkzekerheid (0-4)	-0.031	0.623	Voldoening	0.997	0.000
Uren werk per week (logschaal)	0.055	0.744			

van bepaalde duur. Met andere woorden, wie een contract van onbepaalde duur heeft is minder tevreden over zijn job. Dit laatste kan toch enigszins als een verrassende vaststelling worden aanzien.

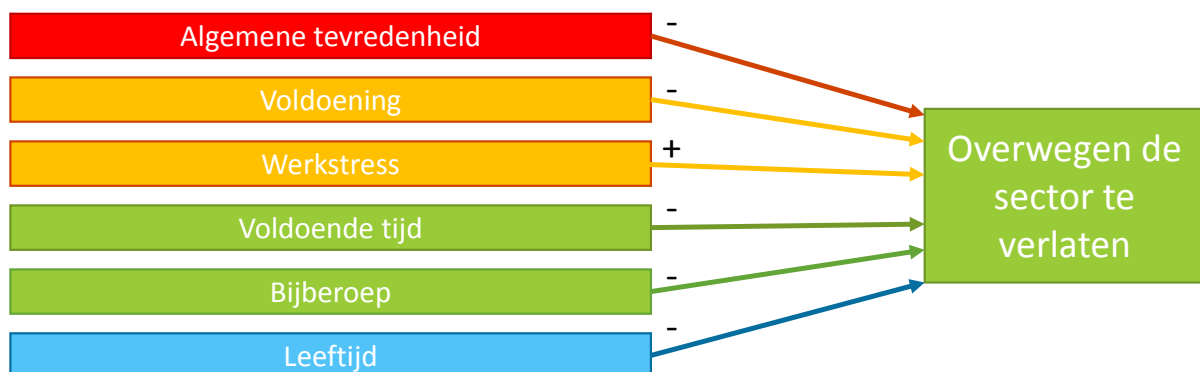
Ten slotte is een negatief effect van de categorie “andere” bij subsector. Dat wil zeggen dat respondenten die voornamelijk als mekaniker actief zijn of niet kunnen zeggen wat ze het meest doen, in het algemeen minder tevreden zijn over hun werk.

2.4.5 Sector verlaten

In dit laatste deel gaan we na welke elementen een invloed uitoefenen op de overweging om de sector te verlaten. De resultaten daarvan zijn terug te vinden in Figuur 87 en Tabel 8. De resultaten werden deze keer bereikt door een logistisch regressiemodel te schatten waarbij de overweging om een job buiten de sector te zoeken als afhankelijke variabele fungeert.

Zoals we verwacht hadden heeft de algemene tevredenheid over de job een sterke invloed op de overweging om van job te veranderen. Dat effect is ook vrij sterk: de kans dat overwogen wordt de sector te verlaten, is 17 keer groter bij de respondenten die niet erg tevreden zijn over hun job dan bij diegene die erg tevreden zijn. Bij diegene die tevreden zijn is die kans 8 keer groter.

Twee werkbaarheidsindicatoren oefenen een effect uit op de kans dat men overweegt de sector te verlaten, los van de algemene tevredenheid over de job. De mate waarin men voldoening haalt uit de job verkleint de overweging om van job te veranderen terwijl werkstress die kans vermeerderd. De werk-privé balans oefent geen rechtstreeks effect uit op de overweging om de sector te verlaten. Let wel, de werk-privé balans beïnvloedt die overweging wel via de algemene tevredenheid. Het heeft dus wel degelijk een effect op de overweging om weg te gaan, maar geen rechtstreeks effect.



Figuur 87: Factoren die de overweging om de sector te verlaten beïnvloeden

Tabel 8: Resultaten logischistische regressie-analyse op het al dan niet overwegen om de sector te verlaten

