

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT LEUVEN

FACULTEIT SOCIALE WETENSCHAPPEN

DEPARTEMENT SOCIOLOGIE

**INVLOED VAN DE LEEFTIJD EN DE
ARBEIDSSITUATIE OP HET
ARBEIDSWELZIJN**

Een analyse op gegevens uit de Belgische banksector

Promotor : Prof. Dr. G. VAN HOOTEGEM

Verslaggever: Prof. Dr. H. DE WITTE

Assessor: Dr. B. CAMBRE

VERHANDELING

aangeboden tot het verkrijgen van

de graad van Licentiaat in de

Sociologie

door

Evelien KIPPERS

academiejaar 2004-2005

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT LEUVEN

FACULTEIT SOCIALE WETENSCHAPPEN

DEPARTEMENT SOCIOLOGIE

**INVLOED VAN DE LEEFTIJD EN DE
ARBEIDSSITUATIE OP HET
ARBEIDSWELZIJN**

Een analyse op gegevens uit de Belgische banksector

Promotor : Prof. Dr. G. VAN HOOTEGEM

Verslaggever: Prof. Dr. H. DE WITTE

Assessor: Dr. B. CAMBRE

VERHANDELING

aangeboden tot het verkrijgen van

de graad van Licentiaat in de

Sociologie

door

Evelien KIPPERS

academiejaar 2004-2005

Inhoud

Lijst van tabellen	4
Lijst van figuren	6
Lijst van afkortingen	7
Voorwoord	9
Inleiding	10
Situering van het thema van de eindverhandeling	10
Overzicht van de inhoud van de eindverhandeling	12
1. Probleemstelling	13
1.1. Werkzaamheidsgraad: de eindeloopbaanproblematiek	13
1.2. Werkbaarheidsgraad: de kwaliteit van de arbeid	15
1.3. Doelstelling en onderzoeksvragen	18
1.4. Ontwikkelingen in de Belgische banksector	19
2. Theoretische perspectieven omtrent de kwaliteit van de arbeid	21
2.1. Het psychosociaal perspectief	22
2.1.1. Karasek's Job Demand-Control (-Support) model	23
2.1.2. Warr's vitaminemodel	25
2.2. Het organisatorisch perspectief	26
2.2.1. De arbeidsdeling en de werkgelegenheidsverhouding	26
2.2.2. De arbeidssituatie: de vier A's	29
2.2.3. Beoordeling van de kwaliteit van de arbeid	30
2.2.4. Kwaliteit van de arbeid onder een Tayloristische arbeidsdeling	32
2.2.5. Kwaliteit van de arbeid onder een sociotechnische arbeidsdeling	33
2.2.6. Kwaliteit van de arbeid in de Belgische banksector	35
2.3. Voor- en nadelen van het psychosociaal en het organisatorisch perspectief	37
3. Theoretische perspectieven omtrent de eindeloopbaanproblematiek	40
3.1. De sociale constructie van ouderdom (-criteria)	40
3.2. De levensloopbenadering	41
3.3. Oorzaken van en oplossingen voor de lage arbeidsmarktparticipatie van ouderen	43
4. Het onderzoeksontwerp	47
4.1. Situering van de variabelen in het model	48
4.2. Het onderzoeksmodel	53

4.3.	De verschillende onderzoeksstappen	54
4.4.	Verwachtingen voor de analyse	56
4.5.	Verkenning dataset	58
5.	Constructie van de afhankelijke en de onafhankelijke variabelen	60
5.1.	Afhankelijke variabelen	60
5.1.1.	Factoranalyses voor burnout	62
5.1.2.	Interne consistentie van de schalen	65
5.1.3.	Imputeren	67
5.2.	Onafhankelijke variabelen	71
5.2.1.	Factoranalyses voor Karasek's Job Demand-Control model	74
5.2.2.	Interne consistentie van de schalen	77
6.	De assumpties van het regressiemodel	79
6.1.	De lineariteitsassumptie	80
6.2.	De homoscedasticiteitsassumptie	85
6.3.	Multicollineariteit	85
6.4.	De normaliteitsassumptie	86
7.	Analyse	87
7.1.	Arbeidsinhoud: het Job Demand-Control model van Karasek	87
7.1.1.	Model zonder leeftijd	91
7.1.2.	Model met leeftijd	92
7.1.3.	Onderzoek van de interactie-effecten	92
7.2.	Arbeidsverhoudingen	97
7.2.1.	Model zonder leeftijd	101
7.2.2.	Model met leeftijd	101
7.3.	Arbeidsvoorwaarden	101
7.3.1.	Model zonder leeftijd	106
7.3.2.	Model met leeftijd	106
7.4.	Arbeidsomstandigheden	107
7.4.1.	Model zonder leeftijd	110
7.4.2.	Model met leeftijd	110
7.5.	Het volledige model onderzocht	110
7.5.1.	Model zonder anciënniteit	111
7.5.2.	Model met anciënniteit	112

7.6.	Multilevelanalyse	113
7.7.	Analyse van de onderzoeksresultaten	117
7.7.1.	Kritische bespreking van de analyseresultaten	117
7.7.2.	Terugkoppeling naar de onderzoeksvragen en de verwachtingen	126
	Besluit	131
	Referenties	136
	Bijlage 1: De vragenlijst	142
	Bijlage 2: SAS input	156
	Bijlage 3: SAS output	169
	Bijlage 4: Analyse van het volledige model met leeftijd en ervaring	174

Lijst van tabellen

Tabel 1: Leeftijd naar geslacht, onderwijsdiploma en personeelscategorie	59
Tabel 2: Exploratieve factoranalyse voor burnout, niet-geroteerde oplossing	63
Tabel 3: Exploratieve factoranalyse voor burnout, Varimax rotatie	64
Tabel 4: Gemiddelde, standaardafwijking, Cronbach's alpha en gedelete indicator(en) voor de afhankelijke variabelen	66
Tabel 5: Missing values per geconstrueerde variabele en aantal en percentage daarvan te wijten aan respondenten die 1 of geen enkel item invulden	68
Tabel 6: Wilcoxon scores voor leeftijd en opleidingsniveau, gerangschikt volgens item (non) respons op GHQ12, en bijhorende Kruskal Wallis test	69
Tabel 7: Wilcoxon scores voor leeftijd en opleidingsniveau, gerangschikt volgens item (non) respons op burnout, en bijhorende Kruskal Wallis test	70
Tabel 8: Wilcoxon scores voor leeftijd en opleidingsniveau, gerangschikt volgens item (non) respons op psysomtotaal, en bijhorende Kruskal Wallis test	70
Tabel 9: Dummycodering onafhankelijke variabelen	73
Tabel 10: Exploratieve factoranalyse voor Karasek's JDC model, Varimaxrotatie	75
Tabel 11: Gemiddelde, standaardafwijking, Cronbach's alpha en gedelete indicatoren voor de onafhankelijke variabelen	78
Tabel 12: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsinhoud en leeftijd	89
Tabel 13: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsinhoud en leeftijd	90
Tabel 14: Correlatiematrix van de Job Demand-Control variabelen	95
Tabel 15: Ongestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van de meervoudige regressieanalyse en de principale componentenregressie met Arbeidsinhoud	96
Tabel 16: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsverhoudingen en leeftijd	99
Tabel 17: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de multivariate analyses met Arbeidsverhoudingen	100
Tabel 18a: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsvoorwaarden en leeftijd	103

Tabel 18b: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsvoorwaarden en leeftijd	104
Tabel 19: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsvoorwaarden en leeftijd	105
Tabel 20: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsomstandigheden en leeftijd	108
Tabel 21: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsomstandigheden en leeftijd	109
Tabel 22: Variantie op micro- en macroniveau en intra-classcorrelatie	114
Tabel 23: Variantie op micro- en macroniveau en intra-classcorrelatie na toevoeging van de variabelen op microniveau	115
Tabel 24: Variantie van intercept en regressiecoëfficiënt op macroniveau, en covariantie tussen intercept en regressiecoëfficiënt op macroniveau	116
Tabel 25a: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit	175
Tabel 25b: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit	176
Tabel 25c: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit	177
Tabel 25d: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit	178
Tabel 26: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de multivariate analyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit	179

