

---

# Nog steeds een baan in vervoering?

---

Vervolgonderzoek naar  
werktevredenheid bij Volvo  
Cars Gent

---

**Sarah Missinne**  
**Charlotte Van Tuyckom**  
**Stijn Daenekindt**  
**Ronan Van Rossem**  
**Henk Roose**  
**Wendy Christiaens**  
**Piet Bracke**

**Universiteit Gent**  
Vakgroep Sociologie  
Korte Meer 3-5  
9000 Gent  
België

---



# **Nog steeds een baan in vervoering...**

Vervolgonderzoek naar werktevredenheid

bij Volvo Cars Gent

Sarah Missinne

Charlotte Van Tuyckom

Stijn Daenekindt

Ronan Van Rossem

Henk Roose

Wendy Christiaens

Piet Bracke

*Universiteit Gent*

April 2011



---

# INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave .....	1
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2: Methodologie.....	5
2.1. Steekproeftrekking: selectie van de onderzoekseenheden.....	5
2.1.1. Populatie, steekproefkader en steekproefontwerp .....	5
2.1.2. Methode van dataverzameling.....	5
2.1.3. Rapportering .....	5
Hoofdstuk 3: Achtergrondkenmerken van de steekproef.....	6
3.1. Sociodemografische kenmerken.....	6
3.1.1. Geslacht .....	6
3.1.2. Leeftijd .....	6
3.1.3. Diploma.....	6
3.1.4. Nationaliteit .....	7
3.1.5. Gezin .....	7
3.2. Tewerkstellingskenmerken .....	8
3.2.1. Duur van tewerkstelling bij Volvo Cars .....	8
3.2.2. Functieomschrijving .....	8
Hoofdstuk 4: Werkomgeving en werktevredenheid .....	9
4.1. Werktempo en werklast .....	9
4.2. Werktevredenheid .....	11
4.2.1. Algemene werktevredenheid .....	11
4.2.2. Tevredenheid met bepaalde aspecten van het werk .....	13
4.3. Teamsfeer .....	15
4.3.1. Algemene sfeer .....	15
4.3.2. Steun teambegeleider en collega's.....	16
4.3.3. Reactie collega's.....	17
4.4. Gezondheidstoestand .....	18
4.4.1. Algemeen .....	18
4.4.2. Recente klachten .....	20
4.5. Ziekteverzuim.....	21
4.6. Combinatie werk-gezin .....	22
4.6.1. Werk-familie conflict.....	22

4.7. Werkbetrokkenheid .....	24
Hoofdstuk 5: Samenvatting en besluit.....	26
Referenties.....	28

---

# Hoofdstuk 1: INLEIDING

In het academiejaar 2009-2010 nam Volvo Cars Gent, deel aan een onderzoek uitgevoerd door studenten van de tweede Bachelor Sociologie (UGent) in het kader van het 'Werkcollege methoden van sociologisch onderzoek', een opleidingsonderdeel dat deel uitmaakt van de cyclus langlopend onderzoek. Het vak beoogt de studenten vertrouwd te maken met het opzetten en uitvoeren van sociologisch onderzoek, waarbij eveneens de vaardigheden met betrekking tot de verschillende aspecten van het survey-onderzoek worden versterkt.

In uw bedrijf werden 1202 bruikbare schriftelijke vragenlijsten verzameld bij werknemers uit zowel de A-, de B- als de nachtploeg. Op basis van deze ingevulde vragenlijsten is een databank gecreëerd waarop studenten verder werken in het vak 'Multivariate Analyse I' en 'Multivariate Analyse II'.

Voor u ligt een beschrijvend rapport van de data die toen zijn ingezameld. Ten eerste krijgt u een beschrijving van het verloop van de steekproeftrekking en de dataverzameling. Vervolgens wordt de steekproef beschreven naar enkele standaard socio-demografische kenmerken, zijnde leeftijd, geslacht, hoogst behaalde diploma, nationaliteit en gezinssamenstelling. Tevens worden enkele tewerkstellingskenmerken belicht, meer bepaald de duur van de tewerkstelling, de functie-omschrijving en de verantwoordelijkheden die de werknemers opnemen binnen het team. Op deze manier krijgt u een algemeen beeld van zowel de socio-demografische achtergrond als de werkachtergrond van de (bevroegde) werknemers van uw bedrijf, Volvo Cars Gent. Het grootste luik van dit rapport—tevens het meest interessante voor het bedrijf—bevat een beschrijving van de steekproef naar aspecten met betrekking op de werkomgeving en de werktevredenheid. Een eerste thema hierbinnen betreft het werktempo en de werklast. Een tweede de werktevredenheid, waarbij zowel de algemene werktevredenheid als tevredenheid met specifieke aspecten van de job in kaart worden gebracht. Een derde luik betreft de teamsfeer, waarbij zowel de algemene sfeer wordt belicht, evenals de steun die werknemers ontvangen van teambegeleiders en collega's. Ten vierde wordt de gezondheidstoestand van de respondenten onder de loep genomen. Daarbij bespreken we zowel de algemene als de psychische en fysieke gezondheidstoestand van de Volvo-werknemers. Het vijfde luik belicht kort het ziekteverzuim onder de werknemers. Het zesde luik gaat dieper in op de combinatie van werk en gezin en de eventuele conflicten die hiermee gepaard gaan. Het laatste luik, tenslotte, betreft de werkbetrokkenheid van de werknemers.

Gezien de data telkens zowel voor de A-, de B- als de nachtploeg werd verzameld, wordt in voorliggend rapport nagegaan of, en in welke mate, bovenstaande aspecten verschillen naargelang de ploeg. Op die manier krijgt u niet alleen een algemeen beeld van de tevredenheid van uw werknemers bij Volvo Cars Gent met de werkomgeving en de werktevredenheid, maar eveneens of deze verschilt naargelang de ploeg waarvan zij deel uitmaken.

Bovendien worden de resultaten omtrent werkomgeving en werktevredenheid vergeleken met deze van de enquête afgenomen in 2007. Met deze vergelijking kunnen we nagaan of de werksituatie verbeterd of verslechterd is in vergelijking met 3 jaar geleden. Onder meer de financiële crisis, die van start ging in 2008, bracht heel wat gevolgen met zich mee voor bedrijven en werknemers overal ter wereld. We trachten een antwoord te formuleren op de vraag of de financiële crisis een grote impact heeft gehad op de dagelijkse werkomstandigheden van de werknemer van Volvo Cars Gent.

## **Inleiding**

Het laatste hoofdstuk van dit rapport bevat een korte samenvatting van de belangrijkste bevindingen uit het rapport.



---

## Hoofdstuk 2: METHODOLOGIE

### *2.1. Steekproeftrekking: selectie van de onderzoekseenheden*

In wat volgt zetten we kort de methodologie van het survey-onderzoek uiteen met aandacht voor de steekproeftrekking en de methode van dataverzameling.

#### **2.1.1. Populatie, steekproefkader en steekproefontwerp**

De doelstelling van dit onderzoek is om uitspraken te doen over werktevredenheid, gezondheid, absentieïsme van de populatie arbeiders in Volvo Cars Gent (VCG). Als theoretische populatie werden de arbeiders van de eindassemblage fabriek genomen. De werknemers zijn er ingedeeld in teams van telkens drie ploegen, te weten een A-ploeg, een B-ploeg en een nachtploeg.

Er werd geopteerd om alle 1308 arbeiders uit de 32 teams te bevragen. Tijdens de tweewekelijkse teamstilstand op 1 april 2010 werden alle aanwezige leden gecontacteerd voor deelname aan het onderzoek. De empirische populatie bestaat dus uit alle toen aanwezige arbeiders uit de eindassemblage. Dit levert een gerealiseerde steekproef op van 1.202 arbeiders, goed voor een responspercentage van 91,9%, wat zeer hoog is. Van die 1.202 participanten aan het onderzoek maakten er 373 (of 31,0%) deel uit van de A-ploeg, 411 (of 34,2%) van de B-ploeg, en 418 (of 34,8%) van de nachtploeg.

#### **2.1.2. Methode van dataverzameling**

De dataverzameling ter plaatse is verzorgd door studenten uit de 2<sup>de</sup> bachelor Sociologie van de Universiteit Gent in het kader van het Werkcollege Methoden van Sociologisch Onderzoek. Zij hebben tijdens de teamstilstanden de arbeiders per ploeg gecontacteerd en de vragenlijst afgegeven die de arbeiders ter plekke moesten invullen en terug afgeven. Voor de ochtendploeg werd dit werk overgelaten aan de verantwoordelijken van Volvo. Het afgeven is onder gesloten envelop gebeurd, zodat anonimiteit te allen tijde gegarandeerd bleef.

#### **2.1.3. Rapportering**

In dit rapport wordt een overzicht gegeven van de algemene resultaten van deze survey. Vergelijking tussen de drie ploegen worden alleen gemaakt wanneer deze verschillen statistisch significant zijn bij een Type-I fout van 5%. Hier aanvaarden we met andere woorden de (gangbare) 5% onzekerheid bij het verwerpen van de nulhypothese.

## Hoofdstuk 3: ACHTERGRONDKENMERKEN VAN DE STEEKPROEF

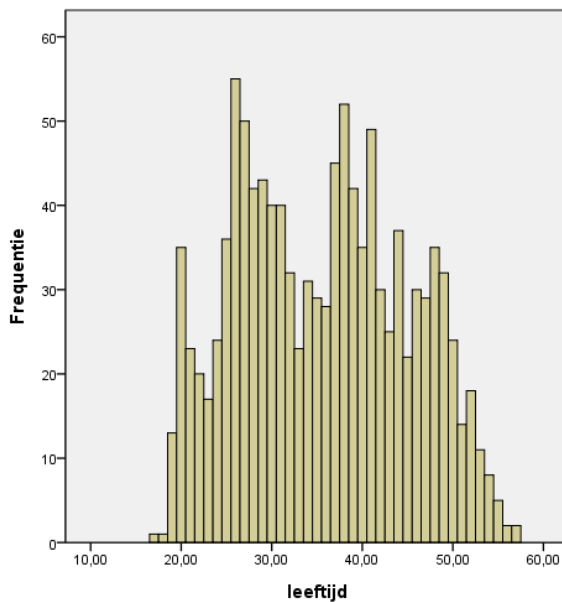
### 3.1. Sociodemografische kenmerken

#### 3.1.1. Geslacht

Wat geslacht betreft, is de steekproef uiterst ongelijk verdeeld: 1035 respondenten of 87,2% zijn mannen en slechts 152 of 12,8% vrouwen.