	B	p		B	p
Persoonlijke kenmerken			Aantal minute woon-werkverkeer (logschaal)	-0.143	0.135
Jobstatus			Aantal keer nachtwerk per maand (logschaal)	0.122	0.304
<i>Hoofdberoep (REF)</i>			Aantal keer avondwerk per maand (logschaal)	-0.161	0.172
<i>Bijberoep</i>	-0.901	0.030	Aantal keer zaterdagwerk per maand (logschaal)	0.160	0.560
Ancienniteit (in jaren, logschaal)	-0.149	0.314	Aantal keer zondagwerk per maand (logschaal)	0.064	0.814
Contract			Elke dag zelfde aantal uren (ja/neen)	-0.036	0.922
<i>Bepaalde duur (REF)</i>			Elke week zelfde aantal dagen (ja/neen)	-0.094	0.696
<i>Onbepaalde duur</i>	0.223	0.478	Elke week zelfde aantal uren (ja/neen)	0.433	0.156
Opleiding			Vaste begin- en einduren (ja/neen)	-0.274	0.331
<i>Lager of geen diploma (REF)</i>			Oproepbasis (ja/neen)	-0.064	0.752
<i>Lager secundair</i>	-0.107	0.705	Gesplitste diensten (ja/neen)	-0.029	0.896
<i>Hoger secundair</i>	-0.194	0.501	Wisselend dienstrooster (ja/neen)	0.082	0.697
<i>Hoger</i>	-0.241	0.580	Wijziging werkrooster		
Origine			<i>Geen wijziging (REF)</i>		
<i>Belg (REF)</i>			<i>Wijzigd dag zelf</i>	-0.533	0.069
<i>Belg van allochtone origine</i>	-0.769	0.058	<i>Wijzigd dag op voorhand</i>	-0.251	0.313
<i>Allochtoon</i>	-0.682	0.137	<i>Wijzigd meerdere dagen/weken op voorhand</i>	-0.216	0.422
Leeftijd	-0.047	0.000	Uren vrij krijgen regelen (0-4)	0.101	0.306
Geslacht			Voldoende tijd (0-4)	-0.300	0.010
<i>man (REF)</i>			Steun leidinggevende (0-4)	-0.015	0.874
<i>vrouw</i>	-0.144	0.580	Betrokken verbetering werkprocessen (0-4)	0.117	0.249
Gezinssituatie			Kan eigen ideeën toepassen (0-4)	-0.012	0.900
<i>Alleenstaand</i>	0.288	0.226	Formele beoordeling (ja/neen)	-0.195	0.494
<i>Samenwonend</i>	0.322	0.143	Steun collega's (0-4)	-0.005	0.959
<i>Gehuwd (REF)</i>			Weet wat verwacht (0-4)	-0.002	0.985
<i>Gescheiden</i>	0.027	0.944	Bijeenkomsten waar mening kan geven (ja/neen)	-0.283	0.215
<i>Andere</i>	-0.473	0.541	Hoog tempo (0-6)	-0.075	0.288
Belang arbeidsinkomen			Werkpartners kiezen (0-6)	-0.012	0.730
<i>Geen hoofdkostwinner (REF)</i>			Pijnlijke of vermoeiende houdingen (0-6)	0.114	0.056
<i>Hoofdkostwinner</i>	-0.382	0.101	Boze klanten (0-6)	-0.051	0.451
Gezinsleden			Slachtoffer van fysiek geweld (ja/neen)	0.477	0.067
<i>Nemand ten laste (REF)</i>			Slachtoffer van intimidaties en pesterijen (ja/neen)	0.189	0.322
<i>Iemand ten laste</i>	0.143	0.435	Slachtoffer van seksuele intimidatie (ja/neen)	-0.432	0.334
Jobkenmerken			Opleiding tijdens diensturen (ja/neen)	0.133	0.454
Subsector			Opleiding buiten diensturen (ja/neen)	0.268	0.228
<i>Lijn (REF)</i>			Werkbaarheidsindicatoren		
<i>Bijzondere diensten</i>	0.218	0.562	Werk-privé balans	-0.240	0.074
<i>Toerisme</i>	0.597	0.069	Werkstress	0.360	0.002
<i>Andere</i>	0.212	0.693	Voldoening	-0.500	0.000
Interne werkzekerheid (0-4)	-0.016	0.838	Algemene tevredenheid		
externe werkzekerheid (0-4)	-0.001	0.986	<i>heel tevreden (REF)</i>		
Uren werk per week (logschaal)	0.167	0.534	<i>tevreden</i>	2.097	0.000
Aantal lange dagen (+10u) per maand (logschaal)	0.007	0.953	<i>niet erg tevreden</i>	2.832	0.000

Tijdsdruk is blijkbaar heel belangrijk in de overweging om van job te veranderen, zelfs los van stress, voldoening of algemene tevredenheid over de job.

We merken ook dat wie in bijberoep actief is in de sector (i.e., enkel in bijberoep), een kleinere kans heeft om die te willen verlaten, los van de tevredenheid over de job.

Ten slotte oefent de leeftijd een onafhankelijk negatief effect uit op de overweging om van job te veranderen. Dit is een te verwachten effect. Alle andere factoren gelijk houdend, zullen oudere mensen minder snel overwegen om van job te veranderen. Vaak vinden ze het de moeite niet, zijn ze minder bereid om de investering te doen om een nieuwe job aan te leren of hebben ze al een aantal jobs gehad wat hen ontmoedigt om opnieuw een nieuwe te zoeken.

2.5 Conclusie van de onderzoeksresultaten

Met behulp van een enquête die we naar een toevallige steekproef van 3000 chauffeurs en mekaniekers hebben opgestuurd, konden we informatie verzamelen over de arbeidsomstandigheden in de sector van de private autocar- en autobusbedrijven. Mede dankzij de inzet van een doorgedreven contactschema slaagden we erin een responsgraad van 60% te bereiken. Bovendien toonde de representativiteitsanalyse aan dat op het vlak van enkele demografische kenmerken de gerealiseerde steekproef een goede afspiegeling van de sector vormt. We zijn er met andere woorden in geslaagd om kwalitatief zeer hoogstaande data te verzamelen die ons hebben toegelaten om een doorgedreven analyse van de kwaliteit van de arbeid in de sector te maken.

We startten onze analyse met een vergelijking tussen de gemiddelde Vlaamse werknemer (op basis van de EWCS 2010-survey) en de werknemers uit onze eigen sector. In eerste instantie onderzochten we een reeks zogenaamde risicofactoren (i.e., kenmerken van de job die mogelijk een invloed kunnen uitoefenen op de algemene jobsatisfactie). In vergelijking met de gemiddelde Vlaamse werknemer bleken chauffeurs in sterkere mate blootgesteld te zijn aan emotionele belasting. Dat bleek niet alleen uit het gegeven dat ze vaker het slachtoffer zijn van geweld en pesterijen, maar ook uit de vaststelling dat ze vaker emotioneel betrokken blijken te zijn bij hun job. Naast de emotionele belasting bleek ook de fysieke belasting (bvb het ondergaan van vermoeiende en pijnlijke houdingen) sterker dan bij de gemiddelde werknemer. De chauffeurs gaven ook te kennen minder ondersteuning te ondervinden van zowel hun collega's als van hun leidinggevenden. Werknemers uit de sector rapporteerden ook dat ze minder betrokken zijn bij de werkorganisatie en dat ze minder autonomie in hun job ervaren dan de gemiddelde Vlaamse werknemer. Over het algemeen is men ook iets minder zeker van zijn job. Daar staat echter tegenover dat de chauffeurs geloven dat wanneer ze hun job zouden

verliezen, ze snel opnieuw een andere job, met hetzelfde loonniveau, zouden vinden. Zoals verwacht, bleek ook dat de sector duidelijk meer niet-conventionele werktijden kent dan de andere Vlaamse sectoren samen. Ten slotte bleken de chauffeurs iets meer tijdsdruk te ervaren, als was het verschil hier minder eenduidig: er waren minder chauffeurs die heel weinig of heel veel tijdsdruk ervaren, maar vooral meer mensen in de midden categorieën.