Lijst van figuren

Figuur 1: Job Demand-Control model van Karasek	23
Figuur 2: Model van een organisatie als sociaal systeem	28
Figuur 3: Jobvereisten (X) en jobtevredenheid (Y)	81
Figuur 4: Autonomie (X) en uitputting (Y)	81
Figuur 5: Sociale steun supervisor (X) en uitputting (Y)	82
Figuur 6: Sociale steun supervisor (X) en distantie (Y)	82
Figuur 7: Leeftijd (X) en psychisch onwelbevinden (Y)	83
Figuur 8: Leeftijd (X) en uitputting (Y)	83
Figuur 9: Leeftijd (X) en distantie (Y)	83
Figuur 10: Leeftijd (X) en burnout (Y)	83
Figuur 11: Leeftijd (X) en negatieve affectiviteit (Y)	83
Figuur 12: Leeftijd (X) en psychosomatische klachten (Y)	83
Figuur 13: Leeftijd (X) en competentie (Y)	84
Figuur 14: Leeftijd (X) en ziekteverzuim (Y)	84
Figuur 15: Leeftijd (X) en verloopintentie (Y)	84
Figuur 16: Leeftijd (X) en jobtevredenheid (Y)	84
Figuur 17: Leeftijd (X) en bedrijfsbinding (Y)	84
Figuur 18: InteractieK1 (X) en jobtevredenheid (Y)	93
Figuur 19: InteractieK2 (X) en bedrijfsbinding (Y)	94
Figuur 20: Leeftijd (X) en psychisch onwelbevinden (Y)	123
Figuur 21: Leeftijd (X) en jobvereisten (Y)	125

Lijst van afkortingen

A = agressie van klanten
AB = anciënniteit bij de bank
AF = anciënniteit in de functie
AU = autonomie
BB = bedrijfsbinding
BO = burnout
C = competentie
D = distantie
F = fusie
GF = glijflexibiliteit = glijdende werkuren
GHQ12 = psychisch onwelbevinden
HK = hinderklachten
JO = jobonzekerheid
JT = jobtevredenheid
JV = jobvereisten
K = omgang met klanten
L = netto maandloon
LT = leeftijd
NA = negatieve affectiviteit
OI = opleidingsinspanning
OU = overuren
OV = angst voor overval
P = pesten
PC = paritair cominté
PR = prestatiegebonden loon
STC = sociale steun van collega's
STS = sociale steun van supervisor
T1 = toekomst1 = eerste toekomstperspectief
T2 = toekomst2 = tweede toekomstperspectief
U = uitputting
UF = uurflexibiliteit = variatie in aantal uren

VB = vaardigheidsbenutting

VI = verloopintentie

WEBA = Welzijn Bij Arbeid

ZV = ziekteverzuim

ΨS = psychosomatische klachten

Voorwoord

Het is de gewoonte aan het begin van een eindverhandeling een woord van dank te richten aan alle mensen die van onschatbare waarde zijn geweest bij het totstandkomen daarvan. Voor deze verhandeling moet ik allereerst alle mij vaak onbekende onderzoekers van het HIVA, ULB, IDEWE, ISW en aan het Departement Sociologie (K.U. Leuven), bedanken. Zij hebben de data verzameld waarvan deze dissertatie gebruik maakt.

Ten tweede wil ik graag Dr. Bart Cambré bedanken voor zijn niet aflatende hulp wanneer ik nog maar eens de wanhoop nabij was. Meer dan eens heeft hij mij terug op het juiste spoor weten te zetten en heeft hij mij opnieuw weten te motiveren om verder te gaan. Ik dank hem voor de grote hoeveelheid tijd die hij in mijn begeleiding heeft geïnvesteerd. Prof. Dr. Geert Van Hoote gem dank ik voor zijn interesse in dit onderzoek, en voor de kritische conceptuele opmerkingen erbij. Ik dank ook Prof. Dr. Hans De Witte voor zijn optreden als verslaggever. Bovendien zijn de door hem gedoceerde lessen Arbeidspsychologie deel I en II onmisbaar gebleken om door het bos de bomen te blijven zien.

Ten derde dank ik mijn vriend Benoit, voor het nalezen op fouten, voor het optimaliseren van de layout, voor ontspanning tussen alle werkzaamheden door, kortom, voor de geboden sociale ondersteuning.

Inleiding

Situering van het thema van de eindverhandeling

Het thema dat in deze verhandeling centraal staat is het arbeidswelzijn, een onderwerp dat op een nog steeds groeiende belangstelling mag rekenen. Enkele voorbeelden:

Ten eerste is er de wet van 4 augustus 1996, die het volgende stipuleert: “De Koning kan aan de werkgevers en de werknemers alle maatregelen opleggen die nodig zijn voor het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.” Naast arbeidsveiligheid, gezondheid en nog een aantal andere “klassieke” thema’s, wordt hier ook onder verstaan maatregelen die betrekking hebben op de *psychosociale* belasting veroorzaakt door het werk (Federale Overheid, 18.09.1996, eigen cursivering).

Ten tweede werd het Pact van Vilvoorde op 22 november 2001 ondertekend door de Vlaamse regering en de Vlaamse sociale partners. In dit pact stellen de partijen zich 21 doelstellingen voor de 21ste eeuw, die tegen 2010 verwezenlijkt moeten zijn. Een aantal doelstellingen zijn in het kader van deze licentiaatsthesis van belang. Zo wil men levenslang en levensbreed leren stimuleren en de werkzaamheidsgraad opkrikken tot 70% van de actieve bevolking. Een andere doelstelling is beleid te voeren gericht op de arbeidskwaliteit, voor meer “werkbaar werk”. Letterlijk: “Dankzij een verhoging van de kwaliteit van de arbeid, de kwaliteit van de arbeidsorganisatie en de kwaliteit van de loopbaan, is in 2010 werkzaam worden en blijven voor iedereen aantrekkelijk. In 2010 ligt de werkbaarheidsgraad substantieel hoger.” (Vlaamse Gemeenschap: Administratie Planning en Statistiek, 2003, pp. 5-6 en 15). Niet alleen de werkzaamheidsgraad, ook de werkbaarheidsgraad wordt dus door overheid en sociale partners naar voor geschoven. De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen heeft hieromtrent begin 2004 een nulmeting doorgevoerd bij 20.000 Vlaamse werknemers, om over betrouwbare cijfers van werkbaarheid te beschikken over alle beroepsgroepen en sectoren heen. Bovendien kunnen de volgende metingen vergeleken worden met deze nulmeting, om zo het beleid rond deze doelstelling te evalueren (Bourdeaud’hui e.a., 2004, pp. 5-9).

Ten derde moet er in de tweede helft van 2005 een eindloopbaandebat tussen werkgevers, federale overheid en vakbonden gevoerd worden, waarbij maatregelen uit de bus dienen te komen om oudere werknemers langer op de arbeidsmarkt te houden. Nu al is duidelijk dat de standpunten van de betrokken partijen sterk uiteenlopen. De werkgevers bepleiten het

schrappen van de regelingen voor brugpensioenen. De vakbonden zijn hiertegen gekant, omdat volgens hen de werkgevers oudere werknemers gewoon niet in dienst willen houden. Wat volgens de werkgevers aan de hoge loonkost voor oudere werknemers ligt, waardoor vakbonden pleiten voor lagere lasten op loonarbeid, en een soort van algemene sociale bijdrage op niet-arbeidsinkomens. Bovendien willen ze dat er eerst meer banen gecreëerd worden, in de eerste plaats voor (laaggeschoolde) jongeren en allochtonen, vóór de “jacht” op de bruggepensioneerden en oudere werklozen geopend wordt. De regering houdt zich voorlopig afzijdig door 31 denksporen aan te bieden aan de sociale partners, waarover onderhandeld kan worden (Rasking, 2005, z.p.). Eén argument klinkt echter in dit eindeloopbaan debat steeds luider: het debat kan niet alleen over de eindloopbaan gaan; er moet gedacht worden aan een alomvattend loopbaanbeleid. Het heeft geen zin werknemers langer aan het werk te houden, die niet meer productief kunnen zijn. Dit wil zeggen dat werknemers tijdens hun loopbaan recht hebben op permanente bijscholing en carrièrebegeleiding, op een rustigere job wanneer de werkomstandigheden te zwaar zijn (bijvoorbeeld vanaf 50 jaar van de nacht- naar de dagploeg over mogen stappen), zelfs op brugpensioenen wanneer de werkomstandigheden té zwaar zijn (Rasking, 10.03.2005, z.p.). Werkgevers moeten met andere woorden hun duit in het zakje doen om het arbeidswelzijn van hun werknemers te verhogen, opdat deze laatsten langer werkzaam kunnen blijven.