#### 3.1.2. Leeftijd

Zoals te zien is in Figuur 1, is de jongste respondent 17 jaar, de oudste 57 jaar. De gemiddelde leeftijd is 35,6 jaar. 31,9% (360/1130) van de respondenten is jonger dan 30 jaar, 32,0% (362/1130) tussen de 30 en 40 jaar, 28,7% (324/1130) tussen de 40 en 50, en 7,4% (84/1130) ouder dan 50 jaar.



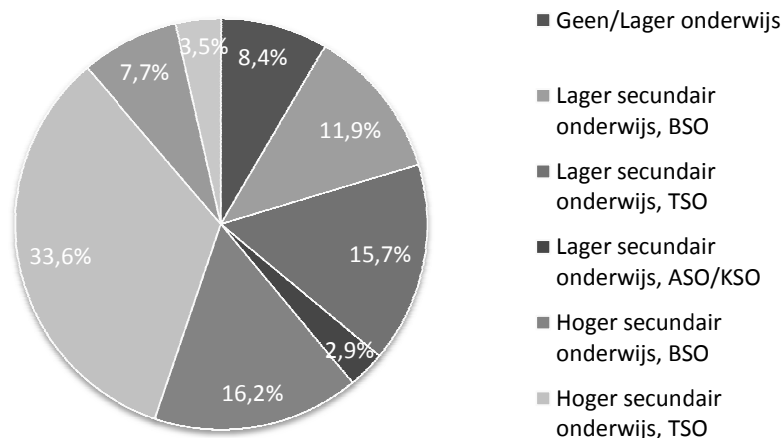
Figuur 1 Histogram voor leeftijd

De B-ploeg heeft de hoogste gemiddelde leeftijd (namelijk 36,2 jaar) en de nachtploeg de laagste (34,8 jaar), terwijl de A-ploeg (35,9 jaar) daar tussen in ligt. Zo is 32,1% van de nachtploeg jonger dan 30 jaar en maar 6,2% ouder dan 50, terwijl in de B-ploeg dit respectievelijk 28,6% en 7% is.

#### 3.1.3. Diploma

Figuur 2 geeft de verdeling van het onderwijspeil van de respondenten weer. Slechts een kleine groep (3,5% of 41/1156) heeft een diploma hoger onderwijs. De overgrote meerderheid van de respondenten heeft een diploma secundair onderwijs: 30,6% (354/1156) lager secundair en 57,4% (664/1156) hoger secundair onderwijs. De respondenten met een diploma secundair onderwijs komen voornamelijk uit het technisch secundair onderwijs (TSO). 49,3%

(570/1156) heeft TSO gevolgd, tegen 28,1% (325/1156) BSO en maar 10,6% ASO of KSO. Er is een kleine maar toch niet verwaarloosbare minderheid (8,4% of 97/1156) die zegt geen of slechts lager onderwijs genoten te hebben.



*Figuur 2 Verdeling respondenten naar hoogst behaalde diploma*

Er zijn weinig verschillen met betrekking tot opleidingsniveau tussen de verschillende ploegen. In alle ploegen is een diploma hoger technisch secundair onderwijs het meest voorkomend, gevolgd door een diploma hoger beroeps secundair onderwijs en lager technisch secundair onderwijs. Toch zijn enkele verschillen tussen de ploegen op te merken. Zo bevat de nachtploeg meer respondenten zonder diploma of met een diploma lager onderwijs, nl. 10% (of 42/418) in vergelijking met slechts 7,0% (of 26/373) bij de A-ploeg en 7,1% (of 29/411) bij de B-ploeg.

### 3.1.4. Nationaliteit

Wat de nationaliteit betreft heeft de overgrote meerderheid van de respondenten de nationaliteit van een EU-lidstaat (nl. 99%). Slechts 1% van de respondenten is afkomstig uit een niet-EU-lidstaat. Wanneer men ook de nationaliteit van de ouders in rekening brengt, hebben 10,8% (130/1202) van de respondenten minstens 1 ouder die van buiten de EU afkomstig is. Het aandeel respondenten met een ouder van buiten de EU is iets hoger in de nachtploeg (14,4% of 60/418) dan in de B-ploeg (8,5% of 35/411) en A-ploeg (9,4% of 35/373).

### 3.1.5. Gezin

Ongeveer twee derden van de respondenten zegt samen te wonen met een partner (nl. 761/1192 of 63,9%), één derde niet. Daarnaast rapporteert ongeveer de helft (44,8%) van de respondenten (539/1173) inwonende kinderen te hebben. Wanneer het al dan niet samenwonen met een partner wordt opgesplitst naar ploeg, merken we op dat de A-ploeg meer respondenten bevat die samenwonen met een partner (nl. 67,1% of 249/371) dan de B-ploeg (66,4% of 271/408) en de nachtploeg (58,5% of 241/412). Respondenten van de B-ploeg hebben iets vaker inwonende kinderen (48,5% of 197/406) dan de nachtploeg en de A-ploeg, (respectievelijk 45% en 44,1%).

### 3.2. Tewerkstellingskenmerken

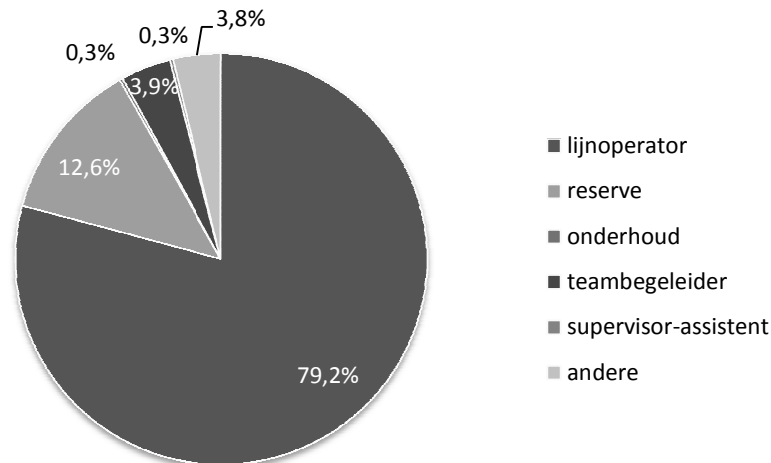
#### 3.2.1. Duur van tewerkstelling bij Volvo Cars

De geïnterviewde werknemers werken gemiddeld 11 jaar voor Volvo Cars Gent. Bijna 20% van de respondenten verklaarde reeds 20 jaar of meer bij Volvo Cars te werken, terwijl 16.8% er minder dan 5 jaren werkte, en 11.5% zelfs minder dan 1 jaar.

Gemiddeld werken de werknemers in de nachtploeg beduidend minder lang bij Volvo Cars dan deze in de B- en A-ploeg, namelijk 9.9 jaar versus 12.3 en 11.9 jaar, respectievelijk. Dit houdt onder meer verband met het leeftijdsverschil van de werknemers in de verschillende ploegen.

#### 3.2.2. Functieomschrijving

De overgrote meerderheid van de bevroagden (nl. 79.2% of 928/1172) is tewerkgesteld als lijnoperator (zie Figuur 3), 12.6% (of 148/1172) als reserve en 3.9% (of 46/1172) als teambegeleider. 3.8% (44/1172) van de respondenten heeft een andere functie. Zowel een onderhoudsfunctie als de functie van supervisor-assistent komen maar relatief zelden voor.



*Figuur 3 Verdeling respondenten naar functie binnen Volvo Cars Gent*

---

## Hoofdstuk 4: WERKOMGEVING EN WERKTEVREDENHEID

Naast de algemene socio-demografische kenmerken zoals geslacht, leeftijd, hoogst behaalde diploma, etc. werd in de vragenlijst eveneens gepeild naar diverse aspecten die betrekking hebben op de werkomgeving en de werktevredenheid. Concreet werden hiervoor volgende zaken bevraagd: (1) werktempo en werkhoeveelheid; (2) werktevredenheid; (3) teamsfeer; (4) gezondheidstoestand; (5) ziekteverzuim (6) combinatie werk-gezin en (7) werkbetrokkenheid. Op deze factoren wordt in het verdere verloop van dit hoofdstuk dieper ingegaan. Bovendien worden de resultaten vergeleken met de enquête, afgenomen in 2007 en bekijken we of de arbeiders hun werkomstandigheden percipiëren als beter dan wel slechter in vergelijking met 3 jaar geleden.

### 4.1. *Werktempo en werklast*

Een eerste thema dat werd bevraagd was het werktempo en de werklast. We baseerden ons hierbij op het Job Demand-Control-Support model van Karasek (1979; Karasek & Theorell 1990). Dit model veronderstelt dat stress vaker voorkomt in een jobomgeving waarbij aan de werknemer hoge eisen worden gesteld, waarbij de werknemer weinig controle ervaart, en bovendien weinig steun vindt binnen de werkomgeving. Concreet bestaat dit model uit de volgende vier subthema's: (1) vakbekwaamheid (skill discretion), wat verwijst naar de mate waarin de werknemer het gevoel heeft dat men specifieke vaardigheden en creativiteit nodig heeft om de job uit te voeren, (2) beslissingsvrijheid (decision authority), wat verwijst naar de mate waarin de werknemer de vrijheid heeft om bepaalde beslissingen te nemen m.b.t. het werk, (3) psychologische jobeisen (psychological job demands), wat verwijst naar de mate waarin werknemers rolambigüiteit ervaren, en (4) fysieke jobeisen (physical exertion), wat verwijst naar de fysieke werklast. De scores van deze schalen kunnen variëren van 1 (weinig) tot 4 (veel). Bovendien zijn de diverse schalen vrij normaal verdeeld, wat wil zeggen dat we weinig extreem hoge of extreem lage waarden noteren. Tabel 1 bevat de frequenties voor de diverse subthema's. De laatste kolom duidt op de richting van het desbetreffende item. Een  $\uparrow$  betekent dat het item positief bijdraagt tot het thema, of m.a.w. hoe meer men het eens is met het item, hoe hoger men scoort op het subthema (bv. vakbekwaamheid). Een  $\downarrow$  betekent dat het item negatief bijdraagt tot het thema, of m.a.w. hoe meer men het eens is met het item, hoe lager men scoort op het subthema.

