

De impact van nieuwe arbeidsvormen op werk-gerelateerd welzijn

Synthese

December 2018

Onderzoek gefinancierd door de Belgische minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, in samenwerking met de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg in het kader van de nieuwe initiatieven met betrekking tot burn-out

ONDERZOEKERS:

M. C. Trionfetti (ULB), D. De Moortel, J. Gevaert en K. Van Aerden (VUB)

Academische verantwoordelijken:

A. Bingen (centrum Metices – Université libre de Bruxelles)

E. Martinez (centrum Metices – Université libre de Bruxelles)

C. Vanroelen (centrum Interface Demography – Vrije Universiteit Brussel)

Inleiding: presentatie van de doelstellingen en onderzoeksluiken

Het doel van deze studie is bij te dragen aan een beter inzicht in de effecten van nieuwe werk- en arbeidsvormen op werk-gerelateerd welzijn (gezondheid, veiligheid) en op het verschijnen van, onder meer, musculoskeletale klachten en psychosociale risico's.

Het onderzoek is opgebouwd in drie luiken, nl.: een literatuuroverzicht (luik 1), een grondige analyse van de Belgische en Europese gegevens uit de Europese enquête over de arbeidsomstandigheden (luik 2 – EWCS- 2015) en een kwalitatieve analyse bij de betrokken beroepssectoren en -groepen (luik 3).

Deze synthese bundelt de belangrijkste lessen die de onderzoeksteams hebben getrokken. Als eerste wordt er gefocust op de luiken die werden behartigd door het centrum METICES van de Université libre de Bruxelles. Dit luik is gebaseerd op een transversale analyse van de gegevens uit de kwalitatieve analyse (luik 3), getoetst aan de bevindingen die uit de literatuurstudie blijken (luik 1). Het tweede deel van deze synthese zoomt in op de resultaten van het kwantitatieve luik, waarop het centrum *Interface Demography* van de Vrije Universiteit Brussels zich toelegde (luik 2).

1 Transversale analyse van de gegevens uit het veld en uit de literatuur (ULB)

1.1 Methodologie

In de eerste fase van het project werd een overzicht gemaakt van de gespecialiseerde literatuur rond nieuwe werk- en arbeidsvormen binnen de context van digitalisering van de economie. Deze eerste projectfase had een tweeledig doel voor ogen, nl.: de 'nieuwe' werk- en arbeidsvormen binnen de context van de digitale economie te schetsen en de belangrijkste inherente problematieken en pijnpunten aan het licht brengen. Het laatste vanuit het oogpunt van de effecten op gezondheid en veiligheid op het werk.

Voor de classificatie en de transversale analyse van de gebruikte bibliografische bronnen, werkten we in twee fasen. In eerste instantie werd het Eurofound-rapport (2015) '*New forms of employment*' als referentiedocument aangewend. In lijn met onze studiedoelstelling, hebben wij, van de negen in het rapport besproken arbeidsvormen, twee arbeidsvormen geselecteerd op basis van de link die ze vertonen met de digitale economie en met de daarmee samenhangende technologische evoluties: 'op ICT gebaseerd mobiel werk' en 'platformarbeid'. Ter structurering van de literatuur, hebben we de kenmerken en potentiële effecten op de werk-gerelateerde gezondheid van deze twee arbeidsvormen geklasseerd volgens een specifieke thematische opdeling. De gebruikte dimensies voor werk-gerelateerde gezondheid refereren aan de componenten van welzijn op het werk, zoals vastgelegd in het koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk. Deze worden gebruikt door de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg (FOD Werkgelegenheid, 2017) om actoren binnen ondernemingen aan te sporen inzicht te verwerven in de psychosociale risico's op de werkplaats en om preventieacties in te voeren. Deze componenten zijn de arbeidsorganisatie, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsverhoudingen.

Het kwalitatieve luik van het onderzoek (luik 3) was erop gericht een kwalitatief onderzoek uit te voeren bij sectoren/beroepen die als 'risicovol' worden beschouwd. Het luik bestond uit drie fasen: (i) er werden semigestructureerde individuele gesprekken (n= 11) gevoerd bij deskundigen; (ii) er werden focusgroepen georganiseerd rond **drie soorten beroepsactiviteiten** (activiteiten verbonden aan het bezorgen van bestellingen, activiteiten verbonden aan ordervoorbereidingen in een depot en activiteiten rond het beheer van administratieve of bancaire dossiers die georganiseerd zijn volgens de methoden van *het nieuwe werken* (m.n. telewerk, plaats- en tijdsafhankelijk werk, 'open'

kantoorruimtes). Binnen elke focusgroep namen vervolgens drie soorten actoren deel: werknemers en/of vakbondsvertegenwoordigers (7), managers (2) en preventieadviseurs van de interne en/of externe diensten voor preventie en bescherming op het werk (7); (iii) tot slot werden de tussentijdse resultaten voorgelegd aan een panel van deskundigen dat bestond uit preventieadviseurs psychosociale aspecten. Het laatste liet toe een collectieve denkoefening te voeren alvorens aandachtspunten, ten behoeve van de betrokken actoren binnen de arbeidswereld, te formuleren.

De verwerking van de kwalitatieve gegevens gebeurde in twee fasen. Voor een grondige analyse van iedere focusgroep, hebben we in een eerste fase een analyserooster toegepast. Hiermee konden we gegevens coderen volgens de 5 dimensies van welzijn op het werk en relevante sub-thema's daarbinnen. In een tweede fase hebben wij voor elk van de geanalyseerde gevallen de potentiële effecten van nieuwe werkvormen op de gezondheid geïdentificeerd. Ook meer specifieke elementen, die uitsluitend door een van de betrokkenen werden onderstreept, komen aan bod.

1.2 Transversale analyse

Terwijl de in de studie geselecteerde activiteiten zich onderscheiden op het vlak van het kwalificatieniveau van de werknemers en de werkinhoud, probeert het onderzoek toch verschillende convergentiepunten aan het licht te brengen in verband met het gebruik van mobiele technologieën en flexibiliteit in tijd en ruimte (Taskin, 2010; Vendramin *et al.*, 2016). Ook de effecten hiervan, op welzijn op het werk, komen aan bod. Algemeen gezien kunnen we besluiten dat **zes transversale problematieken** aan de oppervlakte komen (Dujarier, 2016). Daarenboven suggereren onze resultaten dat digitale hulpmiddelen reeds bestaande tendensen rond welzijn op het werk versterken. In de volgende paragrafen proberen we aandachtspunten te formuleren op basis van de resultaten uit de literatuurstudie (luik 1) en het kwalitatief onderzoek dat werd uitgevoerd bij drie - door digitalisering en nieuwe werkwijzen beïnvloedde - types arbeidsactiviteiten (luik 3).