Uit deze voorbeelden blijkt dat het thema arbeidswelzijn ook op de agenda van regering en sociale partners staat. Deze eindverhandeling is daar zelfs een rechtstreeks gevolg van. Bij de CAO onderhandelingen in 1999 verkregen de vakbonden uit Paritair Comité 310 van de banksector, dat de werkgevers zouden investeren in een ernstig en wetenschappelijk onderzoek naar kwaliteit van de arbeid in deze sector. Meer bepaald moest onderzocht worden welke stressfactoren in de bankwereld spelen. Eventueel kon, met de cijfers over stress in de hand, de vakbondseis tot aanwerving van extra personeelsleden of andere werkdrukverlagende maatregelen kracht bijgezet worden. De data zijn in 2001 verzameld bij 7146 respondenten en in 2002 werden de eerste onderzoeksresultaten gerapporteerd. Het zou zonde zijn zo een grote databank níet verder te exploreren.

Alvorens onder het eerste hoofdstuk de probleemstelling te behandelen, wordt een overzicht van de inhoud van deze eindverhandeling gegeven. Dit om de structuur duidelijk te maken, en zo het leeswerk te vergemakkelijken.

Overzicht van de inhoud van de eindverhandeling

In het eerste hoofdstuk komt de probleemstelling aan bod. De lage werkzaamheidsgraad van oudere werknemers is het sociaal probleem waarvan deze eindverhandeling vertrekt. Dit probleem wordt gekoppeld aan het thema van stress en welzijn op het werk. Eens de doelstelling en onderzoeksvragen geformuleerd zijn, worden enkele ontwikkelingen in de (Belgische) banksector belicht.

Het tweede en derde hoofdstuk behandelen theoretische invalshoeken rond respectievelijk het thema van de arbeidskwaliteit en het onderwerp van de werkzaamheidsgraad van oudere werknemers. Voor de arbeidskwaliteit komen de modellen van Warr en Karasek aan bod onder het psychosociaal perspectief, terwijl bij de behandeling van het organisatorisch perspectief onder andere de sociotechniek besproken wordt. Beide perspectieven worden ook wat hun plus- en minpunten betreft met elkaar vergeleken. Waar mogelijk, wordt aan de hand van de geconsulteerde literatuur de link met de Belgische banksector gelegd. Voor het probleem van de werkzaamheidsgraad komt onder andere de levensloopbenadering aan bod. De samenhang met de arbeidskwaliteit wordt aan de hand van Belgisch onderzoek behandeld (Elchardus e.a., 2003).

Na dit theoretische gedeelte komt onder het vierde hoofdstuk het onderzoeksontwerp aan bod. Het onderzoeksmodel wordt er voorgesteld, waar nodig worden enkele variabelen hieruit toegelicht, en de verschillende onderzoeksstappen en verwachtingen worden overlopen. In het vijfde hoofdstuk worden de nodige variabelen geconstrueerd. Bij deze constructie komen onder andere factoranalyses kijken, die eveneens onder dit hoofdstuk behandeld worden. Na het testen van enkele essentiële assumpties voor een regressieanalyse onder hoofdstuk zes, volgt de analyse in het zevende hoofdstuk. Aan het einde van dit hoofdstuk worden de analyseresultaten waar mogelijk verbonden met ander wetenschappelijk onderzoek, en volgt een systematische terugkoppeling naar de onderzoeksvragen en verwachtingen. Als laatste is een besluit geformuleerd, dat de balans van de gevoerde analyses opmaakt.

In het eerste hoofdstuk komt, zoals hierboven al vermeld, de probleemstelling aan bod: wat zal onderzocht worden, en waarom is het interessant dit te onderzoeken?

1. Probleemstelling

Zoals in de inleiding beschreven staat, is in het Pact van Vilvoorde afgesproken dat de Vlaamse werkzaamheidsgraad substantieel moet verhogen, en dit onder andere door een verbetering van de werkbaarheidsgraad. Wat is op dit moment dan het probleem met diezelfde werkzaamheids- en werkbaarheidsgraad? In punt 1.1 en 1.2 worden beide problemen uiteengezet.

1.1. Werkzaamheidsgraad: de eindeloopbaanproblematiek

De arbeidsmarktparticipatie van vijftigplussers in België is laag. In 2003 waren van de 50 tot 54 jarigen 65,2%, van de 55 tot 59 jarigen 39.8% en van de 60 tot 64 jarigen 13.5% aan het werk (Goyvaerts, 2004, p.9). Deze officiële cijfers komen goed overeen met de cijfers die Elchardus en Cohen in hun representatieve Belgische steekproef voor de mannen vinden, namelijk respectievelijk 70%, 42.2% en 12.4%. De vrouwen laten in datzelfde onderzoek 40%, 29.1% en 3.2% werkenden optekenen (Elchardus & Cohen, 2003a, p. 23). Met deze resultaten scoort België aanzienlijk slechter dan het gemiddelde van de 15 oorspronkelijke EU-lidstaten. Belgische vrouwen halen in alle drie bovenstaande leeftijdscategorieën een lagere werkzaamheidsgraad dan het Europese gemiddelde; Belgische mannen benaderen enkel in de eerste categorie het Europese gemiddelde, terwijl ze in de overige categorieën eveneens een lagere werkzaamheidsgraad dan het gemiddelde vertonen (Goyvaerts, 2004, p. 10). De Lissabonnorm, die tegen 2010 bereikt zou moeten worden, voorziet nochtans een werkzaamheidsgraad van 70%, en stelt dat voor de categorie van 55 tot 64 jarigen 50% werkenden haalbaar moet zijn (Goyvaerts, 2004, p. 10).

De mogelijke gevolgen van de vastgestelde lage Belgische werkzaamheidsgraad situeren zich zowel op het niveau van de werknemer en het bedrijf, als op het niveau van de maatschappij in haar geheel.

Ten eerste zou de “typisch Belgische” loopbaan stresserend zijn voor de werknemer in kwestie. In vergelijking met het EU-gemiddelde treden Belgen gemiddeld later toe tot de arbeidsmarkt. Tijdens hun actieve fase wordt er wel harder gewerkt dan het gemiddelde: er wordt meer voltijds gewerkt en er wordt een hogere productiviteitsscore geboekt dan in de overige Europese landen (Goyvaerts, 2004, p.10-11). Dit creëert een zogenaamde

gecomprimeerde of samengedrukte loopbaan (Elchardus & Cohen, 2003a, p.14) of de drukke leeftijd, het spitsuur van het leven (van 25 tot 49 jaar), waarin de werknemers omwille van de hoge werkdruk, meer stress ondervinden. Dit kan een reden zijn voor de hierboven reeds aangehaalde vroegere uittrede uit de arbeidsmarkt in vergelijking met het Europese gemiddelde (Elchardus & Cohen, 2003a, pp.6, 14 en 46). Werknemers treden dus later toe tot de arbeidsmarkt, en stappen er vroeger uit. Niet alleen is het spitsuur van het leven erg stresserend, bovendien is er in de lange postactieve fase een reëel gevaar voor verminderd welzijn: verhoogde eenzaamheid, gevoelens van ongerustheid, bedreiging en onveiligheid, en ook verzuring (Elchardus & Cohen, 2003a, p. 46 en 61).

Ten tweede beschouwen vele bedrijfsleiders systemen van vervroegde uittrede zoals het brugpensioen, als een buitenkans. Het zit in hun bedrijfspraktijk verankerd om bij herstructureringen een lineair ouderdomscriterium toe te passen. Zo kunnen ze het personeelsbestand verjongen en de loonkosten verminderen, want oudere werknemers zijn omwille van anciënniteitsverhogingen duurder dan jongere werknemers. Het brugpensioen is daarenboven goedkoop voor de werkgever, aangezien een gedeelte van de kosten van het ontslag afgewenteld kan worden op de sociale zekerheid of op de sectorfondsen (OECD, 2005, p. 5). Bovendien hebben oudere werknemers de naam minder flexibel, minder productief en minder gemotiveerd (tot jobflexibiliteit of opleidingen) te zijn, én zijn ze veelal laagopgeleid in vergelijking met jonge krachten (Elchardus & Cohen, 2003a, pp.12-16). Geen wonder dat men hen liever kwijt dan rijk is? Arnout De Koster van de Belgische werkgeversorganisatie VBO wijst ook op een aantal negatieve gevolgen voor de bedrijven, van hun bijna automatische keuze voor het brugpensioen. Ten eerste is het voor bedrijven, wanneer zij de beste werknemers wensen te behouden, meer aangewezen te ontslaan op basis van andere criteria dan leeftijd, zoals skills, competentie, gedrag, performantie enzovoort (De Koster, 2004, p.38). Ook de OESO haalt dit aan (OECD, 2005, p. 13). Ten tweede is een “normaalverdeling” wat de leeftijd van het personeel betreft, belangrijk voor de aanwezige ervaring en know-how in het bedrijf. Ten derde leidt de massale afvloeiing van oudere werknemers tot verhoogde loonkosten, in de vorm van stijgende bijdragen voor de sociale zekerheid en eventueel stijgende lonen voor jonge werknemers, die in de toekomst meer zouden kunnen vragen door een tekort aan arbeidskrachten (De Koster, 2004, p.38).

