

Inleiding: Kwaliteit van de arbeid

Nu een officiële themareeks

Joris Van Ruysseveldt en Roel Schouteten*

In het rapport 'Trends en keuzes in het onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid' uit 1994 inventariseerde Maarten van Klaveren – in opdracht van de toenmalige SISWO-Thema-groep Kwaliteit van de Arbeid – de belangrijkste thema's die zich in Nederland sinds 1986 hebben afgetekend in het onderzoek naar en beleid ten aanzien van de kwaliteit van de arbeid in bedrijven en instellingen. Tegelijk formuleert de auteur op basis van deze inventarisatiestudie een aantal aanbevelingen en voorstellen voor verder onderzoek op het terrein van de kwaliteit van de arbeid. We zijn inmiddels meer dan tien jaar verder. Nog steeds behoort de kwaliteit van de arbeid tot de klassieke onderzoeksthema's in de arbeidspsychologie en -sociologie. En nog steeds bestaat er bij menige onderzoeker cq. beleidsmaker behoefte aan een terugblik (wat weten we al?), maar meer nog aan een vooruitblik op dit onderzoeksterrein: wat willen/moeten we nog weten? Het onderzoeksterrein Kwaliteit van de arbeid is tegelijk erg breed én versnipperd, zodat het bij tijd en wijle noodzakelijk is de stand van zaken op te maken, om het overzicht te kunnen behouden. Dat is mede een van de redenen waarom in dit nummer van het *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken* een themareeks over de kwaliteit van de arbeid wordt opgestart. De redactie wil een forum bieden waarop het recente wetenschappelijke en beleidsgerichte onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid gepresenteerd kan worden, en dat tegelijkertijd de aanzet kan geven tot discussies over wenselijke toekomstige ontwikkelingsrichtingen op dit onderzoeksterrein.

Ook in het *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken* heeft het nooit ontbroken aan aandacht voor en artikelen over het thema kwaliteit van de arbeid. Reeds in de beginjaren van het tijdschrift waren er bijdragen over dit thema van Fruytier (1986) en Veersma (1986). Meer recentelijk werd kwaliteit van de arbeid gerelateerd aan uiteenlopende ontwikkelingen: ICT (Meijer & Ruel, 2005; Kraan, 2004), teamwerk (Schouteten, 2003), prijsconcurrentie (Tijdens & De la Rambelje, 2000). Ook werden regelmatig bijdragen gepubliceerd over aan kwaliteit van de arbeid gerelateerde fenomenen als werkdruk (Houtman, Smulders & van den Berg, 2006; Wiezer, Smulders & Nelemans, 2005; Smulders, 2004), ziekteverzuim (Jettinghof et al., 2004; Schalk et al., 2004), arbeidstevredenheid (Achterberg, Houtman & Jetten, 2003) en verloop (Freese, Heinen & Schalk, 1999). Met onze themareeks wensen we onder meer de zichtbaarheid en impact van artikelen over dit thema te verhogen.

Kwaliteit van de arbeid als onderzoeksthema

Het thema Kwaliteit van de arbeid vatten we in de TvA-themareeks ruim op. Kwaliteit van de arbeid verwijst naar een oordeel over het werk en de gevolgen daarvan voor werknemers (de Witte, Van Ruysseveldt & Von Grumbkow, 1998). Bij de gevolgen van het werk kan gedacht worden aan uiteenlopende verschijnselen als stress, uitputting, ziekteverzuim, betrokkenheid, arbeidstevredenheid, verloop en gezondheidsproblemen. On-

* Beide auteurs zijn lid van de redactie van *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*.

der de onderliggende oorzaken vallen factoren als werkdruk, emotionele, mentale en fysieke arbeidsbelasting, de afstemming tussen werk en thuissituatie, onzekerheid, conflicten en verhoudingen op de werkvloer, maar ook organisatiegerelateerde factoren zoals (de aanpak van) veranderingsprocessen, de invoering van groepswerk of van nieuwe technologieën. Bij het bestuderen van de kwaliteit van de arbeid kunnen meer niveaus betrokken worden: persoon, werkplek en afdeling of organisatie. Onze belangstelling gaat zowel uit naar (theoriegestuurd) verklarend onderzoek als naar ontwerp- of interventiegericht onderzoek, en zowel naar disciplinespecifiek als disciplineoverstijgend onderzoek.