De effecten van het niet rekening houden met de reële omstandigheden waaronder een activiteit met digitale tools wordt uitgeoefend tijdens het bepalen van de maximale duurtijd van werktaken.

In alle geanalyseerde werksituaties zorgde digitalisering voor een ommekeer in de arbeidsorganisatie. Wanneer digitale tools deel uitmaken van de arbeidsorganisatie, is de manier waarop de werktijden, in functie van productiviteitsnormen, worden berekend, een essentiële organisatorische factor op het vlak van gezondheid op het werk. Indien bij het bepalen van tijdsnormen voor taken geen rekening wordt gehouden met de reële omstandigheden waarin deze taken plaatsvinden, dan leidt dit tot intensivering van het werk. Als gevolg, stellen dit soort situaties werknemers makkelijker bloot aan lichamelijke en geestelijke risico's.

Voor werknemers met een lage autonomiegraad, zorgt het opleggen van strikte tijdsnormen, die geen rekening houden met 'omstandigheden', voor een toename van de lichamelijke en geestelijke belasting op het werk. Omstandigheden, zoals de inrichting van de werkruimten, onderbrekingen in de productie of een verstoorde werking van de digitale tools zelf, kunnen richttijden voor het uitvoeren van taken namelijk artificieel maken.

Ook bij modellen van arbeidsorganisatie die zich inschrijven binnen *het nieuwe werken*, waarbij dikwijls de klemtoon op de autonomie van werknemers ligt, lijken digitale hulpmiddelen voor het taakbeheer, die te weinig rekening houden met de reële werksituatie, het omgekeerde van autonomie in de hand te werken. Dergelijke toestanden leiden tot forse spanningen bij de werknemers en de noodzaak om de reële investering in het werk te verhogen.

De vermelde arbeidsconfiguraties leiden tot aanzienlijke spanningen bij werknemers, die verplicht worden om hun werktaken aan te passen aan parameters die vooraf door een (elektronisch)

hulpmiddel zijn ingesteld. Werknemers ervaren een situatie van prikkelbaarheid en onvermogen wanneer ze voorgeschreven opdrachten, voor de uitvoering van taken, niet kunnen wijzigen noch erop kunnen anticiperen. Ze worden daarnaast ook blootgesteld aan de stress die verbonden is met zelforganisatie. Deze resulteert uit een sterke responsabilisering en het gevoel van een verzwakking van de sociale ondersteuning vanuit leidinggevenden. Het betreft hier aldus arbeidsomstandigheden die worden gekenmerkt door 'opgelegde flexibiliteit' (EU-OSHA, 2007) en 'paradoxe autonomie' (Andonova, 2016).

Er is sprake van intensivering doordat in het zog van de invoering van digitalisering ook de werkomstandigheden worden omgevormd. Meer bepaald, aanpassingen aan arbeidstijden, de duur van pauzes en recuperatie vormen een tweede transversaal thema in de geanalyseerde gevallen. Wanneer het werkritme en de werkcadans worden bepaald door een digitaal hulpmiddel, vermindert dat de manoeuvreermarge van werknemers (Valenduc *et al.* 2016; INRS, 2018). Zowel bij ordervoorbereidingen die worden aangestuurd door een systeem van *voice picking* als bij de thuislevering van maaltijden op basis van een mobiele applicatie, worden recuperatietijden korter of vallen ze zelfs weg. Pauzes worden gebruikt om vertragingen in te halen of om onvoorziene omstandigheden op te vangen. Dit behoort tot de dagelijkse realiteit van werknemers die actief zijn in de voorbereiding of de bezorging van orders.

Ook bij werknemers van wie wordt aangenomen dat ze zeer autonoom zijn, leidt het gebruik van digitale tools tot een inkrimping van de rusttijden. Er wordt regelmatig verwezen naar het verdwijnen van ruimte voor informele uitwisselingen of gesprekken, ten gevolge van het 'de-materialiseren' van de vaste werkplek. Aangezien de werkinhoud van telewerkers of mobiele werknemers deels onzichtbaar wordt, zet dat de werknemers aan tot een grotere beschikbaarheid ten aanzien van de collega's en leidinggevenden, dit als een soort 'bewijs' van de op afstand bereikte resultaten (Popma, 2013; Mettling, 2015; Eurofound, 2015, 2017).

Het risico dat digitalisering onrechtmatig wordt gebruikt als instrument om werknemers te controleren en te bewaken. Inzake controle, evaluatie en bewaking van de werknemers, speelt digitalisering een grote rol. Ondanks grote verschillen tussen de geanalyseerde activiteitentypes en soorten werknemers, maken alle actoren gewag van een veelvoud aan controlemechanismen. Deze hebben betrekking op de werktijden, de werkplekken en ook de werkinhoud. Voorbeelden van dergelijke controlemechanismen zijn: software die online weergeeft of men al dan niet 'aanwezig' is op de werkplek, systemen voor registratie van telefoonoproepen en geolocalisatie.

Zowel bij activiteiten in ordervoorbereiding als bij leveringen voor digitale platformen, staat de lichamelijke en geestelijke overbelasting van werknemers in verband met mechanismen die prestaties continu evalueren of met het gebruik van kwaliteitsrankings als disciplinair instrument (Irani *et al.* 2013; Eurofound, 2015; Degryse, 2016; De Stefano, 2016). Los van de strikte werktijdcontrole, zet het gevoel van job-onzekerheid werknemers aan tot 'overinvestering' om zo een ontslag te vermijden of een contract van onbepaalde duur te kunnen ontvangen. Voor de werknemers van digitale platforms ziet het er naar uit dat de manier van verloning de bezorgers nog meer blootstelt aan risico's in het verkeer.

Net zoals voor de werknemers die actief zijn in de ordervoorbereiding en levering, maken de werknemers en de deskundigen 'psychosociale aspecten' uit de banksector en uit het openbaar bestuur gewag van stress en verlies aan vertrouwen ten gevolge van digitale hulpmiddelen die gebruikt worden als bewakingsinstrumenten (bv. controle van de connectietijden). Stress treedt ook op wanneer toegang tot de voordelen van nieuwe werkvormen als een disciplineringsinstrument

wordt gebruikt (bv. het al dan niet toekennen van telewerk naargelang van de evaluatie van de prestaties).