De grote meerderheid van de respondenten vindt dat hun job vakbekwaamheid vereist. Niettemin vindt een overgrote meerderheid dat ze met dezelfde kortdurende werkzaamheden geconfronteerd worden. Ongeveer 3/5 van de respondenten vinden dat hun job hen weinig beslissingsvrijheid laat. Ook vindt een grote meerderheid van de respondenten dat ze hard (77.6% = 40.4% + 37.2%) en heel snel (88.2%) moeten werken. Wel geeft zo'n 46.5% (35,8%+10,7%) aan dat ze onvoldoende tijd hebben om het werk af te maken. Ten slotte, geeft zo'n 70% aan dat de job veel lichamelijke inspanning vereist en zo'n 54% geeft aan vaak lange tijd in ongemakkelijke houdingen te moeten werken. Zware lasten verplaatsen of tillen wordt enkel door een minderheid gerapporteerd (ongeveer 30%).

## Werkomgeving en werktevredenheid

Tabel 1 Frequenties voor diverse subthema's van werktempo en werklust

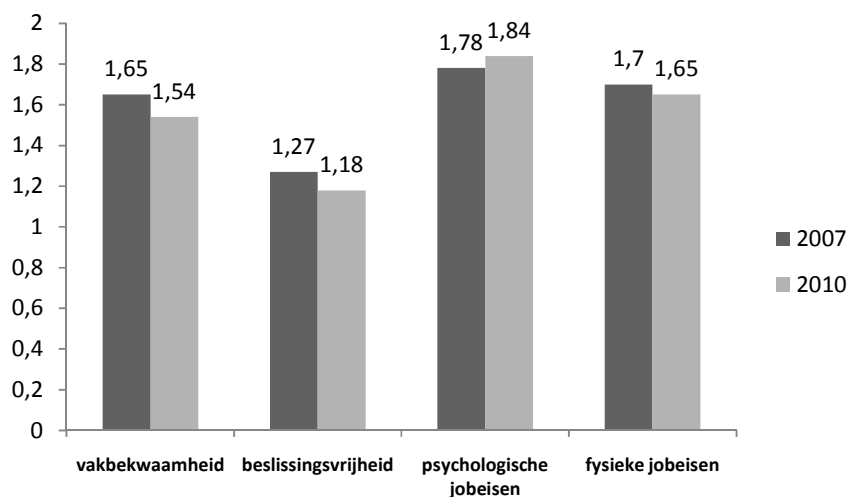
	helemaal oneens	oneens	eens	helemaal eens	Richting item
<b>Vakbekwaamheid</b>					
Mijn job eist een hoge mate van vakbekwaamheid	5.7%	26.3%	48.6%	19.4%	↑
Mijn job vereist dat ik nieuwe dingen leer	4.9%	14.6%	51.2%	29.3%	↑
In mijn job komen steeds dezelfde kortdurende werkzaamheden voor	0.6%	3.9%	40.4%	55.1%	↓
Mijn job vereist dat ik creatief ben	9.7%	32.8%	39.1%	18.4%	↑
Ik krijg op mijn werk veel verschillende dingen te doen	7.7%	33.9%	41.3%	17.1%	↑
Ik heb op mijn werk de gelegenheid mij verder te bekwamen.	8.9%	33.9%	47.0%	10.2%	↑
<b>Beslissingsvrijheid</b>					
Ik heb in mijn werk weinig vrijheid om te beslissen hoe ik mijn werk doe	6.7%	32.7%	41.5%	19.2%	↓
Mijn job biedt me de ruimte veel beslissingen zelf te nemen	19.8%	50.0%	24.1%	6.2%	↑
Ik heb veel mogelijkheden om mee te beslissen over wat er in mijn werk gebeurt	20.9%	50.2%	24.5%	4.3%	↑
<b>Psychologische jobeisen</b>					
Mijn job vereist dat ik heel snel werk	0.6%	11.2%	46.1%	42.1%	↑
Mijn job vereist dat ik hard werk	1.3%	21.0%	40.4%	37.2%	↑
Ik hoef niet overdreven veel werk te doen.	25.7%	47.2%	23.5%	3.6%	↓
Ik heb genoeg tijd om het werk af te maken	10.7%	35.8%	48.7%	4.8%	↓
Ik krijg geen tegenstrijdige opdrachten van anderen	4.7%	27.2%	61.3%	6.9%	↓
<b>Fysieke jobeisen</b>					
Mijn job vereist veel lichamelijke inspanning	1.8%	19.4%	49.9%	28.9%	↑
Ik moet in mijn werk vaak erg zware lasten verplaatsen of tillen	12.0%	58.2%	21.1%	8.7%	↑
Ik moet vaak langere tijd in een ongemakkelijke houding werken.	5.3%	41.2%	35.4%	18.2%	↑

We kunnen de diverse subschalen ook uitdrukken op een schaal van 0 tot 3. De gemiddelde scores voor respectievelijke schalen van vakbekwaamheid, beslissingsvrijheid, psychologische jobeisen en fysieke jobeisen zijn 1.5; 1.2; 1.8 en 1.7. Dit wil zeggen dat de respondenten van mening zijn dat hun job een gemiddelde vakbekwaamheid vereist, eerder weinig beslissingsvrijheid biedt,

maar wel hoge psychologische en fysieke jobeisen stelt. De gemiddelde scores op deze subschalen verschillen nauwelijks tussen de 3 ploegen.

Vooraleer er dieper ingegaan wordt op de vergelijking van de resultaten tussen 2010 en 2007, dienen we de aandacht te vestigen op het feit dat de respondenten van beide onderzoeken niet op exact dezelfde wijze geselecteerd werden. Enige voorzichtigheid is dus geboden.

In figuur 4 wordt geïllustreerd dat arbeiders in 2010 de vakbekwaamheid, beslissingsvrijheid, psychologische en fysieke eisen van hun job ietwat anders inschatten dan in 2010. Zo zien we dat respondenten vakbekwaamheid en beslissingsvrijheid lager inschatten dan in 2007. Anderzijds ervaren ze meer psychologische, maar ietwat minder fysieke eisen.



*Figuur 4 vergelijking tussen de verschillende dimensies van werktempo en werklast, 2007 vs 2010*

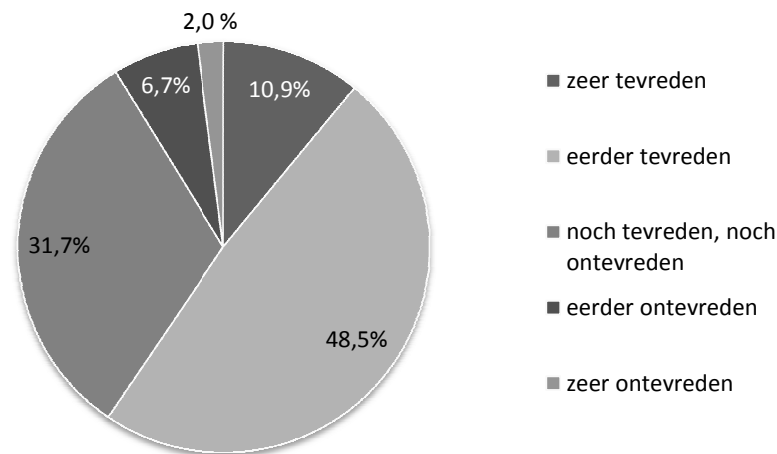
## **4.2. Werktevredenheid**

Een tweede thema dat werd bevestigd is de werktevredenheid. Daarbij werd zowel gepeild naar de algemene werktevredenheid, als naar de tevredenheid met betrekking tot specifieke aspecten van de job.

### **4.2.1. Algemene werktevredenheid**

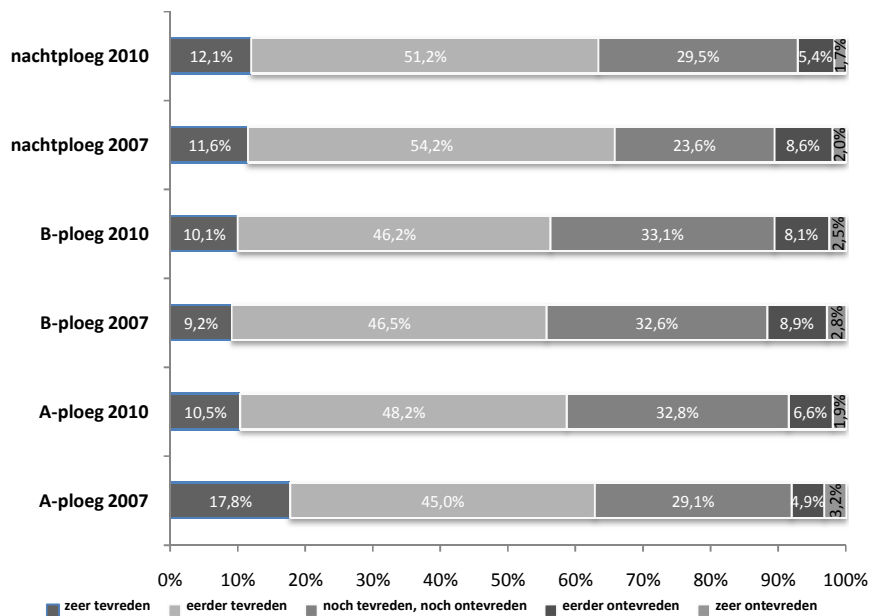
De algemene tevredenheid werd nagegaan door middel van de Job Satisfaction Scale (Ebeling, King & Rogers 1979). Het gaat hierbij niet om tevredenheid met specifieke dimensies van de job, maar wel om de algemene attitude die werknemers aannemen t.a.v. hun job. Volgens figuur 5 is 59.4% (10.9% + 48.5%) van de respondenten zeer tevreden of eerder tevreden met zijn/haar job, 31.7% staat er eerder neutraal tegenover, terwijl slechts 8.7% (6.7% + 2%) eerder ontevreden of zeer ontevreden is met zijn/haar job. Algemeen kunnen we dus stellen dat de Volvo Cars Gent werknemers tevreden zijn met hun job, maar dat er toch een niet te verwaarlozen minderheid blijft die ontevreden is over zijn/haar werk.

## Werkomgeving en werktevredenheid



Figuur 5 Verdeling respondenten naar algemene werktevredenheid

Bovendien toont een vergelijking naar ploeg (zie Figuur 6) aan, dat met betrekking tot algemene jobtevredenheid de nachtploeg in 2010 met 63.3% (12.1% + 51.2%) het hoogst aantal zeer of eerder tevreden werknemers telt, gevolgd door de A-ploeg met 58.7% (10.5% + 48.2%). De B-ploeg kent met 56.3% (10.1% + 46.2%) (zeer) tevreden respondenten het minst tevreden werknemers. In vergelijking met 2007 is de jobtevredenheid bij de nachtploeg (63.3% vs 65.8%) en de A-ploeg (58.7% vs 62.8%) er ietwat op achteruit gegaan, terwijl het omgekeerde waar is voor de B-ploeg. In deze ploeg rapporteert een (zij het minimaal) hoger aantal respondenten in 2010 (zeer) tevreden te zijn (56.3% vs 55.7%) met de job.