Bovendien bestaan er tal van interessante raakvlakken tussen dit en andere beleidsrelevante onderzoeksthema's, zoals 'arbeid en zorg', 'de vergrijzende arbeidsmarkt' en 'arbeid en ICT', die nu al het voorwerp uitmaken van een themareeks in het *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*. Op het snijvlak van onderzoeksterreinen ontstaan vaak interessante of vernieuwende inzichten. Vragen als 'Welke rol speelt het combineren van betaald werk met zorgtaken thuis in het ontstaan van problemen met de kwaliteit van de arbeid?' of 'Hoe ontwikkelt zich de kwaliteit van de arbeid van oudere werknemers, en met welke gevolgen voor hun uitstroom uit de arbeidsmarkt?' of 'Waarom hangt het frequent verrichten van beeldschermwerk samen met een hogere werkdruk?' verdienen evenveel aandacht als de vraag 'Wat is het effect van een verandering in een bepaald taakkenmerk op de arbeidstevredenheid?'

Kwaliteit van de arbeid als beleidsthema

Kwaliteit van de arbeid is niet alleen een onderzoeksthema; het was ook en blijft nog steeds een onderwerp op de politieke agenda. In 1981 bepleitte de WRR in haar rapport 'Vernieuwingen in het arbeidsbestel' een gerichter overheidsbeleid ter verbetering van de kwaliteit van de arbeid. Dat beleid heeft zich in de periode 1982-1992 vooral vertaald in de invoering van de Arbowet: een stelsel van arbeidsbeschermende wet- en regelgeving met als doel de bevordering van de kwaliteit van de arbeid door verbetering van veiligheid,

gezondheid en welzijn van werknemers. In zijn rapport uit 1994 waarschuwt Maarten van Klaveren ervoor dat deze wet dreigt te worden 'uitgekleed'. En sindsdien is de Arbowetgeving ook voortdurend aan herzieningen onderhevig. In 1999 is er met de Arbowet'98 een ingrijpende herziening van de oorspronkelijke wet in werking getreden. Waar de Arbowet oorspronkelijk erg omvangrijk was en vele regelingen en richtlijnen bevatte, werd de Arbowet'98 meer een kaderrichtlijn, zoals ook de EU-kaderrichtlijn 'Veiligheid en gezondheid van werknemers op het werk' (89/391/EEG) waarop de Arbowet is gebaseerd. Bij het opstellen van deze herziening dreigde de term 'welzijn' uit de wet te verdwijnen. Deze term was een Nederlandse toevoeging op de begrippen 'veiligheid' en 'gezondheid' uit de EU-kaderrichtlijn. Maar door amendementen van de Tweede Kamer is deze term in de nieuwe wet als zelfstandig onderwerp gehandhaafd, waarmee het belang van kwaliteit van de arbeid werd onderstreept.

Met de invoering van de Arbowet'98 deden ook de zogenoemde Arboconvenanten hun intrede: afspraken tussen de drie sociale partners (werkgeversorganisaties, werknemersorganisaties en overheid) die in het leven zijn geroepen als een belangrijke maatregel om ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid te voorkomen door de arbeidsomstandigheden van werknemers te verbeteren. Dergelijke convenanten zijn sinds 1998 afgesloten voor verschillende branches (zoals commerciële dienstverlening, bouw, industrie, overheid, onderwijs) en over verschillende thema's (zoals agressie, fysieke belasting, gevaarlijke stoffen, psychische belasting, RSI, werkdruk). De nadruk ligt op de preventie van ziekteverzuim en de re-integratie van zieke en arbeidsongeschikte werknemers.

Met de Arboconvenanten is de verantwoordelijkheid voor het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en kwaliteit van de arbeid bij meer partijen dan alleen de overheid gelegd. In deze trend van deregulering en decentralisatie van verantwoordelijkheden is er onlangs in de Tweede Kamer weer een herziening van de Arbowet aangenomen, die waarschijnlijk per 1 januari 2007 ingaat (alleen de Eerste Kamer moet er nog mee instemmen). Hiermee worden nog meer regels geschrapt en wordt de ver-

antwoordelijkheid voor verbetering van de arbeidsomstandigheden voor werknemers nog verder gedecentraliseerd. De overheid stelt alleen nog doelvoorschriften vast voor het niveau van bescherming dat bedrijven moeten bieden, zodat werknemers veilig en gezond kunnen werken. Per sector moeten werkgevers en werknemers dan onderling verdere afspraken maken.