Wanneer het ten laatste over de gevolgen voor de samenleving gaat, komen in feite ook dezelfde zaken aan bod als voor de bedrijven. Ten eerste komt de leefbaarheid van de sociale zekerheid onder druk te staan. Een hogere arbeidsmarktparticipatie van vijftigplussers is niet

alleen gewenst om de kosten in de tak van de werkloosheidsuitkeringen (voor oudere werklozen en bruggepensioneerden) te beperken. Een hogere participatie is eveneens gewenst om de kosten van de vergrijzing op te vangen (De Koster, 2004, p.37). De vergrijzing en ontgroening is een demografisch gegeven. In de plaats van een bevolkingspiramide, met een brede basis aan jongeren en een smalle top ouderen, komt een soort van paddestoelmodel, met een smalle basis jongeren en een brede top ouderen. Dit heeft onder meer te maken met een daling van het aantal geboortes, terwijl een omvangrijke naoorlogse populatie (de zogenaamde babyboomers) stilaan de pensioengerechtigde leeftijd bereikt. Met het Belgische repartitiestelsel voor de pensioenen legt de vergrijzing een zware hypotheek op de sociale zekerheid. Door het toenemende aantal ouderen zullen daarenboven de kosten voor de gezondheidszorg toenemen (Elchardus & Cohen, 2003a, pp. 43-45; OECD, 2005, z.p.). Precies daarom is het zo belangrijk de werkzaamheidsgraad van oudere werknemers op te krikken: de sociale zekerheid moet betaalbaar blijven. Ten tweede kunnen spanningen op de arbeidsmarkt, door uitstroom van ouderen en dalende instroom van jongeren, de lonen sterk doen stijgen, wat niet goed is voor de economie. Ten derde zou de economische groei en het inkomen per inwoner in gevaar kunnen komen bij een daling van de werkende bevolking. Oudere werknemers langer aan het werk houden is met andere woorden ook nodig om een welvaartsdaling voor allen te voorkomen (De Koster, 2004, pp. 37-38).

1.2. Werkbaarheidsgraad: de kwaliteit van de arbeid

De overheid en de sociale partners raken overtuigd van het belang van het thema arbeidswelzijn, zo valt op te maken uit de voorbeelden in de inleiding. Zijn de belangrijkste maatschappelijke spelers reeds overtuigd, het belang van het onderwerp arbeidswelzijn toont zich eerst en vooral in de cijfers van het aantal werknemers die lijden onder een verlaagd arbeidswelzijn, in het bijzonder stress. Deze laten zien dat het niet gaat om een randfenomeen. In een studie van de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions bij werknemers uit de oorspronkelijke 15 EU lidstaten, geciteerd door Van Veldhoven, wordt een cijfer van 28% gestresseerde werknemers genoemd. Voor België zou dit 23% belopen. Het percentage dat uitvalt aan het einde van een langdurig stressproces omwille van burnout loopt op tot 5% (Van Veldhoven, 2001, p.27). In de Vlaamse werkbaarheidsmonitor komt men tot 28,9% problematisch psychisch vermoeiden (zo

definiëren zij werkstress) waarvan 10,2% sterk problematisch (Bourdeaud'hui e.a, 2004, p. 81). Dit percentage ligt dicht bij het Europese dan bij het Belgische gemiddelde uit de Europese studie. Alleszins is de grootteorde duidelijk. Ongeveer een kwart van de Belgische bevolking lijdt aan (en onder) werkstress. Qua werkstress zou de financiële sector, steeds volgens de werkbaarheidsmonitor, slechter scoren dan het algemeen gemiddelde. 34,1% van de werknemers in bank- en verzekeringswezen is problematisch psychisch vermoeid, 13,6% onder hen acuut (Bourdeaud'hui, 2004, p. 176).

De gevolgen van een laag arbeidswelzijn situeren zich zowel bij de werknemer als bij de bedrijven en de maatschappij in haar geheel.

Allereerst zijn er de gevolgen voor de getroffen werknemer zelf. Vele gezondheidsklachten kunnen in meerdere of mindere mate aan werkstress toegeschreven worden: gestresseerde werknemers slapen slechter, zijn vaker angstig en depressief, zijn sneller geïrriteerd, hebben meer nek- en rugklachten, melden meer pijn in borst- en hartstreek, en vertonen meer langdurig verzuim en arbeidsongeschiktheid, bijvoorbeeld omwille van burnout (Bourdeaud'hui, 2004, p.91). Dikwijls maakt men hierbij het onderscheid tussen acute stressverschijnselen, die indien ze zeer intensief, langdurig of herhaaldelijk voorkomen, in chronische stressgevolgen kunnen overgaan (Kompier & Marcelissen, 1991, pp. 23-24).

Ten tweede zijn er aan een laag arbeidswelzijn nadelen verbonden voor de betrokken bedrijven. Wanneer blijkt dat 50 à 55% van alle ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid toe te schrijven is aan werkstress, wordt duidelijk hoeveel stress een bedrijf kan kosten, alleen al aan de vervanging van uitgevallen werknemers (Janssens, 1997a, p.3). Er worden echter ook andere cijfers genoemd. Zo vermeldt de inleiding op de WEBA methode dat 30 à 35 % van het verzuim is toe te schrijven aan werkstress (Vaas e.a., 1995, p.5). Volgens een recente studie van het sociaal secretariaat SD Worx meldt de Belgische werknemer zich jaarlijks gemiddeld 15 dagen ziek (Minten, 17.04.2002, z.p.). Passen we de genoemde percentages hierop toe, dan zouden minimum 4,5 tot maximum 8,25 dagen verzuim per jaar per werknemer te wijten zijn aan stress. Niet alleen de selectie- en opleidingskosten verbonden aan de vervanging van verzuimende werknemers kost de bedrijven geld. Een lage arbeidskwaliteit zal ook de motivatie van de werknemers doen dalen, waardoor meer fouten gemaakt worden en de bedrijfsperformantie in het algemeen achteruit gaat (Janssens, 1997a, p. 4). Bovendien zoeken zulke werknemers hulp in de medische sector. De rekening is voor de sociale zekerheid, die gefinancierd wordt door werkgevers- en werknemersbijdragen op het loon van werknemers. Hoe meer mensen een beroep doen op medische hulp, hoe hoger deze

bijdragen moeten zijn (Janssens, 1997a, p.4). Zowel direct als indirect krijgt een bedrijf dus de kosten van een laag arbeidswelzijn op het bord, tot 1.6% van het BBP als enkel rekening gehouden wordt met de uitval en tot 5% van het BBP als ook de daling in productiviteit van gespannen werknemers wordt meegeteld (Van Veldhoven, 2001, p. 24).

Ten derde komen de gevolgen van een laag arbeidswelzijn voor de maatschappij als geheel aan bod. Voor de maatschappij zijn er natuurlijk allereerst de kosten voor de sociale zekerheid die toenemen onder invloed van werkstress, zoals hierboven al vermeld (Janssens, 1997a, p.4). Zeker zo belangrijk is de vaststelling uit de Vlaamse werkbaarheidsmonitor dat 64.8% van de zwaarst gestresseerden denken niet tot hun pensioenleeftijd te kunnen werken, versus 26.6% van de minst gestresseerden: 2 tot 2,5 maal meer werknemers mét dan zonder werkstress zien dat dus niet zitten (Bourdeaud’hui e.a., 2004, p.93). Deze vaststelling laat toe de link te leggen met punt 1.1 over de werkzaamheidsgraad. In een veelal passieve welvaartsstaat die de ambitie koestert zich om te vormen tot een actieve welvaartsstaat met een werkzaamheidsgraad van 70%, geven deze onderzoeksresultaten aan dat voor het bereiken van deze doelstelling, de arbeidskwaliteit een beleidsprioriteit dient te zijn. Werknemers die met een problematisch lage arbeidskwaliteit kampen, schatten de haalbaarheid van een actieve loopbaan tot aan de wettelijke pensioenleeftijd immers veel lager in (Bourdeaud’hui e.a., 2004, p.93).