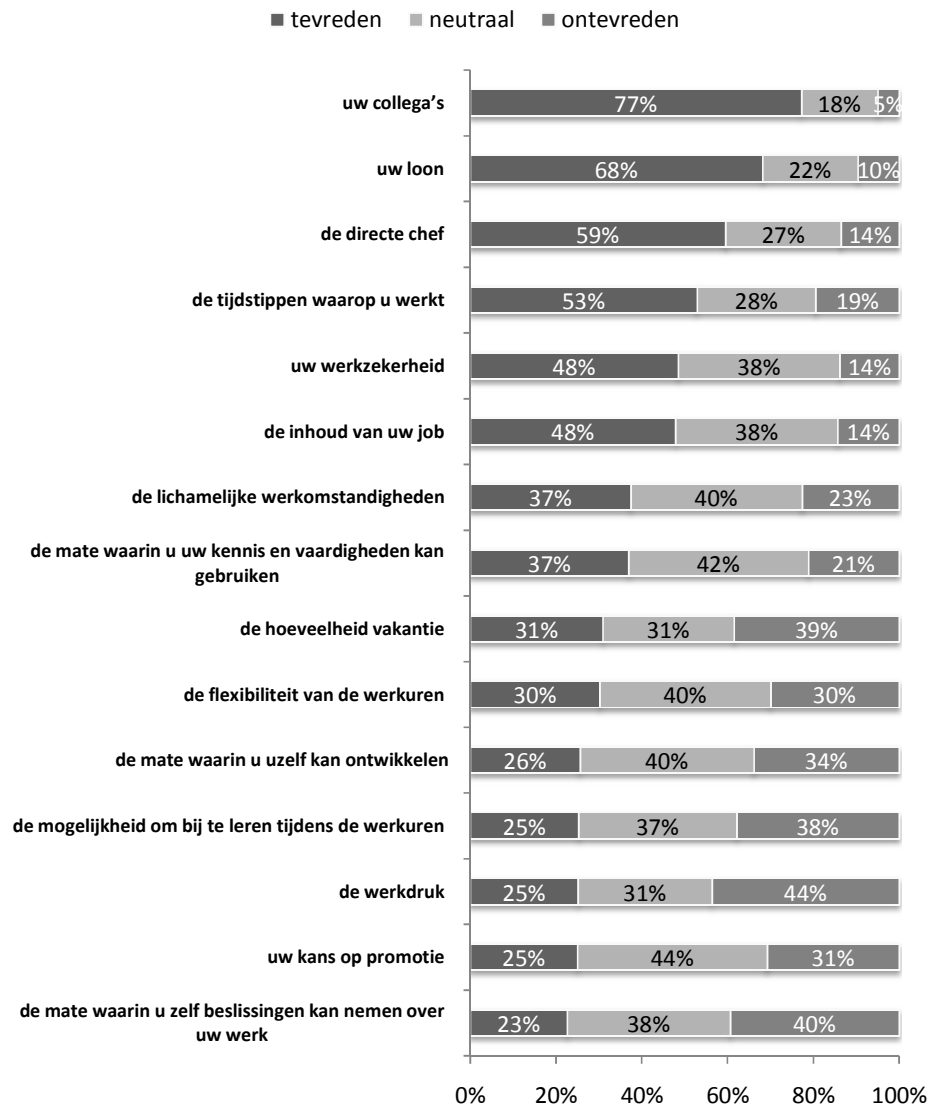


Figuur 6 Verdeling respondenten naar algemene werktevredenheid per ploeg en periode (2007 vs 2010)



#### 4.2.2. Tevredenheid met bepaalde aspecten van het werk

Naast naar de algemene tevredenheid met het werk, werd tevens gepeild naar de tevredenheid met een aantal specifieke jobaspecten, met name de collega's, het loon, de directe chef, de tijdstippen waarop wordt gewerkt, de inhoud van de job, de lichamelijke werkomstandigheden, de mate waarin kennis en vaardigheden kunnen worden gebruikt, de werkzekerheid, de hoeveelheid vakantie, de flexibiliteit van de werkuren, de mate waarin zelf beslissingen kunnen genomen worden, de mate waarin men zichzelf kan ontwikkelen, de mogelijkheid om bij te leren, de werkdruk, en de kans op promotie. De frequenties van deze diverse deelaspecten van werktevredenheid zijn terug te vinden in Figuur 7, gerangschikt van de hoogste frequentie tevreden respondent naar de laagste frequentie tevreden respondenten.



*Figuur 7 Frequenties voor diverse deelaspecten van werktevredenheid, 2010*

Uit bovenstaande figuur kunnen we afleiden dat er een grote tevredenheid is over een aantal deelaspecten, terwijl over andere aspecten werk de

## Werkomgeving en werktevredenheid

ontevredenheid veel groter is. Het grootste percentage tevreden is te vinden bij de collega's (77%), het loon (68%), de directe chef (59%), en de tijdstippen waarop wordt gewerkt (53%). Men is het meest ontevreden met de werkdruk (44%), de mate waarin men zelf beslissingen kan nemen (40%), de hoeveelheid vakantie (39%), de mogelijkheid om bij te leren (38%), de mogelijkheid om zichzelf te ontwikkelen (34%), de kans op promotie (31%) en de flexibiliteit van de werkuren (30%). Algemeen staan minstens de helft of meer van de Volvowerknemers neutraal of tevreden tegenover de diverse deelaspecten van de job. Toch mag niet uit het oog worden verloren dat voor een aantal deelaspecten zoals de werkdruk, de hoeveelheid vakantie en de mogelijkheid om bij te leren rond de 40% van de werknemers ontevreden is.

Ter vergelijking, worden de cijfers van 2007 getoond in tabel 2. In de laatste kolom wordt weergegeven of het aantal tevreden respondenten toegenomen dan wel afgenomen is in vergelijking met 2007. Een **↑** betekent dat er in 2010 meer respondenten tevreden zijn over dit aspect van de job, in vergelijking met 2007. Een **↓** wijst op een afname in het aantal tevreden respondenten, terwijl een "=" wijst op een gelijk aandeel tevreden werknemers in 2010 vergeleken met 2007. In de laatste kolom, ten slotte, wordt het verschil gerapporteerd in percentage punten tussen het aandeel tevreden in 2010 t.o.v. het aandeel tevreden in 2007.

	2007			2010	2010
	tevreden	neutraal	ontevreden	t.o.v. 2007	t.o.v. 2007
uw collega's	77%	19%	4%	=	
uw loon	66%	23%	11%	↑	+2%
de directe chef	60%	28%	12%	↓	-1%
de tijdstippen waarop u werkt	50%	29%	20%	↑	+3%
de inhoud van uw job	49%	35%	16%	↓	-1%
de lichamelijke werkomstandigheden	42%	38%	20%	↓	-5%
de mate waarin u uw kennis en vaardigheden kan gebruiken	38%	36%	26%	↓	-1%
uw werkzekerheid	36%	39%	25%	↑	+12%
de hoeveelheid vakantie	30%	35%	35%	↑	+1%
de flexibiliteit van de werkuren	28%	41%	31%	↑	+2%
de mate waarin u zelf beslissingen kan nemen over uw werk	26%	37%	38%	↓	-3%
de mate waarin u uzelf kan ontwikkelen	26%	38%	36%	=	
de mogelijkheid om bij te leren tijdens de werkuren	25%	35%	39%	=	
de werkdruk	25%	34%	41%	=	
uw kans op promotie	20%	40%	40%	↑	+5%

*Tabel 2 frequenties voor diverse deelaspecten van werktevredenheid in 2007, en vergelijking met de situatie in 2010*

Uit tabel 3 blijkt dat de werktevredenheid in 2010 op de volgende aspecten is toegenomen in vergelijking met 2007: het loon, de tijdstippen waarop gewerkt wordt, de werkzekerheid, de hoeveelheid vakantie, de flexibiliteit van de werkuren en de kans op promotie. Voor bepaalde aspecten van werktevredenheid is er geen verschil in 2010 ten opzichte van 2007: tevredenheid met de collega's, de mate waarin de respondent zichzelf kan ontwikkelen, de mogelijkheid om bij te leren en de werkdruk. Minder tevreden zijn de werknemers in 2010 met de directe chef, de inhoud van de job, de lichamelijke omstandigheden, de mate waarin kennis en vaardigheden gebruikt kunnen worden en de mate waarin de respondent zelf

beslissingen kan nemen over het werk. Er is echter geen sprake van echt grote verschuivingen in werktevredenheid over deze 3-jarige periode.

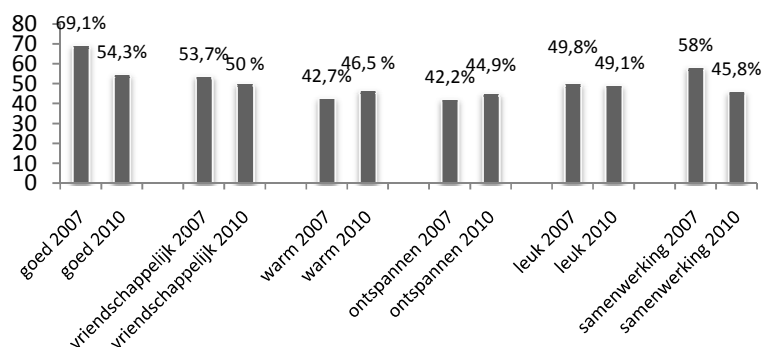
### 4.3. Teamsfeer

Een derde thema dat werd bevraagd betrof de sfeer binnen het team. Daarbij werd zowel gepeild naar de algemene sfeer binnen het team als naar de steun ervaren door de teambegeleider en de collega's.

#### 4.3.1. Algemene sfeer

Om de algemene sfeer binnen het team te meten, werden aan de respondenten zeven verschillende tegenstellingen voorgelegd, namelijk: leuk – vervelend, goed – slecht, ontspannen – gespannen, warm – kil, vriendschappelijk – afstandelijk, samenwerking – tegenkating en vijandig – collegiaal. De respondenten werden gevraagd om de sfeer binnen hun team in termen van deze tegenstellingen te evalueren.