Het tweede deel van de analyse bestond uit de verwerking van de antwoorden op een self-rating vraag. Aan de deelnemers van de survey werd gevraagd om uit een lijst van 14 jobkenmerken de 3 meest positieve en de 3 negatiefste te kiezen. Op basis van die antwoorden konden we alle items ordenen en die ordening vergelijken tussen verschillende subgroepen van chauffeurs. Uit die analyse konden we concluderen dat fysieke belasting, de uren waarop gewerkt moet worden en de tijdsdruk als de belangrijkste negatieve jobkenmerken worden gezien. Bij de bijzonder geregelde diensten was de job(on)zekerheid ook een belangrijk nadeel. Het aantal uren werk was dan weer een belangrijk nadeel bij de ongeregelde diensten.

Voordelen waren vooral afhankelijk van de subsector waarin de respondent actief was. Het contact met de passagiers werd in het algemeen als belangrijk voordeel aangeduid. Autocarchauffeurs noemden vooral job intrinsieke kenmerken (variatie, mate waarin ze zelf kunnen beslissen, ...), terwijl bij de geregelde en bijzonder geregelde diensten ook zaken zoals de afstand naar het werk, als een belangrijk voordeel naar voren kwamen. Bij de geregelde diensten was jobzekerheid een belangrijk voordeel. Bij de bijzonder geregelde diensten nam het aantal uren werk dan weer een dubbele positie in. Een belangrijk deel van de chauffeurs vond dat een negatief gegeven, terwijl een ander deel dat net een positief gegeven vond.

In derde instantie werd een drivers analyse van algemene jobtevredenheid en de neiging om van werk te veranderen doorgevoerd. Niet-conventionele uren, fysieke belasting en tijdsdruk kwamen als belangrijke drivers van ontevredenheid naar voren. Daarnaast stelden we ook vast dat werknemers die aangeven hulp en ondersteuning van hun leidinggevende te ontvangen meer tevreden zijn over hun job. De positieve effecten van een ondersteunende werkomgeving bleek ook uit het feit dat “de mogelijkheid hebben om indien nodig twee uren vrij te krijgen voor privé-zaken” als een belangrijke driver van tevredenheid opdook. Ten slotte konden we concluderen dat voldoening halen uit de job van de drie werkbaarheidsindicatoren het meeste invloed op de algemene jobtevredenheid uitoefende, gevolgd door de werk-privé balans. Werkstress bleek van de drie indicatoren de minst belangrijke te zijn.

De informatie die zo werd verzameld geeft de mogelijkheid aan de verschillende actoren uit het veld om een doelgericht retentiebeleid te ontwikkelen. Dit beleid zal zowel op operationeel niveau binnen de bedrijven als op strategisch niveau bij de verschillende beleidsmakers vorm

gegeven moeten worden. Binnen de bedrijven kan bijvoorbeeld gewerkt worden aan concrete maatregelen die de fysieke belasting minimaliseren (opleiding ergonomie, ergonomische werkpost, enz.) of die binnen het kader van de job zoveel mogelijk ruimte geven voor eigen initiatief en flexibiliteit. Maar ook op strategisch niveau zal het één en het ander op de agenda geplaatst moeten worden. We denken daarbij bijvoorbeeld aan het creëren van aandacht voor realistische dienstroosters bij de opdrachtgevers. Daarnaast zal bijvoorbeeld ook bij de rekrutering van nieuwe chauffeurs rekening gehouden moeten worden met een aantal specifieke kenmerken van de job zoals de niet-conventionele uren.

In wat volgt worden een aantal zogenaamde *best practices* opgelijst en toegelicht. Deze *best practices* zijn voorbeelden van hoe een bedrijf, soms onbewust, een beleid kan voeren dat gericht is op het verbeteren van de werkomstandigheden. Dit laatste deel heeft dan ook als doelstelling om de aanzet naar zo'n retentiebeleid nog wat concreter te maken.

3. Best Practices

Veel bedrijven ondernemen spontaan, en soms zonder het te beseffen, acties waardoor de werkbaarheid voor hun werknemers vergroot. Om een idee te krijgen van de acties die in de sector reeds georganiseerd worden, werden de private autocar-en autobusbedrijven bevroegd. De return van de bedrijven hieromtrent was heel beperkt en kan deels verklaard worden door het grote aandeel micro-ondernemingen en KMO's waar het dagelijks organiseren van de beroepsactiviteiten voorrang krijgt. Vaak betreft het acties die ad hoc plaatsvinden zoals het tijdelijk of permanent aanpassen van dienstroosters omwille van persoonlijke omstandigheden (minder uren, minder weekenddiensten,..) of wanneer er zich een bepaald event heeft voorgedaan op een dienst waardoor de chauffeur zich niet meer goed of veilig voelt.

Onderstaande acties zijn wel eerder structureel, zij het meestal slechts in één bedrijf. Ze zijn niet gebonden aan de specifieke omstandigheden van een werknemer, maar werden in het hele bedrijf doorgevoerd.

We trachten deze acties op een overzichtelijke manier (en soms gebundeld) te omschrijven met de bedoeling dat ze de bedrijven in de sector inspiratie kunnen geven. Dit leidt onvermijdelijk tot een uitbreiding van de acties die kunnen plaatsvinden in het kader van werkbaar werk.

3.1 Best practices 1: zelfroosteren

3.1.1 Probleemstelling:

Het opmaken van een personeelsplanning binnen de sector is niet altijd een gemakkelijke opdracht: vroege diensten, late diensten, gesplitste diensten, weekenddiensten enzovoort. Het is een tijdsintensief proces en na de opmaak van de planning gebeuren er vaak nog wijzigingen omwille van bijvoorbeeld ziekte of afwezigheid.