Ook in België zijn tijdens het afgelopen decennium thema's zoals psychosociale werkbelasting, werkgerelateerde stress en welzijn in het werk nadrukkelijker op de politieke en maatschappelijke agenda geplaatst. Zo werd, in navolging van de wetgeving in Nederland, in 1996 de wet op 'het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk' aangenomen. Welzijn wordt omschreven als 'het geheel van factoren betreffende de omstandigheden waarin arbeid wordt verricht, zoals de arbeidsveiligheid, de bescherming van de gezondheid van de werknemer op het werk en de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk' (Ponnet, 2000). Naast de term 'welzijn in het werk' hanteert men tevens de term 'kwaliteit van het werk'. Zo werd tijdens het Belgische EU-voorzitterschap de 'kwaliteit van het werk' als algemene doelstelling in de werkgelegenheidsrichtsnoeren voor 2002 opgenomen. Als voorbereiding voor de top van Laken in december 2001 werden diverse indicatoren voor deze 'kwaliteit van het werk' ontwikkeld (Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid 2002).

Ook op Vlaams beleidsniveau is de kwaliteit van de arbeid een beleidsthema geworden, zij het dat het beleid hier onder het label 'werkbaarheid' tot stand komt. In opeenvolgende beleidsnota's 'Werkgelegenheid' formuleert de Vlaamse overheid als doel: 'werk en arbeid aantrekkelijker maken'. Ook in het Vlaams sociaal overleg (VESOC) is het thema 'werkbaarheid' een beleidsthema. Zo spreken de sociale partners in het Vlaams Werkgelegenheidsakkoord 2001-2002 af een permanent monitoringsinstrument voor de werkbaarheid uit te werken: de Vlaamse werkbaarheidsmonitor. De Vlaamse overheid en de Vlaamse sociale partners bevestigen hun aandacht voor de werkbaarheid als beleidsthema door in het Pact van Vilvoorde overeen te komen

de volgende doelstelling na te streven: 'Dankzij een verhoging van de kwaliteit van de arbeid, de kwaliteit van de arbeidsorganisatie en de kwaliteit van de loopbaan is in 2010 werkzaam worden en blijven voor iedereen aantrekkelijk. In 2010 ligt de werkbaarheidsgraad substantieel hoger.' Uit de formulering van deze doelstelling blijkt de nauwe koppeling tussen de werkzaamheids- of participatiegraad en de werkbaarheidsgraad: de ambitie om 70 procent van de actieve bevolking effectief aan het werk te zetten (en vooral ook 50-plussers langer aan het werk te houden) is volgens de beleidsverantwoordelijken niet mogelijk zonder ook aandacht te hebben voor de kwaliteit van de arbeid. Werk met hoge welzijnsrisico's brengt de blijvende deelname van (groepen) werknemers aan het arbeidsproces in gevaar.

Blijkbaar is het een constante in de beleidsinspanningen ten aanzien van de kwaliteit van de arbeid, over de grenzen heen: de verbetering van de kwaliteit van de arbeid wordt doorgaans niet als een doel op zich bekeken, maar als onafwendbaar, want instrumenteel in het realiseren van andere beleidsdoelen, zoals een hogere arbeidsparticipatie of lagere inactiviteit (arbeidsongeschiktheid). De (h)erkenning dat aan een gebrekkige kwaliteit van de arbeid hoge kosten verbonden zijn, vormt de krachtigste motor voor beleidsinspanningen (zij het dat die motor geregeld blijkt te sputteren). Werk dat een nadelige invloed heeft op het welbevinden en de gezondheid van mensen, veroorzaakt inderdaad hoge maatschappelijke en menselijke kosten. Zo raamt het Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid de kostprijs van stressgerelateerde gezondheidsproblemen voor de gehele EU in 1999 op 20 miljard euro. En voor Nederland zijn de jaarlijkse kosten van de gezondheidsschade als gevolg van psychosociale arbeidsbelasting recentelijk geschat op circa 4 miljard euro (Blatter et al., 2005).