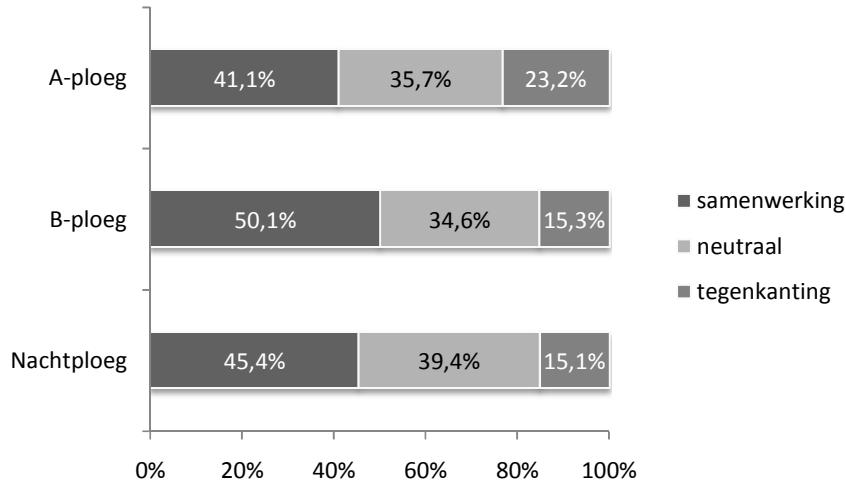
In figuur 8 worden de scores op de verschillende dimensies van sfeer weergegeven. Tevens wordt een vergelijking gemaakt over de twee periodes. In 2010 werd 1 extra dimensie bevraagd, namelijk vijandig-collegiaal. Voor deze dimensie is het dus niet mogelijk een vergelijking te maken met 2007. De percentages duiden op het aandeel respondenten die een positief antwoord gaf op de tegenstelling. Bv. 69.1% van de respondenten vond in 2007 dat de sfeer goed was binnen het team. We kunnen afleiden uit figuur 8, dat een kleiner aandeel respondenten de sfeer in 2010 als goed, vriendschappelijk en leuk ervaart. Ook vinden minder respondenten in 2010 dat er een sfeer van samenwerking heerst (45.8% vs 58% in 2007). Anderzijds wordt de sfeer in 2010 wel vaker omschreven als warm en ontspannen.



*Figuur 8 verschillende dimensies van sfeer binnen het team, vergelijking 2010 vs 2007*

Slechts voor één van deze tegenstellingen (samenwerking versus tegenkating) verschillen de antwoorden naar ploeg. Zoals te zien is in Figuur 9, ervaart 50.1% van de werknemers van de B-ploeg samenwerking in het team, tegenover 45.8% van de nachtploeg en 41.1% van de A-ploeg.

## Werkomgeving en werktevredenheid



*Figuur 9 Verschillen in sfeer tussen de groepen*

De zeven tegenstellingen werden vervolgens samengenomen in één schaal, gaande van slecht (score 1) tot goed (score 5).

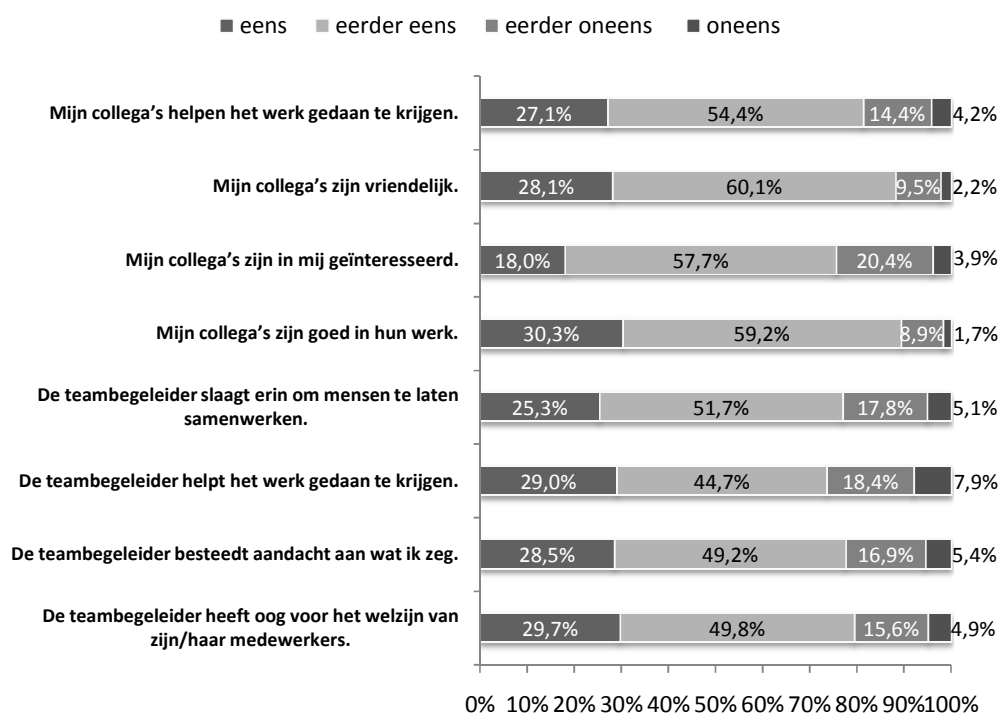
Bovendien verschilt deze schaal niet naar het type ploeg waar de werknemers deel van uitmaken.

### 4.3.2. Steun teambegeleider en collega's

In Figuur 10 zijn de frequenties weergegeven voor diverse deelaspecten m.b.t. de steun die werknemers ervaren van hun collega's en hun teambegeleider. Daaruit blijkt dat de grote meerderheid van de respondenten tevreden is over zowel hun collega's als hun teambegeleider. Met betrekking tot de collega's vinden 81.5% (27.1% +54.4%) van de werknemers dat hun collega's helpen om het werk gedaan te krijgen en 88.9% vindt dat ze vriendelijk zijn. 75.7% is het eens met de stelling 'mijn collega's zijn in mij geïnteresseerd'. Collega's vinden ook van elkaar dat ze goed zijn in hun werk. Maar liefst 89.5% van de respondenten was het immers eens of eerder eens met deze stelling.

Ook met betrekking tot de teambegeleider zijn de percentages hoog. Zo vinden 3/4<sup>e</sup> van de respondenten dat de teambegeleider erin slaagt om mensen te laten samenwerken en dat hij helpt om het werk gedaan te krijgen. Ten slotte is ongeveer 80% het eens met de stelling dat 'de teambegeleider aandacht heeft voor wat ik zeg' en 'de teambegeleider heeft oog voor het welzijn van zijn/haar

medewerkers'.



*Figuur 10 Frequenties voor diverse aspecten m.b.t. steun van collega's en teambegeleider*

De frequenties verschillen niet per ploeg voor de items over de collega's. De ploegen zijn dus even tevreden over hun collega's. Voor de 4 items over de teambegeleider zijn er wel verschillen tussen de ploegen waarneembaar. Opvallend is dat de B-ploeg telkens een hoger aantal respondenten heeft die het oneens is met de stellingen. Deze ploeg is met andere woorden ontevredener over de teambegeleiders. Zo is in de B-ploeg 7.9% het oneens met de stelling dat de teambegeleider oog heeft voor het welzijn van zijn/haar medewerkers, in vergelijking met 4,9% in de nachtploeg en 2.1% in de A-ploeg. Ook vinden 7.4% van de respondenten in de B-ploeg dat de teambegeleider geen aandacht heeft voor wat de respondent zegt. In de nachtploeg en A-ploeg bedraagt dit percentage respectievelijk 4.3% en 4.2%. 10.3% van de B-ploeg vindt bovendien dat de teambegeleider niet helpt om het werk gedaan te krijgen, tegenover 8.2% in de nachtploeg en 4.7% in de A-ploeg. Ten slotte blijkt de teambegeleider in de B-ploeg minder in staat om mensen te laten samenwerken. In de B-ploeg is namelijk 7,7% van de respondenten het oneens met deze stelling, terwijl dit percentage in nachtploeg 5.2% en de A-ploeg 2.1% bedraagt.

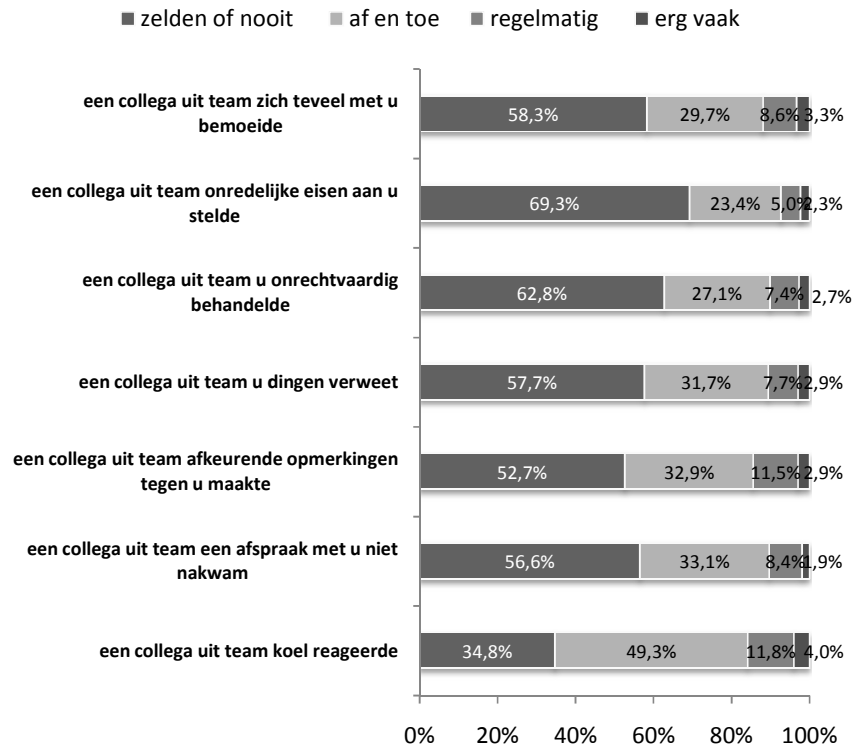
### 4.3.3. Reactie collega's

Om te peilen naar eventuele recente negatieve reacties van collega's werd beroep gedaan op Van Sonderen's maat van sociale steun (Van Sonderen 1993). Deze schaal kijkt naar hoe vaak men negatieve reacties ervaart vanwege de collega's. De scores op deze schaal variëren van 1 (nooit een negatieve reactie) tot 4 (vaak een negatieve reactie). Lage scores komen beduidend meer voor, wat impliceert dat relatief weinig negatieve reacties van collega's worden ervaren.