Tot slot stelt men vragen bij de manier waarop de werkgever gebruik maakt van verzamelde gegevens. Een van de belangrijkste vraagtekens bij alle ontmoette actoren is het gebrek aan transparantie over de manier waarop de door de werkgever vergaarde gegevens worden gebruikt. Het betreft hier de doeleinden waarvoor de gegevens worden gebruikt, alsmede de criteria volgens dewelke ze worden verwerkt. Deze bezorgdheid kwam zowel voor binnen de context van weinig-gekwalificeerd of gekwalificeerd werk, als binnen de context van gereguleerd werk of niet-gereguleerd werk.

Digitalisering op het werk en ‘de-connectie’ tijdens de vrije tijd. De moeilijkheid om te ‘de-connecteren’ van het werk wordt unaniem door alle actoren aangekaart. De problematiek van vervaging van de grenzen tussen privéleven en beroepsleven stelt zich het meest nadrukkelijk bij *het nieuwe werken*, maar ook bij andere ‘mobiele werknemers’ (Popma, 2013; Eurofound, 2015, 2017; Mettling, 2015). Ook uit de focusgroepen blijkt dat vergelijkbare toestanden in termen van geestelijke overbelasting als gevolg van de moeilijkheid om te de-connecteren, zich voordoen bij alle geanalyseerde activiteiten.

De geestelijke overbelasting die gepaard gaat met het dragen, de hele dag lang, van een hoofdtelefoon (*voice picking*) lokt bij de werknemers een gevoel van vervreemding uit. Dit heeft te maken met het ‘robotiserende’ effect van de gebaren en de continue herhaling van de codes. De effecten daarvan blijven tot buiten de werkuren duren.

Voor zij die bestellingen bezorgen, als werknemers van digitale platforms, versterken de totale afwezigheid van een arbeidsduurregeling, de stukverloning en het systeem van evaluatie op basis van individuele prestatie de afhankelijkheid aan het betrokken platform. Omwille van een dergelijke kenmerken neemt ook de blootstelling aan psychosociale risico’s toe voor de betrokken werknemers. Ook hun dagelijks leven is alsmear meer onderworpen aan de onvoorspelbare werktijden (Eurofound, 2015; Vendramin *et al.*, 2016; Huws *et al.*, 2017).

Bij werknemers met grotere autonomie over werktijden en werkplekken, lijken de gevolgen op de verhouding tussen werktijd en vrije tijd dubbelzinniger. Terwijl de flexibiliteit in tijd en ruimte voor bepaalde mensen werkt als een ondersteuning voor een betere verzoening tussen werk en privéleven, zorgen die nieuwe werkwijzen, die mogelijk worden gemaakt door het gebruik van mobiele instrumenten, ook voor een tegenovergesteld effect. Onze gesprekspartners stellen vast dat de werkdagen langer worden en dat er meer weekend- en avondwerk is als gevolg van een ‘24-uurs werkmodus’. Het zich uitbreidende gebruik van mobiele tools en de expansie van het internet versterken immers de mogelijkheid om permanent verbonden te zijn. Hiermee gaat ook het risico gepaard dat men altijd en overal bereikbaar is, ook buiten de ‘normale’ uren (Popma, 2013; Mettling, 2015; Eurofound, 2015, 2017).

De fysieke verwijdering van de leidinggevende en verzwakte interpersoonlijke relaties op het werk.

In de context van de digitale economie, versterken nieuwe werkmodi een trend naar het invoeren van managementpraktijken op afstand. In alle geanalyseerde gevallen leidt de ‘fysieke verwijdering van de hiërarchie’ (belichaamd door de baas, de nabijheidsmanager of de ‘dispachter’) tot een verzwakking van de interpersoonlijke relaties op het werk, dit zowel op vlak van de perceptie van de gekregen ondersteuning als op vlak van communicatiemogelijkheden.

Mobiele technologieën maken het inderdaad mogelijk om een communicatie en frequente uitwisselingen in stand te houden tussen teams en leidinggevendenden, ongeacht de werkplek of de werktijden. Toch kan het gebruik van digitale middelen ook psychosociale risico’s inhouden. Tijdens

de focusgroepen kwamen twee grote elementen aan bod als bronnen van werk-gerelateerd onbehagen: het gevoel dat het door het team uitgevoerde werk miskend wordt en het verlies van zingeving ten gevolge van verzwakte communicatiemogelijkheden met de leidinggevenden en een sterke autonomisering van de werknemers.

De mogelijkheid om te communiceren met de leidinggevenden wordt als zeer zwak ingeschat. De oorzaak hiervan is dat het Belgische filiaal van de onderneming zich moet beperken tot het volgen en invoeren van normen die door een centrale zetel worden gedicteerd. De werknemers die zich toeleggen op de ordervoorbereiding vinden dat de geringe communicatiemogelijkheid met de leidinggevenden en de weigering om rekening te houden met de reële werklast, gepaard gaat met een gevoel dat hun werk niet gewaardeerd wordt. Ook het miskennen van de realiteit op het terrein is een van de elementen die worden aangehaald door de werknemers die instaan voor de bezorging van bestellingen. Daarbij komt kijken dat de digitale tool een bepaalde afstand creëert tussen de bezorgers en 'dispatchers'. Omdat ze geografisch verwijderd zijn, hebben de *dispatchers* geen inzicht in de realiteit op het terrein en in de haalbaarheid van de verwachtingen die zij van de werknemers hebben. Een soortgelijk probleem komt aan bod wanneer het gaat over de levering voor digitale platformen waarvan de Franstalige *dispatchers* vanuit het buitenland opereren. Nog een probleem dat binnen deze groep wordt aangekaart, is het gebrek aan communicatiemogelijkheden met de leidinggevenden. Bij bepaalde werknemers kan de geringe mogelijkheid van communicatie tussen de werknemer, het platform en de manager leiden tot een gevoel van vervreemding, dat ertoe leidt dat hun stemmen niet worden gehoord wanneer er zich een probleem voordoet. Dat geldt zowel voor individuele als collectieve vormen van participatie (Huws *et al.*, 2017)

Tot slot wijst de gegevensanalyse op de **impact van digitalisering op het arbeidscollectief**. De drie types geanalyseerde activiteiten vertonen markante verschillen in de manier waarop het werk wordt verdeeld, de kwalificatie en de graad van autonomie waarover de werknemers beschikken. Toch worden er gelijkenissen vastgesteld in de blootstelling van de werknemers aan psychosociale factoren, nl.: isolement, zwakkere sociale ondersteuning en minder socialiseringsmomenten op het werk. Ieder van deze elementen heeft potentieel een 'verzwakkend' effect op de groepssamenhang tussen werknemers en kunnen als zodanig de zichtbaarheid, objectivering en regulering van arbeidsrisico's belemmeren.