Doel van de themareeks

De TvA-themareeks Kwaliteit van de arbeid heeft enerzijds tot doel onderzoekers een 'geïnstitutioniseerd' forum aan te bieden om de resultaten van hun onderzoekingen

aan een breder publiek te presenteren, en anderzijds een wetenschappelijke discussie op te starten naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen in het onderzoek naar kwaliteit van de arbeid. Wat dat laatste betreft denken we onder andere aan de ontwikkeling en toetsing van nieuwe verklaringsmodellen en theoretische inzichten, aan de zoektocht naar de vaststelling van kritische grenswaarden voor belangrijke stressveroorzakers die recentelijk in verschillende onderzoeksinstituten is aangevat, en aan (reflecties over de meerwaarde van) de toepassing van specifieke, 'geavanceerde' onderzoekstechnieken (longitudinaal onderzoek, experimentele onderzoeksdesigns, Structural Equation Modelling en dergelijke) op het terrein van de kwaliteit van de arbeid. Uiteraard streven we in de goede traditie van het *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken* ook in de themareeks Kwaliteit van de arbeid naar een maximale kruisbestuiving tussen onderzoek en beleid. Ook opiniërende columns, toepassings- en beleidsgerichte reflecties of verslagen van onderzoeken naar de effectiviteit van interventies op het terrein van de kwaliteit van de arbeid in organisaties, zijn welkom.

In dit nummer van het *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken* geven we met drie artikelen en een column de aftrap voor de themareeks Kwaliteit van de arbeid. In een column gaat Maarten van Klaveren in op ontwikkelingen sinds zijn trendstudie uit 1994. Hij schetst een aantal oorzaken voor, in zijn ogen, teleurstellende ontwikkelingen en hij schetst daarnaast een aantal onderzoeks- en beleidsrichtingen die voor positieve ontwikkelingen moeten zorgen.

In het eerste artikel gaan Floor Knoop en Roel Schouteten na of arbeidstevredenheid een goede, bruikbare maat is voor het meten van de kwaliteit van de arbeid. Jaarlijks wordt door organisaties in Nederland en Vlaanderen veel geld besteed aan het meten van de arbeidstevredenheid om de kwaliteit van de arbeid en de prestaties van organisaties te verbeteren. Vanuit de arbeidssociologie en -psychologie wordt nochtans sterk getwijfeld aan het gebruik van arbeidstevredenheid als maat voor de kwaliteit van de arbeid: arbeidstevredenheid zou het resultaat zijn van een aanpassingsproces of te herleiden zijn

tot een persoonlijkheidseigenschap. Op basis van een onderzoek van Engelstalige onderzoeksliteratuur naar arbeidstevredenheid nemen de auteurs een duidelijk standpunt in. Met deze bijdrage vindt de themareeks al meteen aansluiting bij een klassieker uit de Nederlandse arbeidssociologie, namelijk het boek waarin Berting en de Sitter (1971) de arbeidssatisfactieparadox formuleerden.

In een tweede bijdrage zoekt Joris Van Ruyseveldt naar verklaringen voor twee 'werkuitkomsten': psychische vermoeidheid en plezier in het werk. Daarmee sluiten we aan bij een recente ontwikkeling in het onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid, namelijk om niet alleen negatieve gevolgen van het werk (stress, spanning, uitputting, gezondheidsproblemen, depressie, burnout) te bestuderen, maar ook aandacht te geven aan positieve gevolgen van het werk, zoals betrokkenheid, welbevinden, bevlogenheid of tevredenheid. Beide soorten gevolgen blijken relatief onafhankelijk van elkaar te staan: het werk kan bijvoorbeeld tegelijkertijd vermoeiend én plezierig zijn. Als verklarings- cq. onderzoeksmodel is in het artikel uitgegaan van het door de Utrechtse Arbeids- en gezondheidspsychologen ontwikkelde '*Job Demands-Resources*' (JD-R)-model (Bakker, Schaufeli & Demerouti, 1999). Dat model biedt duidelijk een meerwaarde in vergelijking met de klassieker in het stressonderzoek: het '*Job Demands-Control*' (JDC)-model van Karasek (Karasek & Theorell, 1990). Van Ruyseveldt past het JD-R-model toe op een grote representatieve steekproef van Vlaamse werknemers in de SERV-databank 'Vlaamse Werkbaarheidsmonitor', een periodiek en populatiebreed meetinstrument voor het meten van ontwikkelingen in de kwaliteit van de arbeid in Vlaanderen.

De opkomst van dergelijke monitoringsinstrumenten is een andere interessante ontwikkeling van het laatste decennium op het terrein van de kwaliteit van de arbeid. Denk in Europees verband maar aan de '*European Survey on Working Conditions*' van de *European Foundation* te Dublin (Merllié & Paoli, 2001), en voor Nederland aan initiatieven als de TNO Arbeidssituatie Survey (TAS) en de Nationale Enquête Arbeidsomstandig-

heden (NEA). Deze laatste dataset wordt in de derde bijdrage, van Seth van den Bossche en Peter Smulders, gebruikt en de resultaten worden vergeleken met de data van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor. Van den Bossche en Smulders vergelijken de werkdruk in Nederland met die in Vlaanderen. Tegelijk ondernemen zij een poging om – mede op basis van hun landenvergelijkend onderzoek – meer inzicht te krijgen in de mogelijke oorzaken van verschillen in werkdruk, een factor die algemeen wordt beschouwd als een van de belangrijkste veroorzakers van stressgerelateerde gezondheidsproblemen.