Met dit laatste gevolg is de cirkel rond, aangezien dit eveneens het eerste gevolg onder punt 1.1 is. Belgen starten gemiddeld laat met werken, maar werken vervolgens meer voltijds en hun arbeidsproductiviteit is daarenboven veel hoger. Dit harde werk, voor de meesten van ongeveer 25 tot 49 jaar, levert een kwart werknemers met stressklachten op, waarvan ongeveer 10% met zeer ernstige klachten. Dit problematisch lage arbeidswelzijn is niet alleen een individueel probleem van een individuele werknemer. Ook het bedrijf waar deze is tewerkgesteld en de maatschappij waarbinnen deze functioneert ondervinden de nadelen. Er zijn immers directe en indirecte kosten verbonden aan een laag arbeidswelzijn, zoals de kosten van het verzuim, de kosten van een verminderde productiviteit en de kosten voor de sociale zekerheid. Een laag arbeidswelzijn genereert nog meer nadelen, omdat het een potentieel belangrijke determinant van een vervroegde uittrede uit de arbeidsmarkt is (hiermee is overigens niet gezegd dat *enkel* een laag arbeidswelzijn een vervroegde uittrede veroorzaakt). Deze vervroegde uittrede doet wederom de kosten voor de sociale zekerheid stijgen, vooral in de tak werkloosheidsuitkeringen, maar ook wat de pensioenen en de gezondheidszorg betreft, omdat steeds minder actieven moeten instaan voor een steeds groter

wordende groep niet-actieven. Werkbaarheid én werkzaamheid zijn kortom met elkaar verweven, en brengen zowel op micro-, meso- als macroniveau gevolgen met zich mee. In het pact van Vilvoorde wordt om deze reden van een verhoging van de werkbaarheidsgraad, expliciet een verhoging van de werkzaamheidsgraad verwacht.

1.3. Doelstelling en onderzoeksvragen

De contouren van het sociaal probleem zijn in punt 1.1 en 1.2 geschetst. Er staat een belangrijk maatschappelijk debat op stapel omtrent de eindeloopbaanproblematiek. Er zullen beslissingen genomen moeten worden om oudere werknemers langer aan het werk te houden. De sleutel voor dit alles kan bij de arbeidskwaliteit liggen. Dat blijkt ook uit de 31 denksproren die de regering aan de sociale partners voorlegt: een achttal van deze pistes hebben te maken met ingrepen in de omstandigheden van de tewerkstelling van de oudere werknemer, om voor hem of haar het werk te verlichten en zo de duur van tewerkstelling te verlengen (Federale Overheid, 12.10.2004, pp. 13-15). Doelstelling van deze dissertatie is dan ook de relatie tussen leeftijd en kwaliteit van de arbeid scherp te stellen. Er wordt gezocht naar factoren uit de arbeidssituatie die de kans op kwaliteitsvolle arbeid beïnvloeden. Bovendien is het de vraag of deze invloed behouden blijft na controle voor leeftijd. Het kan ook zijn dat leeftijd, gecontroleerd voor de arbeidssituatie, een zelfstandig lineair effect uitoefent op het arbeidswelzijn. Misschien verhoogt met de leeftijd, ook al is gecontroleerd voor de arbeidssituatie, de kans op een verminderd arbeidswelzijn. Het belang van onderzoek naar het arbeidswelzijnseffect van leeftijd, gecontroleerd voor de arbeidssituatie, ligt erin de deelnemers aan de toch wel ingewikkelde maatschappelijke debatten hieromtrent, stof tot nadenken te geven. Het is mogelijk dat vanaf een bepaalde leeftijd de kwaliteit van de arbeid dusdanig laag is, dat een uittrede uit de arbeidsmarkt aanvaardbaar en verdedigbaar is. Zo ja, dan moet dit gegeven ingecalculeerd worden bij de komende onderhandelingen. Het heeft immers geen zin in een laatste fase de arbeidssituatie van oudere werknemers aan te passen om hen langer aan het werk te houden, als zij in feite al arbeidsongeschikt zijn. Met deze doelstelling in het achterhoofd, zijn de onderzoeksvragen de volgende:

1. Welke factoren uit de arbeidssituatie beïnvloeden het arbeidswelzijn?
2. Blijven de effecten van deze factoren bestaan onder controle van de leeftijd van een werknemer?

3. Oefent de leeftijd van een werknemer, onder controle van deze factoren, een zelfstandig effect uit op het arbeidswelzijn?

Er wordt getracht deze onderzoeksvragen van antwoord te voorzien door onderzoek op een dataset met gegevens van Belgische bankmedewerkers. Uit de nulmeting van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor blijkt dat de sectoren verschilpunten laten optekenen, zowel wat de aanwezige risicofactoren betreft, als wat het gemeten arbeidswelzijn betreft. Werknemers uit de Vlaamse financiële sector ervaren bijvoorbeeld meer werkdruk en emotionele belasting, maar tegelijkertijd ook meer autonomie en betere arbeidsomstandigheden, vergeleken met het Vlaamse referentiecijfer van alle sectoren tezamen. Werknemers uit deze sector ervaren eveneens meer psychische vermoeidheid en meer leermogelijkheden dan de Vlaamse referentiegroep (Bourdeaud'hui, 2004, pp. 176-180). Gezien de verschilpunten tussen de sectoren zich onder andere bij de Karasek variabelen situeren, is het zinvol het model van Karasek expliciet te testen voor de Belgische banksector. Dit model komt onder punt 2.1.1 uitgebreid aan bod. De vierde onderzoeksvraag luidt:

4. Wordt het Job Demand-Control model van Karasek bevestigd in de Belgische banksector? Hiermee zijn alle onderzoeksvragen gesteld. Als laatste in deze probleemstelling komen de recente ontwikkelingen in de Belgische banksector aan bod.

1.4. Ontwikkelingen in de Belgische banksector

In de Belgische banksector is er de laatste jaren volgens Steyaert heel wat veranderd. Sinds het einde van de jaren '80 speelt meer internationale concurrentie tussen de bankinstellingen. In de onderlinge strijd hanteert men 3 strategieën, waarvan kostenbeheersing via personeelsafslanking en inkrimping van het aantal agentschappen een eerste is. Een tweede, veelvuldig toegepaste strategie is die van overnames en fusies om op internationale markten de concurrentie aan te kunnen gaan. ASLK, BACOB, CERA, Gemeentekrediet, Generale bank, Kredietbank... alle behoren ze tot het verleden. Hierdoor vervagen ook de grenzen tussen de verschillende bancaire producten: banken bieden een totaalpakket aan, dat zowel verzekeringen als sparen, beleggingen, kredieten,... omvat (Steyaert, 1997, pp. 75-76). De werkgeversvertegenwoordiging uit de banksector beweert overigens dat de totale werkgelegenheid, ondanks de fusies of overnames en de inkrimping van het aantal agentschappen, stabiel is gebleven. De werknemersvertegenwoordiging spreekt dat met klem

tegen: 20.000 verdoken ontslagen zouden de laatste jaren plaatsgevonden hebben. Dat het lijkt alsof de werkgelegenheid stabiel blijft in de sector, komt precies omdat spaarbanken zoals de BACOB of de ASLK door de fusies nu onder PC 310 van de banksector vallen, in plaats van PC 308 van de spaarbanken, waardoor hun werknemers worden meegerekend in het cijfer van de tewerkstelling (Vael e.a., 2004, pp. 14-15). Een derde strategie is klantenbinding. Om dit te bereiken, werd de filosofie van het kwaliteitsbeleid in de bankwereld geïmporteerd. Werknemers worden bijvoorbeeld geconfronteerd met allerlei controle- en evaluatiesystemen die hun productkennis en klantvriendelijkheid testen (Steyaert, 1997, pp.76-77) .