3.1.2 Doelstelling:

Enerzijds de werklast van de planner verlagen en anderzijds de werknemers de mogelijkheid geven zelf een voorkeur van diensten aan te geven en, waar mogelijk, de afstemming met hun privésituatie te vergroten.

3.1.3 Zelfroosteren:

Het systeem van zelfroostering vindt zijn oorsprong in de zorgsector waarbij eveneens met verschillende diensten of shiften gewerkt wordt. Het systeem laat aan elke werknemer toe een voorkeur aan te geven voor diensten in een bepaalde periode.

Deze toepassing wordt gebruikt in een bedrijf dat voornamelijk geregeld vervoer verricht. De werknemers krijgen 2 maanden op voorhand de lijnen en diensten te zien die moeten gereden worden. Hierbij wordt hen de kans gegeven om hun voorkeur aan te geven. Bepaalde diensten en wissels met andere chauffeurs leveren punten op die ingezet kunnen worden wanneer ze een bepaalde dienst absoluut willen. Een dienst die reeds gekozen werd door een werknemer kan ook nog door een andere werknemer gekozen worden, maar wordt uiteindelijk aan slechts één chauffeur toegewezen, nl. aan diegene die het meeste punten heeft verzameld. Indien deze chauffeur wenst te wisselen met een andere chauffeur krijgt hij hiervoor opnieuw punten. Een werknemer kan ook éénmalig per planningsperiode een “veto” stellen voor een dienst waardoor hij of zij zeker is die dienst te hebben.

Een werknemer kan, indien een bepaalde dienst niet meer beschikbaar is, zelf met zijn collega bekijken of er een wissel mogelijk is. Wanneer de voorlopige planning klaar is, bevestigt de planner welke werknemer welke diensten zal verzorgen en wordt de planning definitief.

3.1.4 Moeilijkheden:

Niet iedereen heeft toegang tot internet thuis. Daarom werd er in het chauffeurslokaal een computer geplaatst waarmee de werknemers hun voorkeuren voor bepaalde diensten en uren kunnen ingeven.

Het systeem is niet even toepasbaar in de verschillende deelsectoren en vraagt ook duidelijke afspraken.

3.2 Best practices 2: Aangepaste dienstroosters via o.a. het systeem van tijdskrediet

3.2.1 Probleemstelling:

Enerzijds zijn onregelmatige uren, avond-, nacht- en weekendwerk enz. geen uitzondering in de sector waardoor de afstemming tussen werk en privé niet altijd eenvoudig is. Anderzijds zijn er werknemers met verscheidene jaren dienst, waarbij de werkdruk parten speelt en de motivatie daalt.

3.2.2 Doelstelling:

Het systeem van tijdskrediet of loopbaanonderbreking laat werknemers toe hun arbeidsprestaties voor een bepaalde tijd gedeeltelijk of volledig te onderbreken. Hierdoor kunnen werknemers tijd vrijmaken voor zichzelf, een gezins- of familielid en het professionele leven beter afstemmen op het privé-leven. Hiermee wordt eveneens een verlaging van de werkdruk beoogd en een verhoging van de motivatie.

3.2.3 Tijdskrediet:

Het systeem van tijdskrediet (met of zonder motief) is van toepassing op maximum 5% van de werknemers binnen een bedrijf (drempel). Zijn er meer aanvragen dan wordt een bepaalde volgorde gevolgd. Voor de berekening van het maximum van 5%, wordt tijdskrediet verleend aan werknemers ouder dan 55 jaar, of tijdskrediet verleend voor 4/5^{de} niet in aanmerking genomen.

Het bedrijf kiest ervoor om de drempel te verhogen naar 10% om zo toe te laten dat meer werknemers in het systeem van tijdskrediet stappen. Het betreft hier grotendeels werknemers die in een systeem van 4/5^{de} stappen. Een deeltijdse onderbreking van de activiteiten gebeurt ook, maar eerder sporadisch.

3.2.4 Moeilijkheden:

Het vergroten van het aandeel werknemers die in een systeem van onderbreking van de arbeidsactiviteiten stappen, maakt de opmaak van een planning ingewikkelder. Het aanvragen van een onderbreking gebeurt relatief snel waardoor er soms op korte termijn een oplossing moet gevonden worden ter vervanging van de werknemer die zijn activiteiten onderbreekt. Indien de onderbreking bijvoorbeeld voltijds voorzien is gedurende de zomervakantie, is het

niet zo eenvoudig om vervanging te voorzien. Tijdens die periode is dat niet altijd even eenvoudig en kan daarenboven misschien de vakantieplanning van andere werknemers doen wijzigen.

Het systeem is opgesteld voor alle werknemers uit alle sectoren en houdt geen rekening met de specificiteit van de activiteiten. Het zou een win-win situatie kunnen zijn als er op bedrijfsniveau een raamakkoord zou kunnen afgesloten worden waarin de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten kan verzekerd worden in zowel piek- als dalperioden en waarbij in samenspraak een consensus kan nagestreefd worden tussen werknemer en werkgever.

Uit het onderzoek blijkt immers dat wanneer een leidinggevende de werknemer helpt en ondersteunt een betere balans in werk- privé wordt bereikt en dat de werknemer meer voldoening uit zijn job haalt.

3.3 Best practices 3: doorstroommogelijkheden

3.3.1 Probleemstelling:

Hoe kunnen werknemers die al geruime tijd actief zijn in een bedrijf, gemotiveerd zijn en de capaciteiten hebben om een andere rol op zich te nemen, ingezet worden?

3.3.2 Doelstelling:

Werknemers laten doorstromen in het bedrijf door hen volledig of gedeeltelijk andere taken te laten uitvoeren. Dit kan in het verlengde liggen van de taken die ze altijd binnen het bedrijf uitvoerden of kunnen volledig andere taken worden.