We wensen de lezer alvast veel plezier bij het lezen van dit tijdschriftnummer, en hopen dat de bijdragen in de themareeks Kwaliteit van de arbeid onderzoekers in de Lage Landen prikkelen om ook hun onderzoeksresultaten te publiceren in het *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*.

Literatuur

- Achterberg, P., D. Houtman & B. Jetten. (2003). Arbeidstevredenheid: een aanpassingsfenomeen? *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 19(3): 214-227.
- Bakker, A., W. Schaufeli & E. Demerouti (1999). Werkstressoren, energiebronnen en burnout: het WEB-model. In J. Winnubst, F. Schuur & J. Dam (red.). *Praktijkboek gezond werken* (II 3.2, pp.1-19). Maarssen: Elsevier.
- Bakker, A., E. Demerouti & M. Euwema (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10: 170-180.
- Berting, J., & L. de Sitter (1971). *Arbeidssatisfactie. Theorie, methodiek, feiten*. Assen: Van Gorcum.
- Blatter, B., I. Houtman, S. van den Bossche, K. Kraan & S. van den Heuvel (2005). *Gezondheidschade en kosten als gevolg van RSI en psychosociale arbeidsbelasting in Nederland*. Hoofddorp: TNO.
- Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid (2002). *Belgisch rapport over de kwaliteit van de arbeid*. Brussel: Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid.
- Freese, C., J. Heinen & R. Schalk (1999). Organisatieverandering en het psychologisch contract, betrokkenheid en intentie tot verloop bij werknemers in de thuiszorg. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 15(3): 208-218.
- Fruytier, B. (1986). Het einde van de humanisering? Kwaliteit van de arbeid in de jaren tachtig. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 2(4): 50-58.
- Houtman, I., P. Smulders & R. van den Berg (2006). Werkdruk in Europa: omvang, ontwikkelingen en verklaringen. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 22(1): 7-21.
- Jettinghof, K., E. de Vroome, P. Smulders & S. van den Bossche (2004). Oorzaken van ziekteverzuim bij vrouwen: werk, persoon, gezondheid of thuis-situatie? *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 20(2): 140-151.
- Karasek, R., & T. Theorell (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Klaveren, M. van (1994). *Trends en keuzes in het onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid*. Amsterdam: SISWO (publicatie 381).
- Kraan, K. (2005). Complex en divers ICT-gebruik binnen vier organisatietypen. Verschillen in kwaliteit van de arbeid? *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 21(4): 269-283.
- Meijer, A., & H. Ruël (2005). Samenwerken met behoud van autonomie. Wat betekent e-mail voor de kwaliteit van de arbeid? *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 21(2): 156-168.
- Merlié, D., & P. Paoli (2001). *Third European survey on working conditions*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Ponnet, L. (2000). *Het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Toelichting bij de wet van 4 augustus 1996*. Brussel: Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid.
- Schalk, R., R. Schouten, M. Paulen & L. Ament (2004). Conflicten als oorzaak van ziekteverzuim: de werking en de aanpak. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 20(2): 152-165.
- Schouteten, R. (2003). Teamwerk en kwaliteit van de arbeid in de thuiszorg. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 19(3): 201-213.
- Smulders, P. (2004). Work in 27 European countries: testing the North-South hypothesis. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 20(3): 275-287.
- Tijdens, K., & Rambelje, C. de la (2000). Prijscurrentie en kwaliteit van de arbeid in de auto-branche. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 16(1): 35-45.
- Veersma, U. (1986). De Arbo-wet. Achtergronden en problemen bij de invoering. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 2(3): 25-32.
- Wiezer, N., P. Smulders & R. Nelemans (2005). De invloed van organisatiekenmerken op werkdruk in organisaties. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 21(3): 228-258.
- Witte, M. de, J. Van Ruyseveldt & J. von Grumbkow (1998). *Organiseren van mens en arbeid. Hedendaagse benaderingen van de kwaliteit van de arbeid*. Deventer: Kluwer.