Figuur 11 geeft de frequenties weer voor de diverse deelaspecten van deze schaal. Daaruit blijkt dat rond de 60% van de werknemers van mening zijn dat hun

## Werkomgeving en werktevredenheid

collega's zich zelden of nooit teveel bemoeien, andere collega's onrechtvaardig behandelen, verwijten maken of afspraken niet nakomen. Rond de 70% vinden dat collega's zelden of nooit onredelijke eisen stellen, en 52.7% vindt dat collega's zelden of nooit afkeurende opmerkingen maken. Een iets groter aandeel van de respondenten is van mening dat collega's wel eens koel reageren. M.b.t. negatieve reacties van collega's is geen verschil tussen de ploegen te noteren.



Figuur 11 Frequenties voor deelaspecten m.b.t. schaal negatieve reacties van collega's

### 4.4. Gezondheidstoestand

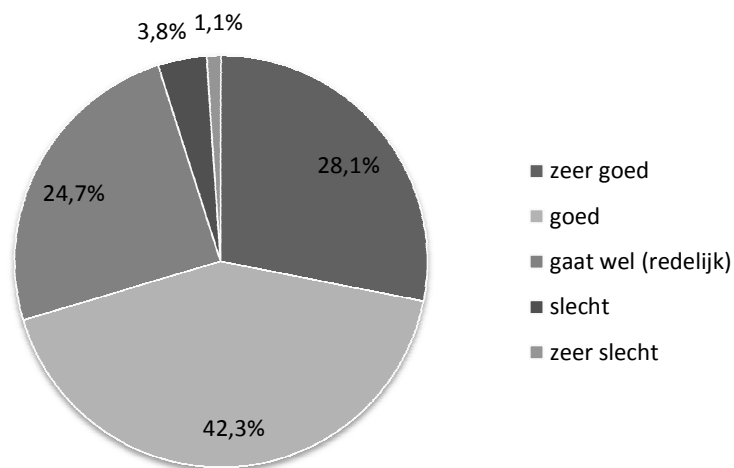
Een vierde thema dat werd bevraagd is de gezondheidstoestand van de werknemers. Daarbij werd gepeild naar de algemene gezondheidstoestand, zowel door middel van een algemene vraag, als door middel van de 12-delige 'General Health Questionnaire'. Daarnaast werd ook gepeild naar specifieke klachten waarmee de werknemers te kampen hebben.

#### 4.4.1. Algemeen

De respondenten werd gevraagd hun algemene gezondheidstoestand van de voorbije twee weken te beoordelen op een 5-puntenschaal gaande van zeer goed tot zeer slecht. Zoals te zien is in Figuur 12, beoordeelt 70.4% (28.1% + 42.3%) van de respondenten zijn/haar gezondheidstoestand als zeer goed of goed. 24.7% van de respondenten definieert zijn/haar gezondheid als redelijk, en slechts 4.9% (3.8% + 1.1%) als slecht of zeer slecht. Bovendien is hierbij geen verschil te bemerken naar ploeg.

Om een idee te hebben hoe de gezondheid van de werknemers van Volvo Cars Gent zich verhoudt ten opzichte van de algemene Belgische bevolking, werden de scores op dezelfde gezondheidsschaal berekend. Hiervoor maken we gebruik van de data van de verschillende rondes van de *European Social Survey*. In deze survey, rapporteert 28.2% van de Belgen in de leeftijdsgroep tussen 17 en 57 jaar –

dezelfde als bij de ondervraging in Volvo in 2010- een zeer goede gezondheid. 54.4% definieert zijn gezondheid als goed, 14.5% als redelijk. Tenslotte is er een kleine minderheid die hun gezondheid als slecht (2.5%) of zeer slecht (0.4%) rapporteert. In vergelijking met de algemene Belgische bevolking is de gezondheid van de werknemers van Volvo Cars ietwat minder goed. Een kleiner aandeel (82.6%) rapporteert immers een (zeer) goede gezondheid, terwijl dit het geval is bij 70.4% van de algemene Belgische bevolking.



*Figuur 12 Verdeling respondenten naar algemene gezondheidstoestand*

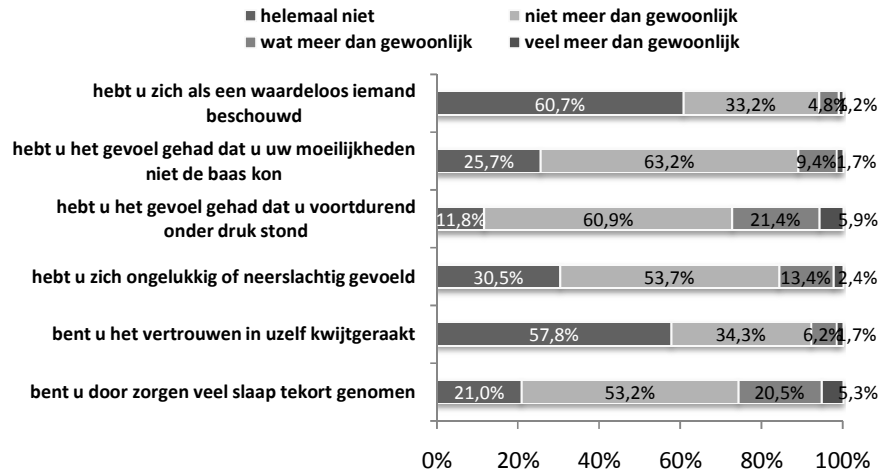
Naar de gezondheid van de werknemers werd eveneens gepeild door middel van de General Health Questionnaire, oorspronkelijk ontwikkeld door Goldberg (1972). Deze schaal meet de psychische belevingen van de respondenten evenals hun (on)vermogen om normaal te functioneren. Algemeen kan worden gesteld dat het om de huidige of recente gezondheidstoestand van de respondent gaat.

Eerst bekijken we de gemiddelde scores op de General health questionnaire schaal en gaan we na of deze verschilt tussen de ploegen en tussen de 2 periodes. Nadien zullen we de frequenties van de verschillende items van deze schaal afzonderlijk bekijken, om een meer gedetailleerd beeld te hebben over de gezondheidstoestand van de werknemers.

De gemiddelde score op de GHQ gaat van '0', wat wijst op een zeer goede gezondheid tot score '36' die een slechte gezondheid aanduidt. In 2010 bedroeg de gemiddelde score op de schaal 11.37 terwijl deze score in 2007 slechts minimaal hoger was (namelijk 11.39). Ook de gezondheidstoestand van de werknemers blijkt niet te verschillen tussen de ploegen. Dit is zowel het geval in 2010 als in 2007.

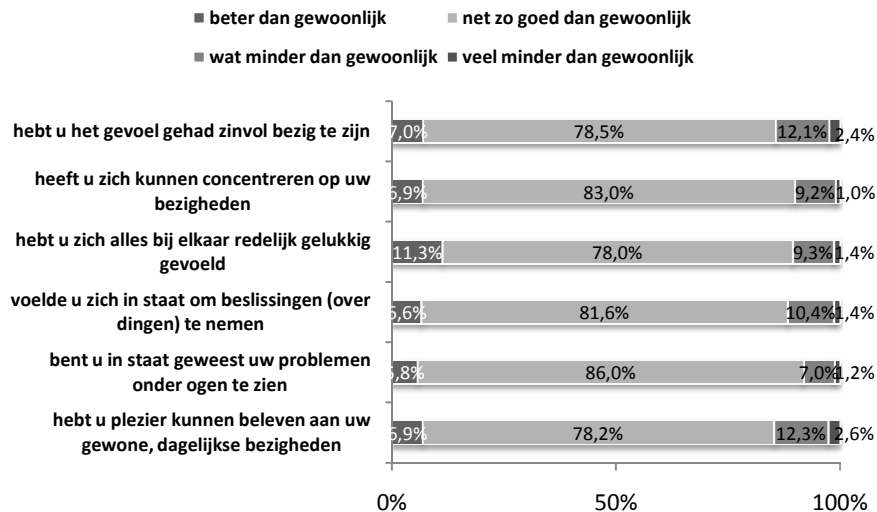
In Figuur 13 zijn de frequenties voor de zes negatieve items van de General Health Questionnaire weergegeven. Hier geven de frequenties aan de rechterzijde van de staafdiagrammen weer dat ze zich 'wat meer dan gewoonlijk' of 'veel meer dan gewoonlijk' slecht voelen. Deze duiden aldus op een slechtere gezondheid. De grootste klachten bij de werknemers zijn de voortdurende druk en het slaapttekort. Zo rapporteert maar liefst 27.3% (21.4% +5.9%) dat ze wat meer of veel meer dan gewoonlijk onder druk stond de afgelopen twee weken. Ook komen maar liefst een kwart van de werknemers slaap tekort door zorgen. Ongeveer 15% van de werknemers voelde zich ook vaker dan gewoonlijk ongelukkig of neerslachtig. De gevoelens van waardeloosheid, van moeilijkheden niet de baas te kunnen en van een verlies aan zelfvertrouwen komen relatief minder vaak voor.

## Werkomgeving en werktevredenheid



Figuur 13 Frequenties deelaspecten negatieve items GHQ

In Figuur 14 worden de verdelingen van de frequenties van de positieve gevoelens getoond. De antwoorden zijn hier redelijk gelijk verdeeld over de verschillende items. Op alle items rapporteert ongeveer 10% dat ze zich wat minder of veel minder dan gewoonlijk hebben gevoeld de voorbije weken. Om en bij de 80% van de respondenten voelden zich net zo goed als gewoonlijk.



Figuur 14 Frequenties deelaspecten positieve items GHQ

### 4.4.2. Recente klachten

Naast de algemene gezondheidstoestand, werd eveneens gepeild naar specifieke klachten in de laatste twee weken. Respondenten konden hierbij meerdere antwoorden aankruisen. De verschillende klachten zijn in Tabel 4 gerangschikt van meest naar minst aangehaald. Rugpijnen, nek- en schouderpijnen en hoofdpijn zijn de meest aangehaalde klachten met meer dan een kwart van de respondenten die vermeldt er last van gehad te hebben de laatste twee weken. Pijn



in de borst- of hartstreek werd het minst aangehaald met slechts 7.5%. Er is geen verschil in gezondheidsklachten in vergelijking met 2007.