Bij de ordervoorbereiders wordt het isolement direct gerelateerd aan het feit dat men door werkprocedures niet kan communiceren onder collega's, zelfs niet bij een technische storing van de tool. Bij werknemers met een hoge mate van autonomie, rijst eveneens het probleem van isolement als gevolg van nieuwe werkmodi. De actoren geven inderdaad aan dat omdat het werk om het even waar en wanneer kan worden uitgevoerd *in fine*, leidt tot een afname van interpersoonlijke uitwisselingen en informele ontmoetingen, alsook dat het organiseren van collectieve activiteiten bemoeilijkt wordt. Het probleem van lawaaioverlast en moeilijkheden om zich te concentreren in slecht ingerichte 'open kantoorruimtes' wordt door de preventieadviseurs eveneens aangestipt als een belangrijke werkbeperking in situaties die kunnen worden beschreven als *het nieuwe werken*. Deze toestand werkt het isolement van werknemers in de hand, hetzij door een toename van het aantal dagen telewerk of door een tendens om binnen de gedeelde ruimten meer op zichzelf terug te plooiën.

Tot slot blijkt dat het schrappen/verminderen van de socialiseringsmomenten op het werk sterk in verband wordt gebracht met het verlies aan traditionele bakens op vlak van werktijden en de werkplek (levering voor de digitale platforms of de *new ways of working*). Dit heeft veel te maken met het gebruik van mobiele technologieën. In conclusie, de belangrijkste factoren die de psychologische risico's verzwaken zijn gerelateerd aan isolement, de noodzaak van zelfbeheer, het gebrek aan sociale

ondersteuning en aan de verplichting autonoom te moeten zijn. Dit vooral bij zij die orders leveren voor digitale platforms en bij mobiele werknemers (EU-OSHA, 2015).

2 Resultaten van de kwantitatieve analyse (VUB)

2.1 Oorsprong van de gegevens en toegepaste methode

In een tweede luik werden op basis van gegevens uit de *European Working Conditions Survey 2015* van EUROFOUND (www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys) – en op basis van de inzichten uit de literatuurstudie – indicatoren voor nieuwe arbeidsvormen empirisch geconstrueerd. We werden in deze oefening beperkt door wat haalbaar was op basis van de bestaande indicatoren in een vragenlijst die niet primair met die doelstelling geconstrueerd werd, alsmede met een al bij al vrij beperkte steekproef (35.765 respondenten voor de EU28 en 2.587 voor België). De meeste resultaten worden daarom voor de gehele Europese steekproef gerapporteerd en niet voor België specifiek.

Tabel 1. Prevalentie ^(*) van nieuwe arbeidsvormen in Europa en in België

Omschrijving	% EU28	% België	Omschrijving	% EU28	% België
Plaats-onafhankelijk werk			Tijdsonafhankelijk en onregelmatig werk		
Nomadisch werk	2,4	2,1	Onsociale werktijden	8,8	9,5
Regelmatig thuiswerk	17,4	21,3	Lage werktijdenregulariteit		
In hoge mate mobiel werk	13,9	13,8	Opgelegde lage regulariteit	12,1	9,9
Telewerk			Zelf bepaalde lage regulariteit	14,9	16,3
Thuiswerk	2,1	3,3	Thuiswerk met lage regulariteit	8,0	8,9
Mobiel werk	2,6	3,8			
Nieuwe vormen van arbeidsorganisatie			Nieuwe vormen van zelfstandige arbeid		
Vormen van teamwerk			Vormen van zelfstandige arbeid		
Geen teamwerk	45,3	44,7	Afhankelijke freelancers	2,7	1,4
Teamwerk zonder autonomie	18,2	16,0	Onafhankelijke freelancers	8,7	7,2
Teamwerk met pseudo-autonomie	24,3	26,6	Zelfstandigen met personeel	4,5	5,0
Autonoom teamwerk, vaste taken	3,0	3,9	Thuiswerkende freelancers	4,9	4,3
Autonoom teamwerk, taakrotatie	6,7	6,2	Freelancers met prestatiebeoordeling en constante eisen van klanten	2,4	2,7

EU28-prevalentie is gewogen met factor W5-EU28 en prevalentie voor België met factor W4; deze wegingsfactoren corrigeren de steekproefverdeling zodat ze zou overeenkomen met de populatie in termen van factoren als bevolkingsgrootte van landen, geslacht, leeftijd, regio, beroep en economische sector. (*) De percentages vertegenwoordigen het relatief aandeel van de categorie in de totale steekproef van werkenden. **Nomadisch werk** is regelmatig vanuit een voertuig of een publieke plaats werken; **Thuiswerk** is minstens verschillende keren per maand van thuis uit werken; **Mobiel werk** omvat werken vanuit verschillende plaatsen (premissen werkgever, voertuig, thuis, publieke plaats); **Telewerk** onderscheidt zich door geregeld gebruik te maken van ICT; **Onsociale werktijden** zijn een combinatie van twee of meer van de volgende kenmerken: nachtwerk, +10 uur per dag werken, +5 dagen per week werken, geregeld in vrije tijd werken; **Lage regulariteit** omvat: geen vast aantal uren per dag of per week, verschillend aantal werkdagen per week; geen vaste start- en eindtijden – Lage regulariteit kan worden opgelegd door oversten of kan zelf bepaald zijn; **Teamwerk** wordt verder gedifferentieerd naar autonomie (mate van eigen keuze taakverdeling en leiderschap) en rotatie van verschillende taken; **Afhankelijkheid** bij zelfstandigen doelt op afhankelijkheid voor inkomen van (vrijwel) één klant en gebrek aan mogelijkheden om zelf strategische beslissingen te nemen.