Het kwaliteitsbeleid beperkt zich echter niet tot de dienstverlening van de werknemers. Kwaliteit van de volledige organisatie wordt het streefdoel (Steyaert, 1997, p. 77). Twee opties worden hierbij gekozen. Ten eerste wordt volop de kaart van de technologisering en van de informatisering getrokken. Klanten kunnen via een groot pakket aan producten (betaalkaarten, internetbankieren, nu zelfs sms-bankieren) zelf hun betalingsverkeer regelen. Dit helpt de eerste strategie, die van de kostenbeheersing, realiseren. Ten tweede kiest men ervoor bankverrichtingen die een duidelijke meerwaarde hebben, níet uit handen te geven. Hiervoor moet de dienstverlening juist nog meer personaliseren: het relatiebankieren (Steyaert, 1997, pp.75-80). Deze twee gekozen opties veranderen het werk van de kantoorbediende ingrijpend. In plaats van louter uitvoerende taken op zich te nemen moet een bankbediende immers een eigen deskundigheid ontwikkelen en zo de rol van commerciële specialist vervullen. Klanten zijn zelf steeds beter opgeleid en geïnformeerd, zodat de bankmedewerkers goed op de hoogte moeten blijven van de grote verscheidenheid aan producten en diensten. Omdat zo louter administratieve en controlerende taken veelal verdwijnen en veel complexere jobs in de plaats komen, zijn vele oudere laagopgeleide werknemers afgedankt. Zeker zij die niet meer in staat of bereid waren bijscholing te volgen. In de plaats worden jonge hoogopgeleide mensen aangetrokken (Steyaert, 1997, pp. 81-83).

Steyaert beschrijft zo hoe er in de jaren '90 onder het mom van zachte argumenten, met name een integraal kwaliteitsbeleid voeren, harde personeels- en organisatieveranderingen doorgedrukt zijn (1997, p. 84). De werknemers in de banksector werden en worden met vele ingrijpende veranderingen geconfronteerd.

Dit is overigens geen exclusief Belgische aangelegenheid. Veranderingen doen zich voor in de gehele banksector, met uiteraard verschillen tussen landen en tussen banken binnen eenzelfde land (Regini, 1999, p. 319). De motor achter deze veranderingen is wel altijd

dezelfde: de toegenomen internationale concurrentie en de uitdagingen en mogelijkheden die het technologische innovatieproces biedt. Of er zich ook effectief veranderingen doorzetten, hangt af van de bestaande instituties in een land, die zo een proces kunnen afzwakken, of, indien zij mee veranderen, juist versterken (Regini, 1999, p.320). In België kan voor een dergelijk instituut bijvoorbeeld gedacht worden aan de sociale partners, die in het bevoegde PC 310 eerst hun fiat moeten geven indien belangrijke veranderingen op til zijn. Sinds 1999 worden immers substantiële sectorakkoorden afgesloten in dit paritaire comité (Vael e.a., 2004, pp. 12).

Dit punt schetst een algemeen beeld van de ontwikkelingen in de (Belgische) banksector. Meer details, onder andere over de gevolgen van deze ontwikkelingen voor het arbeidswelzijn, komen pas aan bod na de behandeling van enkele theoretische perspectieven hieromtrent.

Samenvattend wordt in deze eindverhandeling de relatie tussen leeftijd en kwaliteit van de arbeid onderzocht. De link tussen werkzaam zijn enerzijds, en dit ook kunnen blijven dankzij werkbaar werk anderzijds, is hiermee gelegd. Deze relatie wordt onderzocht bij werknemers, tewerkgesteld in de aan veranderingen onderhevig zijnde Belgische banksector.

2. Theoretische perspectieven omtrent de kwaliteit van de arbeid

In de probleemstelling zijn de gevolgen van een lage arbeidsmarktparticipatie bij oudere werknemers, en de gevolgen van een verminderde kwaliteit van de arbeid, reeds aan bod gekomen. De bedoeling van dit en volgend punt is een aantal theoretische perspectieven omtrent beide problemen aan bod te laten komen, die een licht werpen op de oorzaken en de ruimere context ervan. Als eerste komt de kwaliteit van de arbeid aan de beurt, daarna wordt de eindeloopbaanproblematiek behandeld.

Over het thema kwaliteit van de arbeid zijn talloze publicaties beschikbaar. Zowel biologen, epidemiologen, psychologen, sociologen als organisatiedeskundigen interesseren zich in het onderwerp (Janssens, 1997a, p. 7). Binnen de verschillende disciplines levert het thema eveneens stof tot debat. Dit heeft geleid tot een waaier aan invalshoeken. Verschillende mogelijke classificaties zijn voorgesteld om orde te scheppen in de beschikbare veelheid. Er kan ten eerste een onderscheid gemaakt worden naar het niveau van de analyse: wordt het onderzoek op het micro-, meso- of macroniveau gevoerd? (Van Ruyssveldt, 2001, p. 10;

Delarue, 2001, pp. 24-25). Ten tweede worden benaderingen die subjectief-culturele factoren onderzoeken onderscheiden van benaderingen die objectief-structurele factoren analyseren (Van Ruysseveldt, 2001, pp. 10-11; Delarue, 2001, pp. 25-27). Ten derde kunnen de verschillende benaderingen eveneens onderscheiden worden naargelang kwaliteit van de arbeid als kenmerk van de werkplek, als gevolg van het werk voor de werknemer of als “fit” tussen arbeid en werknemer beschouwd wordt (Van Ruysseveldt, 2001, p. 11; Delarue, 2001, pp. 30-31). Wanneer de objectieve kenmerken van de werkplek nagegaan worden, spreekt men ook over de “kwaliteit van de arbeid”, terwijl de gevolgen ervan voor de individuele werknemer onder de noemer “welzijn op het werk” gevat kunnen worden (De Witte, 2001, p. 20)¹. De laatste twee onderscheidingscriteria maken duidelijk dat de kenmerken van de werkplek zowel met subjectieve normen (door de werknemer) als met objectieve normen (door een externe beoordelaar) beoordeeld kunnen worden. De gevolgen voor de werknemer kunnen eveneens zowel subjectief als objectief gewaardeerd worden (Delarue, 2001, pp.31-32).

Het is echter niet de doelstelling van deze eindverhandeling een exhaustief overzicht van alle mogelijke insteken op het thema kwaliteit van de arbeid te geven. Het volstaat de voor dit onderzoek nuttige theorieën, een voor een te behandelen. Hierbij wordt de indeling aangehouden die door Van Ruysseveldt e.a. gebruikt wordt: de kwaliteit van de arbeid wordt zowel bekeken vanuit de concrete werkomstandigheden (dit is het organisatorisch perspectief) als vanuit de beleving van de taakkenmerken door de individuele taakuitvoerders (dit is dan het psychosociaal perspectief) (Van Ruysseveldt e.a., 2004, p. 191).

2.1. Het psychosociaal perspectief

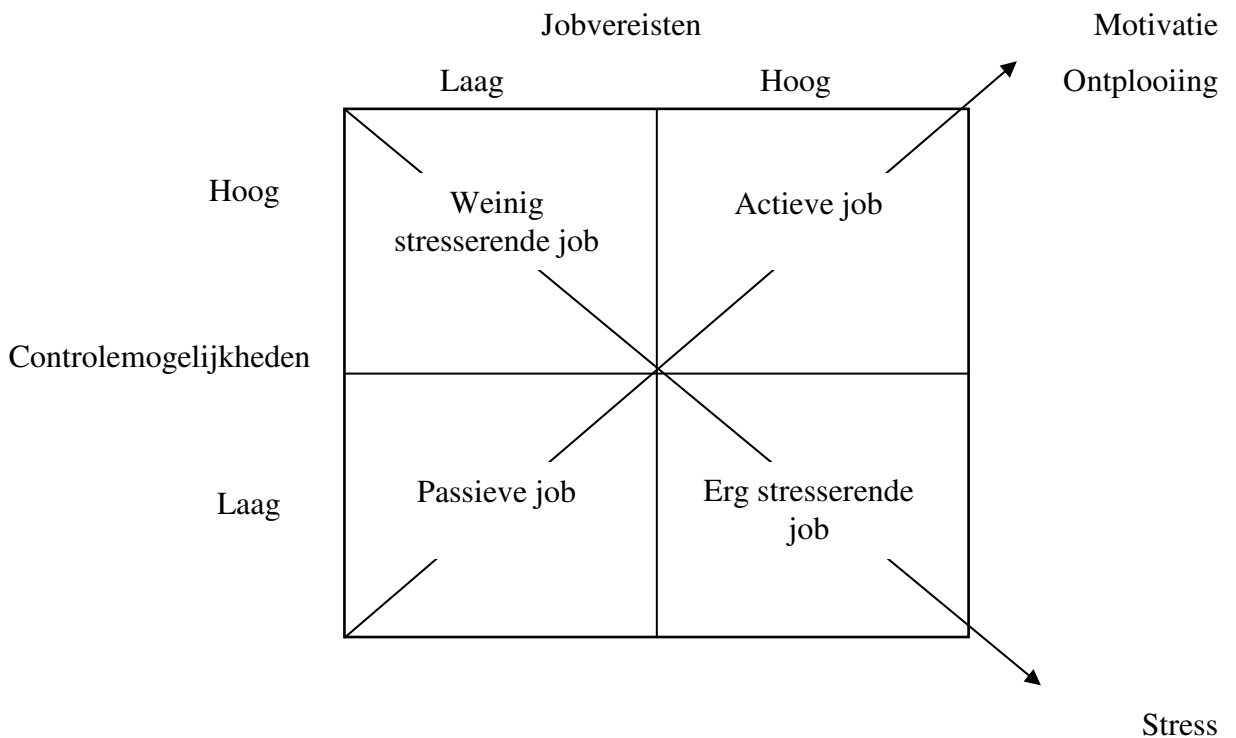
De beleving van de taakkenmerken door de individuele taakuitvoerders zelf komt in Karasek’s Job Demand-Control (-Support) model aan bod. Vervolgens wordt ook Warr’s vitaminemodel behandeld, omdat dit model enkele uitgangspunten van Karasek nuanceert.