3.3.3 Chauffeur wordt...:

- **Chauffeur:** Indien het bedrijf gemengde activiteiten uitvoert, is het mogelijk dat een werknemer van de ene activiteit overstapt naar een andere. Een voorbeeld hiervan is een autocarchauffeur die ook VIP-vervoer gaat doen.
- **Peter/meter:** nieuwe werknemers ontvangen in het bedrijf vraagt vaak veel tijd. Daardoor zet het bedrijf peters en meters in om die nieuwe werknemers te ontvangen, op te leiden en te begeleiden.
- **Interne opleider:** werknemers kunnen doorstromen naar een taak als interne opleider. Dit is mogelijk voor zowel de vorming van nieuwe werknemers via werkplekleren als voor de opleidingen in het kader van de permanente vorming.

- **Andere functies binnen het bedrijf:** het kan gebeuren dat werknemers doorstromen naar een functie als planner of bediende in het bedrijf.

3.3.4 Moeilijkheden:

De voornaamste moeilijkheid hierbij is dat er niet zoveel doorstromingsmogelijkheden zijn, zeker wanneer de personeelsrotatie klein is waardoor er misschien meer werknemers zijn die hiervoor in aanmerking komen. Het gaat hier vaak slechts om enkele plaatsen binnen het bedrijf.

3.4 Best practices 4: werkpost

3.4.1 Probleemstelling:

Aangezien de leeftijd van de voertuigen kan oplopen en er behoorlijk wat kilometers worden gereden blijft de werkpost niet altijd afgestemd op de noden van de chauffeur. Versleten stoelen, stuur, drinkhouder, vakjes, haakjes en opbergvakjes voor documenten, bevestigingsmateriaal borstel e.a., instellen spiegels om reflectie te vermijden, ...

3.4.2 Doelstelling:

De werkpost zo veel mogelijk afstemmen op het ergonomisch comfort van de chauffeur.

3.4.3 Werkpost:

De chauffeursstoelen die versleten zijn of die niet ergonomisch genoeg zijn worden vervangen door nieuwe en beter stoelen die in alle richtingen kunnen versteld worden, vernieuwen van het stuur en de stuurinrichting waar drinkhouders en verschillende opbergvakken zijn. De spiegels worden ook zodanig afgesteld dat er zo weinig mogelijk reflectie is en zonnekleppen worden aangepast als ze standaard te groot zijn. Daarnaast worden er ook steunen voorzien voor de documenten die ze mee aan boord hebben en worden er bevestigingen voorzien voor ander materiaal zoals een borsteltje.

Kortom, de uitrusting van het voertuig wordt zoveel mogelijk aangepast aan de chauffeurs en dit op basis van feedback die de chauffeurs geven en in samenspraak met de interne preventieverantwoordelijke.

3.4.4 Moeilijkheden:

De aanpassingen en de vervangingen moeten technisch en budgettair haalbaar zijn.

Lijst van de figuren

Figuur 1: Self-rating vraag.....	16
Figuur 2: Aantal responses per dag.....	19
Figuur 3: Percentage "tevreden over job" per respons dag	21
Figuur 4: Man-vrouwverdeling in de sector vergeleken met Vlaanderen.....	22
Figuur 5: Leeftijdspiramide in de sector en in Vlaanderen.....	23
Figuur 6: Immigratie-achtergrond in de sector	23
Figuur 7: Gezinssituatie in de sector.....	24
Figuur 8: Aandeel hoofdkostwinners in de sector en in Vlaanderen.....	24
Figuur 9: Percentage werknemers met personen ten laste in de sector	25
Figuur 10: Hoogst behaalde diploma in de sector.....	25
Figuur 11: Hoofdberoep of bijberoep	26
Figuur 12: Type arbeidsovereenkomst	27
Figuur 13: Aandeel van de respondenten dat bepaalde activiteiten uitvoert	27
Figuur 14: Voornaamste activiteit uitgevoerd door de respondent.....	28
Figuur 15: Anciënniteit in de sector.....	28
Figuur 16: Emotionele betrokken in de sector en in Vlaanderen	29
Figuur 17: Omgaan met boze klanten.....	30
Figuur 18: Aandeel minstens enkele keren slachtoffer van.....	30
Figuur 19: Gemiddeld aantal uren werk per week	31
Figuur 20: Aantal gewerkte uren werk per week (in categorieën).....	31
Figuur 21: Aantal keer lange dagen (+10u) per maand.....	32
Figuur 22: Gemiddeld aantal lange dagen per maand.....	32
Figuur 23: Woon-werk - minuten per dag.....	33
Figuur 24: Gemiddeld aantal minuten woon-werkverkeer per dag.....	33
Figuur 25: Aantal keer nachtwerk per maand	34
Figuur 26: Gemiddeld aantal keer nachtwerk per maand	35
Figuur 27: Aantal keer avondwerk per maand	35
Figuur 28: Gemiddeld aantal keer avondwerk per maand.....	35
Figuur 29: Aantal keer zaterdagwerk per maand	36
Figuur 30: Gemiddeld aantal keer zaterdagwerk per maand.....	36
Figuur 31: Aantal keer zondagwerk per maand.....	36
Figuur 32: Gemiddeld aantal keer zondagwerk per maand	37
Figuur 33: Aandeel van de werknemers dat volgens een bepaald werkrooster werkt	37
Figuur 34: Gesplitste diensten per voornaamste activiteit.....	38
Figuur 35: Hoe lang op voorhand krijgt u uw werkrooster.....	38
Figuur 36: Wijzigt het werkrooster en indien ja wanneer krijg je die info?.....	39
Figuur 37: Vergelijking Sector - Vlaanderen (enkel voor wie zegt regelmatig wijzigingen te ondervinden)	40
Figuur 38: Maken pijnlijke of vermoeiende houdingen deel uit van de job?	40
Figuur 39: Vrij kunnen regelen voor afhandelen persoonlijke zaken	41
Figuur 40: Mijn leidinggevende helpt en ondersteunt me	41