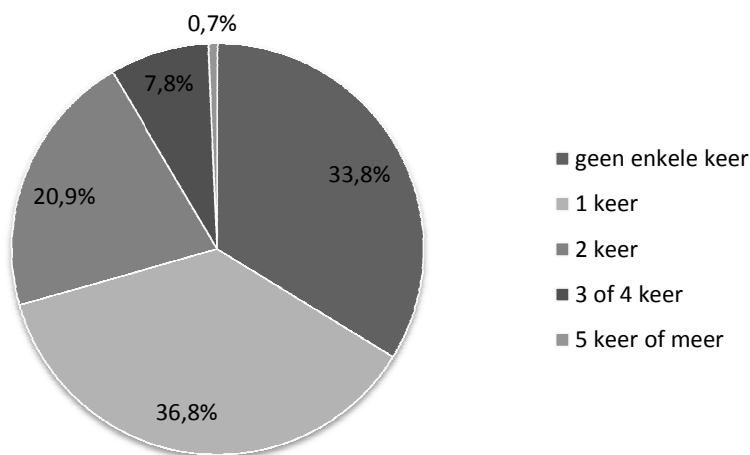
*Tabel 4 Door respondenten aangehaalde gezondheidsklachten*

Klacht	Percentage
rugpijn	40.0%
nek- of schouderpijnen	31.4%
hoofdpijn	27.4%
onrustige of verstoorde slaap	24.0%
spierpijnen in de ledematen	25.0%
moeilijk in slaap kunnen komen	22.9%
aanslepende vermoeidheid	22.5%
maag- en darmklachten	17.4%
tintelingen/verdoofd gevoel in de ledematen	11.1%
pijn in de borst- of hartstreek	7.5%

Enkel het voorkomen van rugpijn verschilt naargelang ploeg. Zowel de B-ploeg als de nachtploeg hebben het vaakst te kampen met rugpijn. Zo ervaart respectievelijk 43.1% van de B-ploeg en 42.8% van de nachtploeg last van rugpijn, tegenover 33.5% van de A-ploeg.

#### 4.5. Ziekteverzuim

Figuur 15 geeft het algemene ziekteverzuim van de werknemers weer. Hieruit blijkt dat 33.8% geen enkele keer is thuisgebleven in het laatste jaar, 36.8% slechts één keer, 20.9% twee keer, 7.8% drie of vier keer, en minder dan 1% vijf keer of meer. Deze percentages verschillen niet naargelang van het ploegtype. Ook zijn er geen grote verschillen opgetreden in vergelijking met 2007.



*Figuur 15 Verdeling respondenten naar aantal keer thuisgebleven in laatste 12 maanden*

## **Werkomgeving en werktevredenheid**

De respondenten rapporteerden gemiddeld een 15-tal dagen thuis gebleven te zijn wegens ziekte of ongeval. Dit verschilde niet naargelang de ploeg. Bijna een derde van de werknemers die op deze vraag antwoorden zei geen enkele dag afwezig geweest te zijn in de laatste 12 maanden, en iets meer dan de helft zei tussen 1 en 20 dagen afwezig geweest te zijn. Niettemin was er nog een zevental percent van de werknemers die rapporteerden 50 of meer dagen afwezig geweest te zijn. Ook in het aantal dagen afwezigheid merken we geen noemenswaardige verschillen op in vergelijking met 2007.

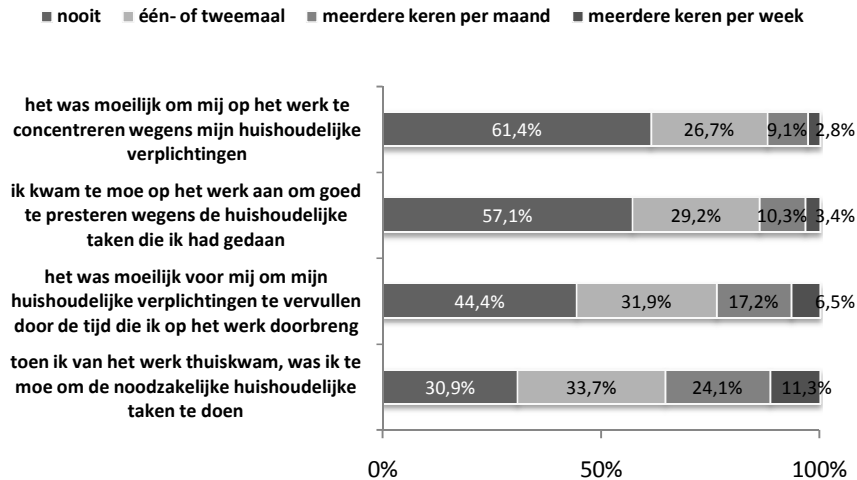
### **4.6. Combinatie werk-gezin**

In de afgenomen vragenlijst werd eveneens gepeild naar de combinatie van werk en gezin bij de werknemers. Vaak worden conflicten tussen de werksfeer en de gezinssfeer, of de moeilijke combinatie van werk- en gezinsverplichtingen als een oorzaak van arbeidsontevredenheid, productiviteit en afwezigheden beschouwd. Er werd nagegaan of de werknemers eventuele conflicten ervaren in het combineren van het werk met hun gezin, en in welke mate ze thuis nog steeds aan het werk denken.

#### **4.6.1. Werk-familie conflict**

Om te peilen naar eventuele conflicten tussen werk en familie baseerden we ons op Voydanoff's (1988) 'work-family imbalance' schaal. Deze verwijst naar een conflict tussen enerzijds de rol als werknemer en anderzijds de rol als gezinslid. Wanneer beide rollen niet compatibel, en dus moeilijk te verenigen zijn met elkaar, spreekt men van een werk-familie conflict. Dit impliceert dat hetzij de werkrol, hetzij de gezinsrol wordt bemoeilijkt. De schaal bestaat uit 4 items die peilen naar de compatibiliteit van de werkrol en de gezinsrol van de respondent. De frequenties zijn weergegeven in Figuur 16.

Uit deze figuur blijkt dat ongeveer een derde van de werknemers zich ooit moeilijk op het werk kan concentreren of te moe op het werk toekomt zodat niet meer goed kan worden gepresteerd. Dit duidt op een overwicht van de gezinsrol, waardoor de werkrol wordt bemoeilijkt. Wat moeite met huishoudelijke taken wegens werk betreft, blijkt dat ongeveer een kwart van de werknemers (enige) moeite heeft om huishoudelijke taken te vervullen door de tijd die op het werk wordt doorgebracht. Ook geeft 35.4% (24.1%+11.3%) van de werknemers aan zich op zijn minst enkele keren per maand te moe te voelen na het werk om huishoudelijke taken te verrichten. Dit duidt op een overwicht van de werkrol, waardoor de gezinsrol wordt bemoeilijkt.



*Figuur 16 Frequenties subitems schaal werk-familie conflict*

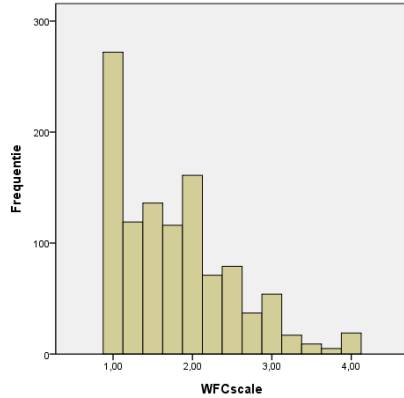
Voor één van bovenstaande items werd een verschil naar ploeg waargenomen. Zo blijken werknemers uit de A-ploeg vaker te moe om huishoudelijke taken te doen na het werk dan werknemers uit de nachtploeg en B-ploeg (zie Tabel ). 12.6% van de werknemers uit de A-ploeg is meerdere keren per week te moe om de noodzakelijke taken in het huishouden te doen, tegenover 11.6% van de werknemers van de B-ploeg en 9.9% van de nachtploeg.

*Tabel 4 Percentages subitems schaal werk-familie conflict, per ploeg*

	toen ik van het werk thuiskwam, was ik te moe om de noodzakelijke huishoudelijke taken te doen			
	nooit	Één of tweemaal	Meerdere keren per maand	Meerdere keren per week
<b>A-ploeg</b>	24.0%	35.4%	28.0%	12.6%
<b>B-ploeg</b>	31.9%	32.6%	23.9%	11.6%
<b>Nachtploeg</b>	36.0%	33.2%	20.9%	9.9%

De vier items uit Figuur 16 werden vervolgens samengenomen in één schaal, variërend van 1 (weinig werk-familie conflict) tot 4 (veel werk-familie conflict). Zoals te zien is in Figuur 17 bevat deze schaal heel wat lage waarden, wat impliceert dat de meerderheid van de respondenten relatief weinig werk-familie conflict ervaart. De gemiddelde score op deze werk-familie conflict schaal is 1.78, en verschilt niet tussen de ploegen. Er is bovendien geen verschil in de combinatie werk en familie ten opzichte van 2007.

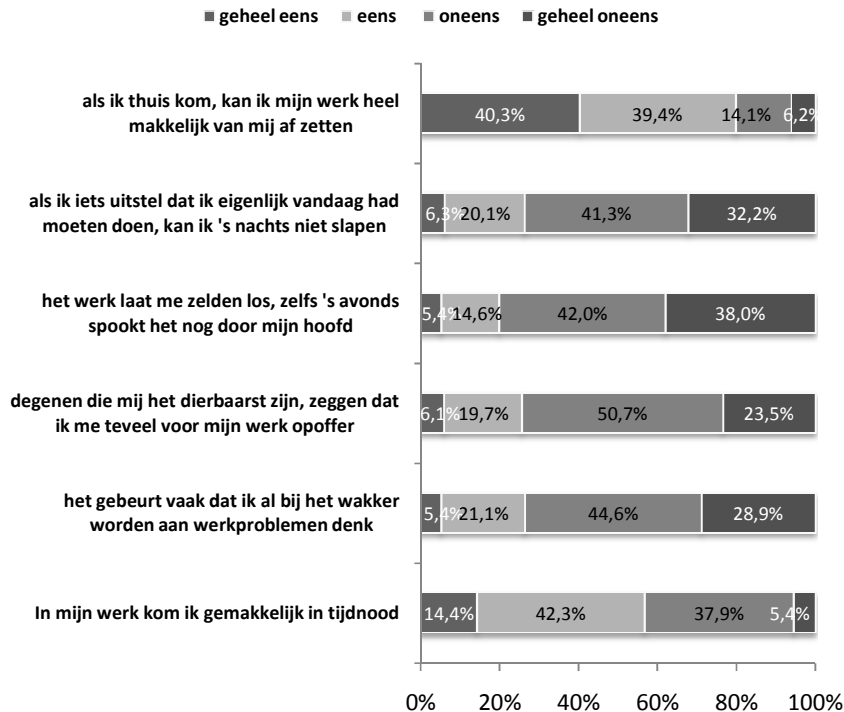
## Werkomgeving en werktevredenheid



Figuur 17 Histogram schaal werk-familie conflict 2010

### 4.7. Werkbetrokkenheid

Een laatste thema dat werd bevraagd was de werkbetrokkenheid, of de mate waarin thuis nog steeds aan het werk wordt gedacht. Dit wordt nagegaan door middel van de 'overcommitment'-schaal van Siegrist et al. (2004), bestaande uit zes items waarvan de frequenties worden weergegeven in Figuur 18. 40.3% van de werknemers kan het werk gemakkelijk van zich afzetten wanneer ze thuiskomen. Op de overige vijf items is meer dan de helft van de respondenten het (geheel) oneens is. Toch is een beduidend percentage het (geheel) eens met een aantal items. Zo komt bijna de helft van de werknemers gemakkelijk in tijdnood tijdens het werk, en zegt een vierde dat diegene die hen het dierbaarst zijn zeggen dat ze teveel voor het werk opofferen en bij het wakker worden aan werkproblemen denken. Tenslotte spookt bij 20% (5.4% + 14.6%) spookt het werk 's avonds nog door het hoofd en 26.4% (6.3% + 20.1%) kan 's nachts niet slapen, wanneer ze werk moeten uitstellen.