¹ Voor deze dissertatie worden beide termen waar mogelijk correct gebruikt, maar soms, zoals bij de benoeming van het sociaal probleem, moet er overkoepelend naar beide verwezen worden, en dat gebeurt dan met de term kwaliteit van de arbeid. Een strikte scheiding is met andere woorden niet nagestreefd.

2.1.1. Karasek's Job Demand-Control (-Support) model

Karasek gaat ervan uit dat slechts 2 werkaspecten relevant zijn in het ontstaan van werkstress enerzijds en motivatie anderzijds, te weten psychologische taakeisen en beslissingsruimte, hoewel hij daar later nog een derde aspect aan toevoegt, namelijk sociale steun. Taakeisen of jobvereisten omvatten de werkdruk, of de hoeveelheid werk die de werknemer moet verzetten binnen een bepaalde tijd, de complexiteit van het werk en de rolambigüiteit. Met beslissingsruimte doelt Karasek op de controlemogelijkheden die een werknemer over het werk heeft. Dit wordt geoperationaliseerd via autonomie op het werk, variatie of afwisseling in het werk, en de mate waarin de werknemer zijn of haar vaardigheden kan benutten bij het uitvoeren van de taak (Karasek & Theorell, 1990, pp. 58-64). Gecombineerd geeft dit volgend model, met vier soorten functies: uitdagende of actieve versus saaie of passieve functies, en gemakkelijke of weinig stresserende versus overbelastende of erg stresserende functies. De as van de weinig stresserende tot de erg stresserende job wordt de stress-as genoemd, terwijl de as van de passieve tot de actieve job de motivatie-as is (Karasek & Theorell, 1990, p. 32).

Figuur 1: Job Demand-Control model van Karasek



Bron: Karasek & Theorell, 1990, p. 32

Karasek's model voorspelt dat de meeste stressreacties zich zullen voordoen in het kwadrant erg stresserende job of High-Strain job. De vereisten zijn er hoog en de controlemogelijkheden die de werknemer zelf heeft binnen zijn of haar job zijn laag. Doordat de werknemer niet over de nodige autonomie beschikt, en zijn vaardigheden niet kan aanwenden, kan een veeleisende en dus belastende situatie niet adequaat aangepakt worden. Een juiste respons op een dergelijke situatie, doet de activering en spanning snel "draineren". Het is als zo een reactie niet mogelijk is, dat de spanning of activering langdurig is, en dat deze energie omgezet wordt in schadelijke "residual strain" of stress (Karasek & Theorell, 1990, pp. 31-34).

De weinig stresserende of Low-Strain job is misschien wel het ideaal, omdat de eisen hier niet zo groot zijn en de regelmogelijkheden toch uitgebreid zijn. Voorbeelden zijn werknemers die herstellingen uitvoeren, kunstenaars of schrijvers. Passieve jobs zijn minder benijdenswaardig. Werknemers in dit kwadrant hebben geen last van al te hoge eisen, maar ze beschikken evenmin over autonoom of gevarieerd werk. De stress is hierdoor niet al te hoog, maar de motivatie om te leren ontbreekt evenzeer (Karasek & Theorell, 1990, pp.36-40).

Volgens Karasek komt het er bij het herontwerpen van functies op aan actieve jobs te creëren, omdat deze de werknemer voldoende leermogelijkheden bieden. Hoewel zo een uitdagende job enorm veeleisend kan zijn, blijven negatieve stressreacties beperkt, precies omdat de werknemers er in grote mate controle over hebben, en de vrijheid hebben al hun beschikbare capaciteiten aan te wenden. Het positieve psychologische effect dat van een actieve job uitgaat is het voortdurende bijleren, en dus zelfontplooiing en groei van de eigen vaardigheden. De werknemers die deze job uitoefenen, scoren gemiddeld wat stress betreft (Karasek & Theorell, 1990, pp. 35-36).

Een belangrijke stelling in dit model is dat niet enkel een hoofdeffect van zowel jobvereisten als controlemogelijkheden verwacht wordt, maar ook een interactie-effect tussen beide. Wanneer een werknemer een hoge werkdruk met weinig controlemogelijkheden combineert, ervaart hij of zij meer strains dan de optelling van beide variabelen op zich doet vermoeden. Het niet beschikken over controlemogelijkheden zal de negatieve invloed van een hoge werkdruk nog versterken. Voldoende controlemogelijkheden daarentegen fungeren als buffer tegen de negatieve effecten van een hoge werkdruk (Karasek & Theorell, 1990, pp. 31-40). Karasek voegde aan dit model nog een derde variabele toe: de sociale steun. De iso-strain hypothese stelt dat werknemers die een hoge werklast met weinig controlemogelijkheden combineren, nóg meer risico op stress lopen wanneer ze amper sociale

steun van hun collega's of verantwoordelijke ervaren, dus geïsoleerd staan. Het negatieve effect van hoge werkdruk en weinig controlemogelijkheden wordt daarentegen gemilderd wanneer de werknemer voldoende sociale steun ervaart (Karasek & Theorell, 1990, pp. 69-76).

2.1.2. Warr's vitaminemodel

Warr stelde de vanzelfsprekende rechtlijnigheid van de verbanden tussen bepaalde kenmerken uit de werkomgeving en de reacties hierop, ter discussie. Terecht is het aannemelijk dat bepaalde werkkenmerken niet alleen negatieve reacties uitlokken als ze volledig afwezig zijn, maar ook als ze te sterk aanwezig zijn. Bijvoorbeeld de autonomie om zelf zaken te mogen regelen, zo belangrijk bij Karasek. Warr duidt op de mogelijkheid van kromlijnige verbanden, met een optimum bij een middelmatige aanwezigheid van bepaalde kenmerken (De Jonge e.a., 1995, p. 232).

Warr maakt de vergelijking met de werking van vitamines voor het menselijk lichaam. Vitamine C bijvoorbeeld, zal bij te hoge dosering geen neveneffecten opleveren. Vitamine D daarentegen leidt bij overdosis tot vergiftingsverschijnselen. Warr deelt de werkkenmerken in naar CE-of constant effect kenmerken, zoals vitamine C of E, en AD of additionele daling kenmerken, naar analogie met vitamine A of D. Werknemers blootgesteld aan werkkenmerken van de eerste categorie worden gekenmerkt door een steeds betere geestelijke gezondheid, tot deze zich stabiliseert. Nóg meer van deze kenmerken levert geen bijkomend effect op. Werknemers blootgesteld aan kenmerken van de tweede categorie merken eerst een stijging van hun geestelijke gezondheidsspeil en vervolgens een stabilisatie. Nóg intensere blootstelling aan dit soort kenmerken zorgt echter voor een afname van hun gezondheidsspeil (De Jonge e.a., 1995, p. 233; De Witte, 2003).