Figuur 41: Hulp en steun van de collega's	42
Figuur 42: Weten wat er van je verwacht wordt	42
Figuur 43: Krijgt u een formele evaluatie van de werkprestaties?	43
Figuur 44: Betrokken bij de werkorganisatie?	43
Figuur 45: Werkgever organiseert bijeenkomsten waar u uw mening kunt geven.....	44
Figuur 46: Hebt u voldoende tijd om uw werk uit te voeren	45
Figuur 47: Houdt uw werk in dat u aan een hoog tempo moet werken.....	46
Figuur 48: Interne werkzekerheid: werk kunnen verliezen in de volgende 6 maanden.....	46
Figuur 49: Externe werkzekerheid: gemakkelijk andere job met zelfde loon vinden	47
Figuur 50: Werkzekerheid: gemiddelde scores.....	47
Figuur 51: Hebt u de laatste 12 maanden een opleiding mbt uw job gevolgd tijdens de dienst?	48
.....	
Figuur 52: Wie betaalde deze opleiding?.....	49
Figuur 53: Wie nam het initiatief voor deze opleiding	49
Figuur 54: Hebt u de laatste 12 maanden een opleiding mbt uw job gevolgd buiten de dienst?	49
.....	
Figuur 55: Wie betaalde deze opleiding?.....	50
Figuur 56: Wie nam het initiatief voor deze opleiding?	50
Figuur 57: % eens met een aantal vragen over de opleiding	51
Figuur 58: Eigen ideeën kunnen toepassen	51
Figuur 59: Belangrijke beslissingen kunnen beïnvloeden.....	52
Figuur 60: Invloed op de keuze van werkpartners	52
Figuur 61: Werk-privé balans.....	53
Figuur 62: Ervaart u soms stress in uw werk?.....	54
Figuur 63: Gemiddelde score op de werkstress-vraag.....	54
Figuur 64: Haalt u voldoening uit uw job?	55
Figuur 65: Hebt u het gevoel nuttig werk te leveren?.....	55
Figuur 66: Algemene jobsatisfactie in de sector en in Vlaanderen.....	56
Figuur 67: Overwegen om van job te veranderen.....	56
Figuur 68: Welke andere job zoeken?.....	57
Figuur 69: antwoorden op de self-rating vraag	58
Figuur 70: Resultaat self-rating voor de gehele sector (volledig beeld)	59
Figuur 71: Resultaat self-rating voor de gehele sector (zoom).....	59
Figuur 72: Resultaten self-rating bijzonder geregeld vervoer.....	60
Figuur 73: Resultaten self-rating geregeld vervoer	61
Figuur 74: Resultaten self-rating ongeregeld vervoer.....	61
Figuur 75: Resultaten self-rating voor werknemers in hoofdberoep.....	63
Figuur 76: Resultaten self-rating voor werknemers in bijberoep.....	63
Figuur 77: Resultaten self-rating voor de -35-jaren	64
Figuur 78: Resultaten self-rating voor de 35-55-jarigen.....	65
Figuur 79: Resultaten self-rating voor de +55-jarigen	65
Figuur 80: Resultaten self-rating voor de mannen.....	66
Figuur 81: Resultaten self-rating voor de vrouwen	66
Figuur 82: Theoretisch model van jobsatisfactie	67
Figuur 83: Risicofactoren die de werk-privé balans beïnvloeden.....	70
Figuur 84: Risicofactoren die een invloed uitoefenen op werkstress.....	73

Figuur 85: Risicofactoren die een invloed hebben op voldoening	77
Figuur 86: Risicofactoren en werkbaarheidsindicatoren die een invloed uitoefenen op de algemene jobsatisfactie	78
Figuur 87: Factoren die de overweging om de sector te verlaten beïnvloeden	80
Figuur 88: Analyse van de ontbrekende waarden	95

Lijst van de tabellen

Tabel 1: Respons	19
Tabel 2: Representativiteit	20
Tabel 3: Risicofactoren gebruikt in de analyse.....	68
Tabel 4: Resultaten regressieanalyse op werk-privé balans (0-3).....	71
Tabel 5: Resultaten regressieanalyse op Werkstress (0-4)	74
Tabel 6: Resultaten regressie-analyse op Voldoening	76
Tabel 7: Resultaten ordinale regressie op algemene jobsatisfactie	79
Tabel 8: Resultaten logische regressie-analyse op het al dan niet overwegen om de sector te verlaten	81

Bijlage 1: Methodologische Nota

1.1 Herschalingsprocedure self-rating vraag⁸

Via de herschaling proberen we de mate waarin de respondenten een item belangrijk vinden te kwantificeren. We gaan dus op zoek naar de zogenaamde belangrijkheidswaarde van een item. Die belangrijkheidswaarde duiden we aan met het symbool p_i , waarbij het onderschrift i verwijst naar een specifiek item uit de lijst. De basis van p_i is g_{ij} of de rang die door de respondent j aan item i wordt toebedeeld. In een eerste stap wordt g_{ij} omgezet tot h_{ij} door het toepassen van de volgende formule:

$$h_{ij} = \frac{(k - g_{ij} + 1)}{k}$$

Daarbij staat k gelijk aan het aantal voorkeuren dat uitgesproken mag worden (in ons geval 3). Indien een bepaald item niet werd gerangschikt door de respondent wordt de waarde van $h_{ij} = 0$. Op die manier krijgen we voor ieder item en iedere respondent een cijfer dat zich tussen 0 en 1 bevindt waarbij 0 betekent dat het item niet werd gerangschikt en 1 betekent dat het op de meest belangrijke plaats werd gerangschikt. De belangrijkheidsscore p_i zou nu berekend kunnen worden door het gemiddelde van h_{ij} over alle respondenten te berekenen. Het nadeel van een dergelijke methode is dat de items de neiging hebben om samen te gaan klitten aan de bodem van de belangrijkheidsschaal. Daarom werd een monotone transformatie toegepast die de volgorde ongewijzigd laat, maar meer differentiatie tussen de items laat zien. De transformatie bestaat erin dat we het gemiddelde van de h_{ij} verheffen tot de macht k / s , waarbij s staat voor het totaal aantal items in de vraag. De formule voor het berekenen van p_i is dus de volgende:

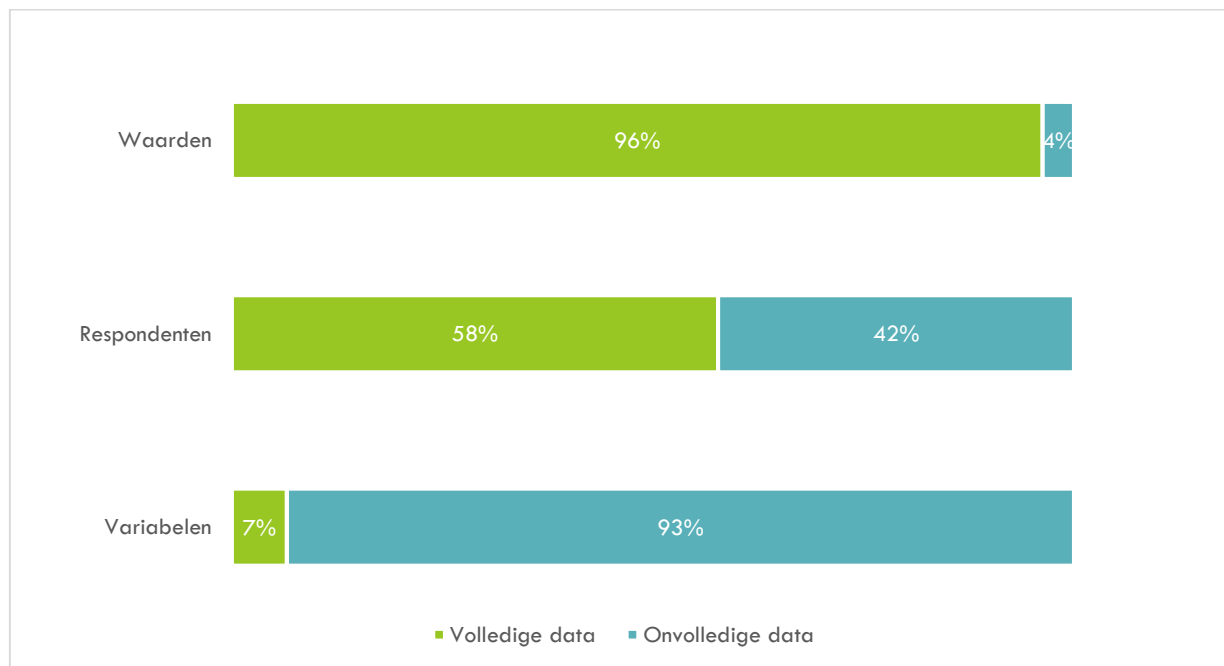
$$p_i = \left(\frac{\sum h_{ij}}{n} \right)^{k/s}$$

⁸ Van Ittersum et. al. (2007). The validity of attribute importance measurement: A review. *Journal of Business Research*, 60, pp. 1177-1190.

De interpretatie van p_i blijft daarbij intuïtief aantrekkelijk aangezien de waarde 0 betekent dat item i nooit werd gerangschikt en 1 betekent dat iedere respondent het item op de eerste plaats heeft gezet.

1.2 Ontbrekende waarden

Zoals dat in de meeste surveys het geval is, bevatten onze data een aantal ontbrekende waarden. Uit een analyse bleek dat slechts 4% van alle waarden uit de dataset ontbraken. Daar staat echter tegenover dat 42% van de respondenten minstens één missing value had en dat 93% van de variabelen minstens één missing case hadden.



Figuur 88: Analyse van de ontbrekende waarden

Bij de beschrijving van de variabelen en de vergelijking tussen Vlaanderen en de sector werden ontbrekende waarden gewoon weggelaten uit de analyse. Bij het schatten van de modellen zou een dergelijke strategie (meestal casewise deletion genoemd) voor problemen kunnen zorgen. Ten eerste is het aantal respondenten dat minstens één missing value in de data heeft vrij groot (42%). In het geval van casewise deletion zouden we onze modellen schatten op de antwoorden van minder dan 60% van de respondenten. Deze strategie zou met andere woorden leiden tot een hoge mate van verlies aan informatie. Bovendien bleek uit de missing data-analyse dat er geen duidelijke patronen in de ontbrekende waarden te ontdekken waren. Dit deed ons besluiten dat een multiple imputation procedure de beste strategie was om de vertekening door ontbrekende waarden zoveel mogelijk te reduceren.

1.3 Modeleringsstrategie

Het theoretisch model dat in het derde deel van de analyse werd getoond wordt geschat aan de hand van een aantal lineaire en logistische regressieanalyses. De schaalvariabelen die de operationalisering van de werkbaarheidsindicatoren vormen werden beschouwd als continue variabelen. In die gevallen werd dan ook gekozen voor een lineair model. Omdat de algemene betrouwbaarheid gemeten was op een schaal met drie categorieën, maakten we gebruik van een ordinale regressie analyse (met Logit link functie via de PLUM procedure in SPSS). De variabele *overwegen om de sector te verlaten* bestond uit twee categorieën. In dat laatste geval werd dan ook gekozen voor een binair logistisch model.

De keuze om met verschillende modellen te werken in plaats van het gelijktijdig schatten van het volledige model wordt vanuit een praktisch oogpunt verantwoord. De software die daarvoor nodig is was niet ter beschikking van de onderzoekers. De gevolgde strategie werd dan ook als de beste van alle haalbare opties beschouwd.