In totaal werden vier categorieën van nieuwe arbeidsvormen voorgesteld: ‘plaats-onafhankelijk werk’, ‘tijdsonafhankelijk en onregelmatig werk’, ‘nieuwe vormen van arbeidsorganisatie’ en ‘nieuwe vormen van zelfstandige arbeid’. De indicatoren uit de EWCS-data voor ieder van die categorieën worden weergegeven in tabel 1 met vermelding van hun prevalentie in België en in de volledige Europese Unie.

1.1. Sociaal-demografische verdeling van de nieuwe arbeidsvormen

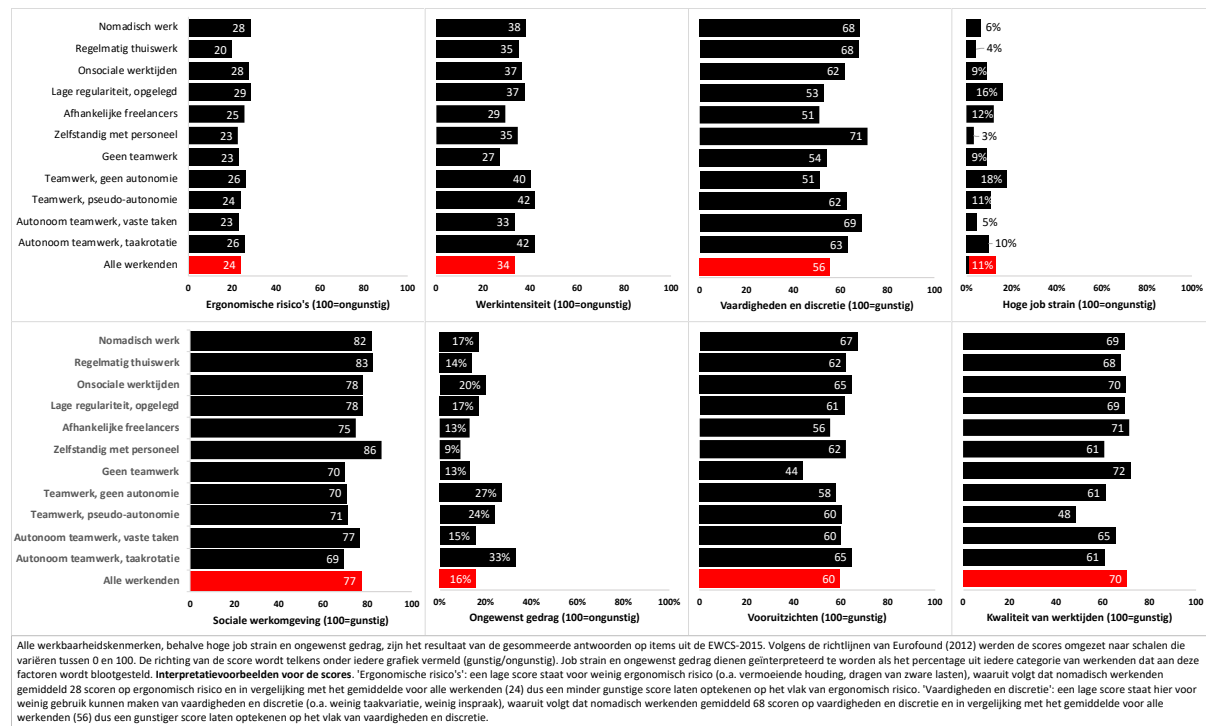
De nieuwe arbeidsvormen hebben dikwijls een vrij uitgesproken sociaal-demografisch profiel (voor de precieze cijfergegevens verwijzen we naar het rapport). Nomadisch werk (d.i. werknemers met een grote mate van mobiliteit tussen verschillende sites) wordt voornamelijk uitgevoerd door mannen en

doorgaans ook door wat hoger geschoolden; deze werkvorm komt nadrukkelijk vaker voor bij technici en professionelen en in de dienstensector. Thuiswerk daarentegen is meer evenwichtig verdeeld tussen mannen en vrouwen, maar is wel in hoofdorde een kenmerk van hooggeschoolden, vooral dan actief in de dienstensector. Onregelmatige en onsociale werkuren komen meer voor bij mannen dan bij vrouwen. Het is vooral de 'vrijwilligheid' of het 'opgelegd karakter' van flexibele werktijden, dat een duidelijke sociaaleconomische tegenstelling vertoont: vrijwilligheid is een attribuut van hoger geschoolde werknemers, professionelen en managers, terwijl verkopers, professionelen in de gezondheidszorg en productiewerkers worden geconfronteerd met opgelegde flexibiliteit. Nieuwe vormen van arbeidsorganisatie verwijzen doorgaans naar modellen van arbeidsorganisatie waarbij (autonoom) teamwerk, taakvariatie en combinatie van verschillende vaardighedeniveaus centraal staan. Ook voor deze dimensie staan, meer dan geslachts- of leeftijdsverschillen, verschillen tussen opleidings- en beroepsniveaus centraal. Hierbij zijn het opnieuw de hoger geschoolden, professionelen en managers die oververtegenwoordigd zijn in autonoom teamwerk, jobs met grote taakvariatie en jobs die de mogelijkheid bieden verschillende vaardigheden toe te passen. De verschillende vormen van zelfstandige arbeid komen meer voor bij mannen en binnen de oudere leeftijdscategorieën. Afhankelijke zelfstandigen zonder personeel, daarentegen, zijn jonger qua leeftijdssamenstelling. Voor zelfstandigen ontdekt de sociaaleconomische kloof zich vooral op het attribuut van (on)afhankelijkheid, waarbij hoger geschoolden, professionelen en managers meer voorkomen in de onafhankelijke groep.