*Figuur 18 Frequenties subitems schaal werkbetrokkenheid*

Voor slechts één van bovenstaande items verschillen de frequenties naar ploeg. Zo blijken werknemers uit de B-ploeg (61.1%) vaker in tijdnood te verkeren dan werknemers van de A-ploeg (56.1%) en de nachtploeg (52.3%).

---

## Hoofdstuk 5: SAMENVATTING EN BESLUIT

*Sociodemografische kenmerken.* Onder de geïnterviewde werknemers bevinden zich 12.8% vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 35 jaar en een half. De jongste respondent is 17, de oudste 57. De meeste respondenten bevinden zich in de leeftijdscategorie 30 à 40 jarigen. Slechts 7% van de werknemers is ouder dan 50 jaar. De B-ploeg heeft de hoogste gemiddelde leeftijd (36.2 jaar), de nachtploeg de laagste (34.8 jaar).

De overgrote meerderheid heeft een diploma secundair onderwijs. De helft daarvan komt uit het TSO, een vierde uit het BSO en 10% uit het ASO of KSO. 8% heeft geen diploma of een diploma lager onderwijs. Deze laatste bevinden zich het vaakst in de nachtploeg (10% t.o.v. 7.0% bij de A-ploeg en 7.1% bij de B-ploeg).

Slechts 1 op 100 werknemers is afkomstig uit een niet-EU-lidstaat, maar ongeveer 10% heeft minstens 1 ouder die van buiten de EU afkomstig is.

Twee derden van de werknemers woont samen met een partner en de helft heeft inwonende kinderen.

*Tewerkstellingskenmerken.* Gemiddeld zijn de werknemers 11 jaar tewerkgesteld binnen Volvo Cars Gent. 20% werkt reeds meer dan 20 jaar bij Volvo Cars Gent, een ander vijfde 5 jaar of minder en 11.5% minder dan 1 jaar. Werknemers uit de nachtploeg werken gemiddeld minder lang bij Volvo Cars Gent.

Bijna 80% is tewerkgesteld als lijnoperator, 12% als reserve en 4% als teambegeleider.

*Werktempo en werklust.* De grote meerderheid is van mening dat de job een hoge vakbekwaamheid vereist. Drie vijfden van de respondenten vindt dat de job weinig beslissingsvrijheid laat en relatief veel psychologische en fysieke eisen stelt. Bovendien meent een grote meerderheid dat ze hard en snel moeten werken. Ook heeft men soms het gevoel dat er onvoldoende tijd is om taken af te werken en vindt men dat er soms tegenstrijdige opdrachten worden gegeven.

*Werktevredenheid.* 60% van de werknemers is (zeer) tevreden met de job. Dit percentage is het hoogst bij werknemers uit de nachtploeg, gevolgd door de A-ploeg en de B-ploeg. Een kleine 30% staat er eerder neutraal tegenover, slechts een 10% is zeer of eerder ontevreden met de job.

Werknemers zijn voornamelijk tevreden met de collega's, het loon, de directe chef en de tijdstippen waarop wordt gewerkt. Toch heerst er nog enige ontevredenheid over de kans op promotie, de werkdruk, de mogelijkheid om bij te leren en de mate waarin beslissingen kunnen worden genomen.

*Teamsfeer.* De algemene sfeer binnen het team wordt doorgaans positief bevonden. De grote meerderheid is tevreden over zowel de collega's als de teambegeleider. Zo vindt ongeveer 90% dat hun collega's goed zijn in hun werk, vriendelijk zijn en helpen om het werk gedaan te krijgen. Drie vierden is van mening dat de collega's geïnteresseerd zijn in hen. Drie vijfde vindt dat de teambegeleider aandacht besteedt aan wat wordt gezegd en oog heeft voor het welzijn van zijn medewerkers. Ook vindt 3/4 dat de teambegeleider helpt om het werk gedaan te krijgen en iets meer dan de helft dat hij/zij erin slaagt de werknemers te laten samenwerken.

Er worden relatief weinig negatieve reacties van collega's ervaren. Zo is bijna 70% van de werknemers van mening dat hun collega's zelden of nooit onredelijke eisen stellen. Volgens drie vijfde behandelen collega's anderen zelden of nooit onrechtvaardig. Volgens ongeveer 55% moeiden anderen zich niet, maakten ze zelden of nooit verwijten en kwamen ze zelden of nooit een afspraak niet na. De meest voorkomende negatieve reactie is dat een collega uit het team koel reageerde of een afkeurende opmerking maakte.

*Gezondheidstoestand.* Drie vierden van de werknemers beoordeelt de eigen gezondheidstoestand als zeer goed of goed, 1/4<sup>e</sup> als redelijk en slechts 5% als slecht of heel slecht. Toch komt een niet te verwaarlozen deel vaker dan gewoonlijk slaap tekort en het gevoel onder druk te staan. Ongeveer 15% voelt zich vaker dan gewoonlijk ongelukkig of neerslachtig.

Rugpijnen (vnl. door de nacht- en B-ploeg), nek- en schouderpijnen en hoofdpijn zijn de meest aangehaalde klachten met meer dan een kwart van de respondenten die vermeldt er last van gehad te hebben de laatste twee weken. Pijn in de borst- of hartstreek is de minst aangehaalde met slechts 7.5%.

*Ziekteverzuim.* Drie op de tien werknemers is geen enkele keer thuisgebleven in het laatste jaar. Minder dan 10% was drie keer of meer afwezig.

*Combinatie werk – gezin.* Ongeveer 1/3<sup>e</sup> van de werknemers kan zich soms moeilijk op het werk concentreren of is te moe op het werk zodat minder goed gepresteerd kan worden. Daarnaast heeft de helft moeite om huishoudelijke taken te vervullen door de tijd die op het werk wordt doorgebracht. Ook geeft iets meer dan drie vijfde aan zich te moe te voelen na het werk om huishoudelijke taken te verrichten.

*Werkbetrokkenheid.* 80% van de werknemers kan het werk redelijk goed van zich afzetten, wanneer ze thuiskomen. Toch zeggen dierbaren bij een vierde van de respondenten dat ze teveel voor het werk opofferen. Datzelfde percentage denkt bij het wakker worden aan werkproblemen. Bijna de helft van de werknemers komt in tijdsnood op het werk.

We vroegen ons in dit rapport bovendien af, of de financiële crisis een grote impact heeft gehad op de werkomstandigheden van de werknemers van Volvo cars Gent. Het vergelijken van de antwoorden van deze enquête, met deze van 3 jaar geleden geeft hierover een eerste aanwijzing, hoewel we voorzichtig moeten zijn bij het interpreteren van de gevonden verschillen tussen beide ondervragingen. In 2010 schatten de werknemers de vakbekwaamheid en beslissingsvrijheid van hun job iets lager in, dan in 2007. Ook zijn de psychologische eisen van de job in 2010 iets hoger. De fysieke eisen van de job blijken dan weer lager ingeschat te worden in vergelijking met de situatie in 2007. Over volgende aspecten van de job zijn de werknemers in 2010 iets meer tevreden: het loon, de tijdstippen waarop gewerkt wordt, de werkzekerheid, de hoeveelheid vakantie, de flexibiliteit van de werkuren en de kans op promotie. Over de directe chef, de inhoud van de job, de lichamelijke werkomstandigheden en de mate waarin zelfstandig beslissingen kunnen worden genomen zijn de respondenten iets minder tevreden in 2010. Tenslotte ervaart een kleiner aandeel respondenten de sfeer als goed, vriendschappelijk en leuk in 2010 en heerst er bovendien minder een sfeer van samenwerking. Anderzijds, wordt de sfeer wel vaker omschreven als warm en ontspannen in 2010.

Betreffende de gezondheidstoestand en het ziekteverzuim van de werknemers zijn er geen verschillen in vergelijking met 2007. Ook is er geen verschil in het niveau van werk-familie conflict tussen beide periodes. In verder onderzoek zal het belangrijk zijn om de data-verzameling en dataverwerking zo te organiseren dat hypothesen over verschillen tussen periodes meer in detail kunnen worden onderzocht.

## REFERENTIES

- Ebeling, J., M. King & M. Rogers. (1979). Hierarchical position in the work organization and job satisfaction: Findings in national survey data. *Human Relations*, 32 (5), 387-393.
- Goldberg, D. (1972). *The detection of psychiatric illness by questionnaire. A technique for the identification and assessment of non-psychotic psychiatric illness*. London, Oxford University Press (Maudsley Monographs no. 21).
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 2, 285-308.
- Karasek, R. & T. Theorell. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Siegrist, J. D. Starke, T. Chandola, I. Godin, M. Marmot, I. Niedhammer, R. Peter. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, 58, 1483-1499.
- Van Sonderen, E. (1993). *Het meten van sociale steun met de Sociale Steun Lijst – Interacties (SSL-I) en Sociale Steun Lijst – Discrepanties (SSL-D). Een handleiding*. Rijksuniversiteit Groningen. Noordelijk Centrum voor Gezondheidsvraagstukken.
- Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict. *Journal of Marriage and the Family*, 50 (3), 749-761.










**Universiteit Gent**  
Vakgroep Sociologie

**Ghent University**  
Department of Sociology

Korte Meer 3-5  
9000 Gent  
België - Belgium

 +32 (0)9 264.67.96

 +32 (0)9 264.69.75

 [socio@ugent.be](mailto:socio@ugent.be)