In de modellen is meestal een groot aantal verklarende variabelen opgenomen. Het was dus niet ondenkbaar dat tussen die variabelen vrij hoge correlaties zouden bestaan die tot multicollineariteitsproblemen kunnen leiden. Om die reden werd slechts één indicator van autonomie opgenomen (i.e. we maakten gebruik van de vraag in hoeverre de werknemer zijn ideeën kan toepassen in zijn werk en niet van de vraag in hoeverre de werknemer beslissingen kan nemen die belangrijk zijn voor zijn of haar werk) en werd ook slechts één indicator van voldoening gebruikt (we gebruikten de variabele 'uw werk geeft u voldoening' en niet 'u heeft het gevoel nuttig werk te leveren'). In beide gevallen was de correlatie tussen de twee vragen hoger dan 0,7. Daarnaast werd voor iedere variabele in een model de *Variance Inflation Factor* berekend. Die bedroeg steeds minder dan 4, waardoor we ervan uit kunnen gaan dat de validiteit van onze resultaten niet bedreigd wordt door multicollineariteit.

Bijlage 2: Begeleidende brief 1

Sociaal Fonds Autocar en Autobus
Metrologielaan 8
1130 Brussel
info@sociaalfondssocial.be



Mvr./Dhr. Voornaam Familiennaam
Straat 1
2541 Gemeente

Betreft: onderzoek kwaliteit van de arbeid

Geachte mevrouw/meneer Familiennaam,

Met deze brief hadden we u graag uitgenodigd om mee te werken aan een onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid in de sector van de autocar- en autobusondernemingen. Het onderzoek wordt gevoerd door het Sociaal Fonds van de sector en heeft tot doel de omstandigheden waarin de werknemers uit de sector elke dag hun job uitoefenen in kaart te brengen. De resultaten van het onderzoek dienen ertoe het welbevinden van de werknemers in de sector te verbeteren en de tewerkstelling te bevorderen.

Wij hebben uit de databank van het sociaal fonds 3000 mensen op toevallige basis geselecteerd. Eén van die mensen bent u. Uw medewerking aan dit onderzoek is uiteraard vrijwillig, maar wel van erg groot belang. Als veel mensen de vragenlijst niet invullen zijn de resultaten immers niet betrouwbaar, waardoor het onderzoek kan mislukken.

Wij verbinden er ons toe dat uw antwoorden volledig anoniem blijven. Indien u over deze studie nog vragen of opmerkingen hebt, kunt u altijd contact opnemen met de onderzoekers op het nummer 02/240 16 66, op het bovenvermelde adres, of per mail naar info@sociaalfonds.be.

Met vriendelijke groeten,

Hans Dewit
Attaché Sociaal Fonds

Bijlage 3: Begeleidende brief 2

Sociaal Fonds Autocar en Autobus
Metrologielaan 8
1130 Brussel
info@sociaalfondssocial.be



Mvrw/Dhr. Voornaam Familiennaam
Straat 1
2541 Gemeente

Betreft: onderzoek kwaliteit van de arbeid

Geachte mevrouw/meneer Familiennaam,

In de laatste weken werd u twee keren door ons gecontacteerd in het kader van een onderzoek dat door het Sociaal Fonds wordt gevoerd naar de kwaliteit van de arbeid in de sector van de Autocar- en Autobusondernemingen.

Het doel van het onderzoek is meer informatie te verkrijgen over de arbeidsomstandigheden van de werknemers in de sector. Het Sociaal Fonds zal deze informatie gebruiken om het welzijn op het werk in onze sector te verbeteren en de tewerkstelling te bevorderen.

Het onderzoek is bijna afgelopen. Veel mensen hebben al geantwoord, maar voor zover wij hebben kunnen vaststellen hebben we uw vragenlijst nog niet ontvangen. Als u ons de enquête reeds heb teruggestuurd, zouden we u graag heel hard willen bedanken voor uw medewerking. Als dat niet het geval is, zouden we u graag verzoeken alsnog de vragenlijst in te vullen vóór DATUM. Voor een geslaagd onderzoek is het immers zeer belangrijk dat iedereen die geselecteerd werd ook effectief aan het onderzoek deelneemt.

Zoals we reeds in een eerder schrijven hebben vermeld garanderen wij als onderzoekers dat uw privacy ten allen tijde wordt gerespecteerd. Indien u over deze studie nog vragen of opmerkingen hebt, kunt u altijd contact opnemen met de onderzoekers op het nummer 02/240 16 66, op het bovenvermelde adres, of per mail naar info@sociaalfonds.be.

Met vriendelijke groeten,

Hans Dewit
Attaché Sociaal Fonds

Bijlage 4: Bedankings-herinneringskaart



Geachte meneer/mevrouw [Familienaam],

Een tiental dagen geleden zonden wij u een vragenlijst op die peilde naar de kwaliteit van uw job in de autobus- en autocarsector. De resultaten van het onderzoek moeten het Sociaal Fonds in staat stellen om een beleid te voeren dat zorgt voor betere arbeidsomstandigheden en een hogere tewerkstelling in de sector.

Uw deelname aan dit onderzoek is van hoog belang voor het welslagen van het onderzoek. Indien u de vragenlijst reeds hebt ingevuld en teruggestuurd willen wij u daar hartelijk voor bedanken. Indien dat nog niet het geval is zouden wij u graag vragen dit als-nog te doen.

Indien u geen vragenlijst ontvangen hebt, laat ons dat dan weten op het nummer 02/240 16 66 of per mail naar elisabeth.salaets@sociaalfonds.be.

VU. Elisabeth Salaets • Merodiglaan 8 • 1130 Brussel

T.a.v. [Aanspreking] [Voornaam] [Naam]
[Straat en nummer]
[Adreslijn]
[Postcode] [Gemeente]
[Land]

Bijlage 5: Enquête