2.2 Nieuwe arbeidsvormen in relatie met arbeidskwaliteit, welzijn en gezondheid

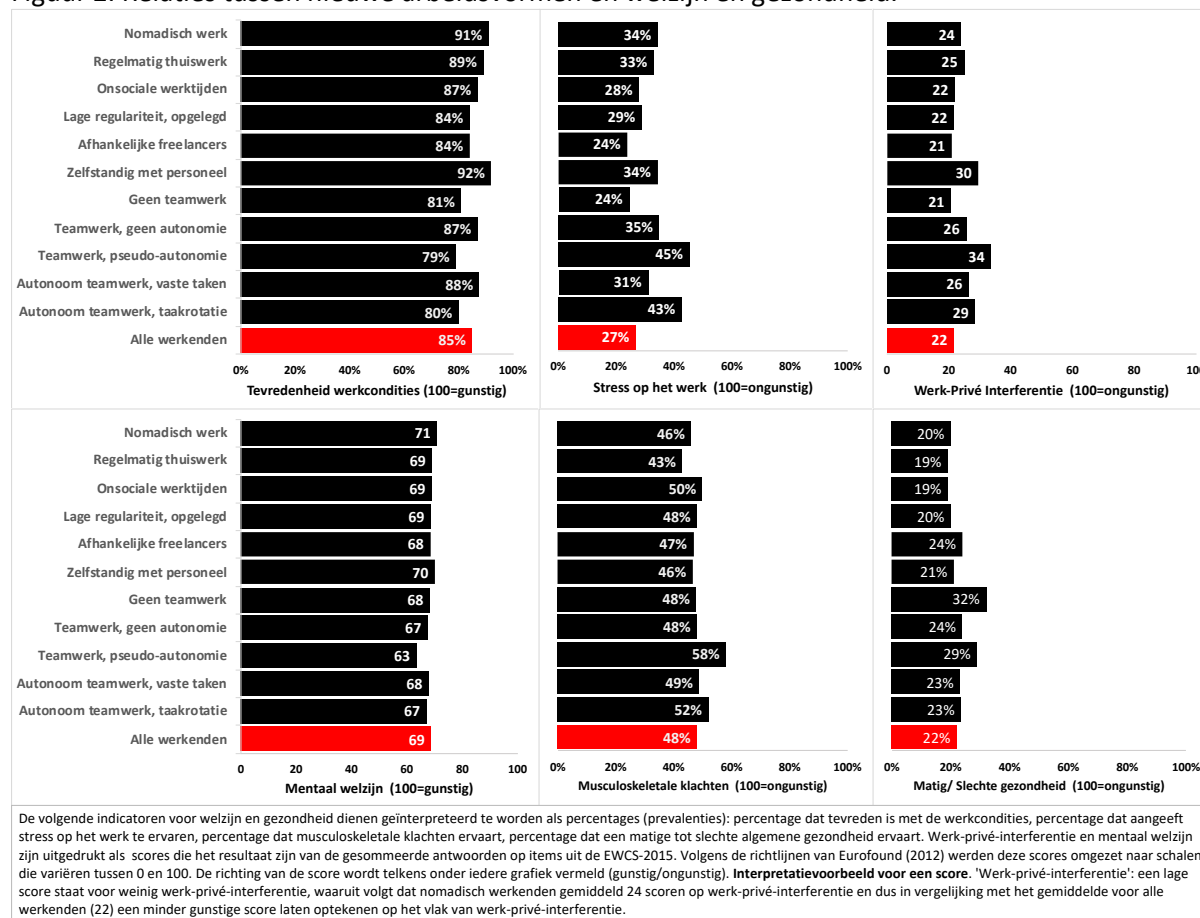
Een gedetailleerde beschrijving van de indicatoren van arbeidskwaliteit, welzijn en gezondheid wordt gegeven in het volledige rapport, hoofdstuk 2. Alle analyseresultaten gelden voor de EU28 en werden gewogen volgens een wegingsfactor (W5-EU28). De wegingsfactor corrigeert voor vertekeningen in de steekproef, zodat de resultaten veralgemeenbaar zijn naar de populatie.

Figuur 1. Relaties tussen nieuwe arbeidsvormen en arbeidskwaliteit.



Voor de relatie tussen nieuwe vormen van werk en arbeidskwaliteit kunnen enkele opvallende conclusies worden getrokken (zie figuur 1). Nomadisch werk staat in verband met hogere werkintensiteit en een minder gunstige ergonomische werkomgeving. Daar staat tegenover dat deze groep van werknemers doorgaans een veel hoger niveau van vaardigheden en discretie heeft – en ook de toekomst op het vlak van tewerkstelling gunstiger inschat. De regelmatige thuiswerkers (al dan niet met behulp van ICT-toepassingen) zijn verwant aan hoger beschreven groep, maar scoren evenwel gunstiger op het vlak van werkintensiteit. Opvallend is dat deze plaatsgebonden flexibiliteit niet sterk geassocieerd is met een betere kwaliteit van de werktijden. Werknemers met onsociale werktijden lijken eveneens op hoger beschreven groepen op het vlak van arbeidskwaliteit, echter ze hebben vooral een hogere werkintensiteit, meer problemen met ongewenst gedrag, maar anderzijds ook meer gebruik van vaardigheden en discretie. Onregelmatige werktijden – zeker wanneer die worden opgelegd – zijn geassocieerd met een over het algemeen minder gunstige arbeidskwaliteit. Zelfstandigen vormen een heterogene groep op het vlak van arbeidskwaliteit. De situatie is op een aantal punten minder gunstig voor afhankelijke freelancers (o.a. vaardigheden en discretie en tewerkstellingsvooruitzichten). Echter, de ‘traditionele groep’ van zelfstandigen met personeel doet het slechter dan de nieuwe groep van (afhankelijke) freelancers – onder andere – op het vlak van werkintensiteit en werktijdenkwaliteit. Voor de nieuwe arbeidsorganisatievormen (teamwerk met autonomie en taakrotatie – al dan niet in combinatie) valt een duidelijke tendens op: waar vaardigheden, discretie en tewerkstellingsvooruitzichten doorgaans gunstiger zijn, valt toch op dat de werkintensiteit in deze teams over het algemeen hoger ligt. Ook de kwaliteit van de werktijden en van de sociale werkomgeving zijn suboptimaal.

Figuur 2. Relaties tussen nieuwe arbeidsvormen en welzijn en gezondheid.



Er bestaan ook opvallende verbanden tussen sommige nieuwe arbeidsvormen en het welzijn en de gezondheid van de respondenten (zie figuur 2). Hierbij moet in de eerste plaats vermeld worden dat standaardisatie voor sociaaleconomische kenmerken en arbeidskwaliteit in multivariabele analyses in sommige gevallen sterke verschuivingen in de verbanden veroorzaakt. Dat is logisch, aangezien de besproken nieuwe arbeidsvormen over het algemeen een duidelijk profiel hebben in termen van sociaal-demografische samenstelling en op het vlak van arbeidskwaliteit. De resultaten van de regressieanalyses die deze stelling onderbouwen kunnen teruggevonden worden in het rapport (figuur 2 toont alleen beschrijvende analyses). Toch lijken enkele tendensen onder alle omstandigheden stand te houden. Een eerste daarvan is dat thuiswerk en nomadisch werk niet noodzakelijk gunstig zijn voor stressniveaus of de werk-privé balans. Een tweede duidelijke conclusie is de relatie tussen onsociale – en in mindere mate onregelmatige – werktijden en tal van minder gunstige welzijns- en gezondheidsscores. Op basis van deze resultaten kan worden geconcludeerd dat flexibele werktijden en welzijn op het werk met elkaar in contradictie staan. Een derde conclusie is dat, binnen de groep van zelfstandigen, het afhankelijke freelancers zijn (zeker wanneer ook hun werktempo bepaald wordt door prestatiedoelstellingen of directe vragen van klanten en andere ‘afnemers’) die minder gunstige scores op een aantal welzijnskenmerken. Een meer problematische werk-privé-interferentie is daarnaast een kenmerk voor de meeste subgroepen van zelfstandigen. Ten vierde en ten slotte kan worden vastgesteld dat nieuwe vormen van arbeidsorganisatie (zoals o.a. autonoom teamwerk) in de eerste plaats samenhangen met een grotere tevredenheid met de arbeidsomstandigheden. Maar we kunnen ook vaststellen dat er netto een verband bestaat tussen nieuwe arbeidsorganisatievormen en hogere niveaus van stress en werk-privé-interferentie.

3 Algemene conclusies: bijdrage van het onderzoek, beperkingen en perspectieven

Algemene doelstelling van de studie: *Het bijdragen tot meer inzicht in de effecten van nieuwe werken arbeidsvormen op het werk-gerelateerde welzijn, meer bepaald op het optreden van musculoskeletale klachten en psychosociale risico's.*

Om dat doel te bereiken hebben wij een beeld trachten te schetsen van de 'nieuwe' arbeids- en werkvormen, binnen de context van de digitale economie. Het was daarbij de bedoeling sleutelproblemen en spanningspunten bloot te leggen vanuit de invalshoek van gezondheid en veiligheid op het werk. In deze paragraaf brengen we de **bijdrage**, maar ook de **beperkingen** van deze studie onder de aandacht, zowel als de uitdagingen voor verder onderzoek.

Een eerste beperking betreft de methodologie. We merken dat de combinatie van een kwantitatieve en kwalitatieve insteek niet zonder beperkingen is, ondanks de complementariteit van beide benaderingen voor het blootleggen van de professionele risico's die verbonden zijn aan nieuwe arbeidsvormen. Een eerste belangrijkste obstakels dat moet worden aangestipt is de representativiteit van de kwantitatieve gegevens op het Belgische niveau en voor specifieke nieuwe arbeidsvormen (cf. resultaten van de kwantitatieve analyse). Daarnaast moet ook duidelijk zijn dat de kwalitatieve benadering niet bedoeld is om resultaten te veralgemenen naar andere beroepen/sectoren die beïnvloed worden door nieuwe manieren van werken.

We willen de lezer er ook op wijzen dat het niet expliciet de bedoeling was om met de kwalitatieve analyse trends te illustreren die aan het licht kwamen in de kwantitatieve analyse. De specifieke arbeidssituaties die in de kwalitatieve studie werden onderzocht, zijn daarvoor te beperkt vertegenwoordigd in de kwantitatieve steekproef van Belgische werknemers in de EWCS. Toch kan worden opgemerkt dat bepaalde vaststellingen die aan het licht komen in de kwantitatieve analyse (hoofdstuk 2) een spiegel voorhouden voor de resultaten uit de kwalitatieve analyse (hoofdstuk 3). Bepaalde bevindingen uit de kwalitatieve survey verwijzen inderdaad naar de drie grote conclusies die resulteren uit de kwantitatieve analyse (hoofdstuk 2), met name:

- Voor de relaties tussen de nieuwe arbeidsvormen en de arbeidskwaliteit:
 - a) *Thuiswerk en andere vormen van flexibiliteit in termen van werkplek worden niet in grote mate geassocieerd met een betere kwaliteit van de werktijden.*
- Voor de relaties tussen de nieuwe arbeidsvormen en het welzijn en de gezondheid op het werk:
 - b) *Flexibele werktijden en welzijn op het werk lijken dikwijls tegengesteld.*
 - c) *Verschillende nieuwe vormen van arbeidsorganisatie hangen samen met een grotere tevredenheid met de arbeidsomstandigheden, maar blijken daarnaast ook samen te gaan met hoge stressniveaus en een grotere kans op werk-privé-interferentie.*

Een tweede heeft betrekking op de twee geselecteerde arbeidsvormen in de kwalitatieve studie. Ook al komen in recent onderzoek van Eurofound (2015) negen nieuwe arbeidsvormen aan bod, onze kwalitatieve studie beperkte zich tot twee daarvan. De 'nieuwe arbeidsvormen' die we selecteerden in het licht van hun relatie met het fenomeen van de 'digitale economie' en de samenhangende technologische evoluties zijn: 'op ICT gebaseerd mobiel werk' en 'platformarbeid'. Een derde beperking van het onderzoek heeft te maken met de mobilisatie van actoren en de representativiteit van de gevormde discussiegroepen. Ondanks de ondernomen inspanningen om voor een evenwicht tussen de vertegenwoordigers van werknemers en werkgevers te zorgen in de focusgroepen, was het niet evident om deelname te verkrijgen van werkgevers.

Een centrale verdienste van deze studie heeft zonder fout betrekking op de inhoudelijke rijkdom van de verzamelde getuigenissen. Naast de hoger gerapporteerde resultaten van het onderzoek zelf, moet deze vaststelling er onzes inziens toe leiden deze methodologie in de toekomst verder toe te passen. Ze is duidelijk goed geschikt om een diepgravend inzicht te verwerven in de relatie tussen nieuwe arbeidsvormen en welzijn en gezondheid op het werk. Toch openen de beperkingen van deze studie nieuwe **onderzoeksperspectieven**. Ons komt het voor dat deze studie het verdient om te worden voortgezet, onder meer vanuit de volgende thema's:

- Voor toekomstige onderzoeksprojecten naar de impact van nieuwe arbeidsvormen op het welzijn op het werk, zou het interessant zijn andere arbeidsvormen, die niet aan bod kwamen in onze studie, maar wel op Belgisch niveau werden geïdentificeerd in het Eurofound-rapport (2018) (deeltijds werken, occasioneel werk, werken met dienstencheques en samenwerking tussen zelfstandige werknemers) te analyseren. Het zou opportuun zijn te onderzoeken in welke mate die nieuwe arbeidsvormen beïnvloed worden door digitalisering en wat de mogelijke effecten hiervan kunnen zijn op de werk-gerelateerde gezondheid.
- Onderzoek naar het effect van digitalisering op gezondheid op het werk zou kunnen worden voortgezet door een kwalitatieve bevraging bij werknemers in werksituaties die in grote mate beïnvloed worden door digitalisering. Het zou meer bepaald interessant zijn om de gevolgen van plaats- en tijdsafhankelijk werk meer in de diepte te bestuderen. Aan de hand van aanvullende kwalitatieve analyses zou men een beter inzicht kunnen krijgen in de manier waarop de opkomst van nieuwe arbeidsvormen, de elementen die kenmerkend zijn voor de 'arbeidsnorm' (eenheid van werkplek, afbakening van de arbeidstijd, voltijds werkritme, stabiliteit van de loonarbeidsverhouding of ook nog de identificatie van één enkele werkgever als patronaal aanspreekpunt inzake de collectieve arbeidsverhoudingen) ontregelen, alsook de impact daarvan op de arbeidsvoorwaarden en de preventie van beroepsrisico's.
- Zowel in de gespecialiseerde literatuur als in de resultaten van de kwalitatieve survey komt aan bod dat er nood is aan grondigere inzichten over de effecten van nieuwe arbeidsvormen op het welzijn bij preventieactoren. We wijzen daarom op het belang van het uitvoeren van casestudies die, op basis van de resultaten van deze eerste studie, de obstakels en opportuniteiten voor de invoering van collectieve mechanismen ter preventie van beroepsrisico's kunnen analyseren. Hoe kunnen we, in die context, ondernemingsactoren mobiliseren ten aanzien van nieuwe scenario's? Hoe kunnen we de nieuwe obstakels die 'atypische' arbeidsvormen opwerpen voor de invoering van preventiemechanismen, aanpakken? Er zou een voorstel van interventie onder de vorm van onderzoeksacties moeten worden geformuleerd.
- Onze analyse van de EWCS-2015 data heeft aangetoond dat de mogelijkheden voor onderzoeken van de arbeidskwaliteit en potentiële welzijns- en gezondheidsgevolgen van nieuwe arbeidsvormen aan de hand van bestaande grootschalige surveys beperkt zijn. Het strekt dan ook tot aanbeveling middelen te reserveren om de categorieën van werkenden die in de literatuurstudie en het kwalitatief onderzoek werden beschreven, specifiek te *targetten* voor een kwantitatieve bevraging rond de arbeidskwaliteit, het welzijn en de gezondheid op het werk. Op die manier kan de situatie van de doelgroep op een meer accurate manier statistisch benaderd worden. Dergelijk onderzoek zou de conclusies van deze studie verder kunnen onderbouwen.
- Tot slot hebben de leden van het wetenschappelijk begeleidingscomité van deze studie gewezen op de noodzaak van een overzicht van het aantal sectoren, sub-sectoren, ondernemingen en werknemers die betrokken zijn bij het gebruik van de digitale hulpmiddelen die werden

onderzocht in het kader van de survey (bv.: *voice-picking* systemen, ingebouwde GPS in voertuigen van orderbestellers, enz.). Daarom zou men een onderzoek kunnen voeren bij de sociale partners van de sectoren waarvan vermoed wordt dat ze in toenemende mate gebruik maken van digitale hulpmiddelen.

Referenties

Andonova, Y. (2016). Éloge de l'indisponibilité numérique au travail. *Les enjeux de l'information et de la communication. Supplément 2016 A. La communication numérique : acteurs, dispositifs, pratiques*. (N°17/3A), 37-48.

De Stefano, V. (2016). *The rise of the « just-in-time workforce »: on-demand work, crowdwork and labour protection in the « gig-economy »* (ILO Working Paper). International Labour Organization. Consulté à l'adresse <https://econpapers.repec.org/paper/iloilowps/994899823402676.htm>

Degryse, C. (2016). *Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*. Bruxelles : European Trade Union Institute. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1286.6329>

Dujarier, M-A. (2016) Digital labor travail du consommateur, quels usages sociaux du numérique?. INA Global, La Revue des Industries Créatives et des Médias. Repéré à <https://www.inaglobal.fr/numerique/article/digital-labor-travail-du-consommateur-quels-usages-sociaux-du-numerique-8729>

Eurofound. (2015). *New forms of employment*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Eurofound. (2017a). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Eurofound. (2017b). *Working anytime, anywhere : the effects on the world of work*. Luxembourg: Joint ILO–Eurofound report

Eurofound. (2018) *Overview of new forms of employment – 2018 update*. Luxembourg: Publications Office of the European Union

EU-OSHA. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. Research Report*

EU-OSHA. (2015). *A review of the future of work: online labour exchanges or 'crowdsourcing': implications for occupational safety and health. Discussion paper*. Bilbao.

Huws, U., Spencer N., Syrdal D., & Holts K. (2017). *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*, Foundation for European Progressive Studies.

INRS (Institut national de recherche et de sécurité). (2018). *Plateformisation 2027. Conséquences de l'ubérisation en santé et sécurité au travail*. Palais du Luxembourg.

Irani, L. C., & Silberman, M. S. (2013). *Turkopticon: Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk*. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (p. 611–620). New York, NY, USA: ACM. <https://doi.org/10.1145/2470654.2470742>

Mettling, Bruno M. (2015), *Transformation numérique et vie au travail*, Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, Paris. Repéré à: http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_Mettling_Transformation_numerique_vie_au_travail.pdf

Popma J. (2013). *Technostress et autres revers du travail nomade*. Bruxelles : European Trade Union Institute.

Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale. (2017). *Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail*. Bruxelles : Direction générale Humanisation du Travail du Service.

Taskin, L. (2010). La déspatialisation, Enjeu de gestion. *Revue française de gestion*, (202), 61-76.

Valenduc, G., & Vendramin, P. (2016). *Le travail dans l'économie digitale: continuités et ruptures*. Bruxelles : European Trade Union Institute, Bruxelles.

Vendramin P. et Valenduc G. (2016). Le travail virtuel. Nouvelles formes de travail et d'emploi dans l'économie digitale ». Etude réalisée pour la CSC par la Fondation Travail-Université.

Valenduc, G., & Vendramin, P. (2016). *Le travail virtuel. Nouvelles formes de travail et d'emploi dans l'économie digitale*. Étude réalisée pour la CSC par la Fondation Travail-Université.