De kern van de geestelijke gezondheid wordt volgens Warr gevormd door het affectief welbevinden, wat wil zeggen de mate van arbeidstevredenheid, van spanningen en van burnout die een werknemer ondervindt. Warr preciseert hiermee de variabelen van het arbeidswelzijn, iets wat Karasek niet doet. Constant effect kenmerken van de werkomgeving zijn de beschikbaarheid van geld (salaris), fysieke veiligheid en een gewaardeerde sociale positie. Van deze zaken heeft een werknemer nooit "te veel". Een constante toename ervan leidt uiteindelijk tot een stabilisatie van het welbevinden. Additionele afname werkkenmerken

zijn autonomie, vaardigheidsbenutting, werkdruk, variatie in het werk, feedback en sociale ondersteuning. Voor deze kenmerken is er een bepaald optimum. Te weinig van deze kenmerken is niet goed voor het welbevinden, te veel evenmin. Warr erkent dat het omslagpunt afhankelijk is van de interactie tussen individu en omgeving. Ieder heeft eigen vaardigheden, waarden of voorkeuren, en een eigen basisniveau van geestelijke gezondheid. Afhankelijk daarvan hebben de kenmerken van de werkomgeving hun effect op het welbevinden (De Jonge e.a., 1995, p. 234; De Witte, 2003).

2.2. Het organisatorisch perspectief

De aandacht richt zich hier niet op de beleving van de taakkenmerken door de werknemer zelf, maar op de concrete werkomstandigheden. Zowel in het werk, de werkomgeving als het bedrijf dienen alle voorwaarden vervuld te zijn opdat de werknemers zich goed kunnen voelen bij het werk (Huys e.a., 1997, p. 17). De beleving van taakkenmerken door de individuele taakuitvoerder wordt niet in rekening gebracht, omdat die afhankelijk is van de standaarden en de verwachtingen die werknemers hanteren bij het beoordelen van hun arbeidssituatie. En die standaarden en verwachtingen zijn dan persoons- en cultuurgebonden want gegroeid uit hun arbeidssituatie zelf. De loonaspiraties van de laagstbetaalden zijn bijvoorbeeld minder groot dan die van de relatief beter betaalden (De Sitter in Van Dijck e.a., 1980, pp. 59-60).

Door de keuze voor het identificeren van de structurele voorwaarden waaraan werk moet voldoen opdat werknemers zich er goed bij voelen, wordt de organisatie van de arbeid belangrijk. Een zijsprong naar het model van Van Hootegem is gerechtvaardigd om de begrippen arbeidsdeling en werkgelegenheidsverhouding te verduidelijken. Deze bepalen immers voor een groot stuk de kenmerken van de arbeidssituatie waarmee de werknemer geconfronteerd wordt.

2.2.1. De arbeidsdeling en de werkgelegenheidsverhouding

Organisaties worden door Van Hootegem beschouwd als sociale systemen. Het proceskarakter van deze sociale systemen blijkt uit het feit dat er wordt geregeld, geselecteerd, beslist en al dan niet uitgevoerd, en dit alles wat twee fundamentele problemen

betreft: de opgave om de arbeid te delen en het lidmaatschap te regelen. Voor de arbeidsdeling moeten door een onderneming drie keuzes gemaakt worden, die onderling verweven zijn: een keuze met betrekking tot de productieorganisatie, de technologie en de arbeidsorganisatie (Van Hootegem, 2000, pp. 75-78).

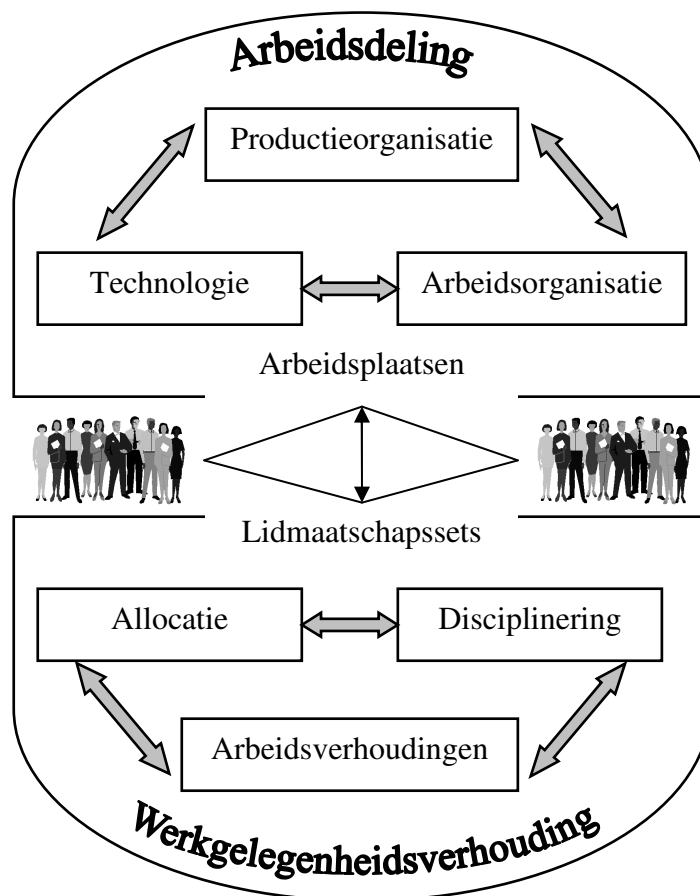
Allereerst moet een keuze gemaakt worden in verband met de productieorganisatie. Gaat de uitvoering van het werk bewerkingsgericht gebeuren, dus bewerking per bewerking gegroepeerd, of productgericht, met verschillende parallelle groepjes waarin alle bewerkingen vervat zitten? Worden voorbereidende en ondersteunende taken (zoals kwaliteitscontrole en onderhoud) geconcentreerd in de staf, of zijn ze gedeconcentreerd? Wordt de besturing volledig losgekoppeld van de uitvoering van het werk en gecentraliseerd, of blijft ze gedecentraliseerd? (Van Hootegem, 2000, pp. 71-73). Ten tweede wordt een keuze gemaakt wat de technologie betreft. Er wordt een beslissing genomen over de arbeidsdeling tussen mens en machine. Welke taken worden door de machines overgenomen, en welke taken worden verricht door de mensen? (Van Hootegem, 2000, pp. 73-74). Ten derde volgt een keuze in de arbeidsorganisatie. Hoe breed wordt het uitvoerend functiebereik? Zullen de arbeidsplaatsen met andere woorden smal dus gespecialiseerd of heel ruim zijn? Worden enkelvoudig samengestelde arbeidsplaatsen (slechts één systeemfunctie) of meervoudig samengestelde arbeidsplaatsen (meerdere systeemfuncties, bijvoorbeeld én uitvoerende én ondersteunende taken) ontworpen? (Van Hootegem, 2000, pp. 75).

Naast de arbeidsdeling onderscheidt Van Hootegem de werkgelegenheidsverhouding. De gecreëerde arbeidsplaats moet immers nog ingevuld worden door een werknemer.

Ten eerste moet een organisatie keuzes maken wat betreft de allocatie. Werknemers moeten geselecteerd worden, een welbepaald contract aangeboden krijgen en een beloning in ruil voor de geleverde arbeidsprestaties ontvangen, waarvan moment en duur worden vastgelegd. Eventuele bijkomende opleiding is mogelijk, net zoals promoties of demoties of jobroulaties, enzovoort. (Van Hootegem, 2000, pp. 54-60). Ten tweede moeten inzake disciplinerende een aantal keuzes gemaakt worden. Normen dienen gesteld, werknemers dienen gemotiveerd én gecontroleerd te worden om deze na te volgen, met een eventuele sanctie ingeval niet-naleving (Van Hootegem, 2000, pp. 61-63). Ten derde dienen de arbeidsverhoudingen uitgeklaard te worden. Incidenten, die zich altijd kunnen voordoen, dienen gekanaliseerd te worden, via institutionele kaders als de ondernemingsraad, maar ook niet-institutionele oplossingen zijn mogelijk (Van Hootegem, 2000, pp. 63-66).

Van Hootegem ontwaart binnen zowel de arbeidsdeling als de werkgelegenheidsverhouding knooppunten van de vele genomen beslissingen, die hij respectievelijk de arbeidsplaatsen en de lidmaatschapssets noemt. Beide zijn met elkaar verbonden, en verbinden zo ook de twee deelsystemen. Mensen worden gezien als psychische systemen, die met de organisatie (het sociale systeem) in verbinding staan via de lidmaatschapssets en arbeidsplaatsen (Van Hootegem, 2000, pp. 76-78).

Figuur 2: Model van een organisatie als sociaal systeem



Bron: Van Hootegem, 2000, p. 76

Van Hootegems model is hierboven zo omstandig behandeld, omdat de arbeidsdeling en de werkgelegenheidsverhouding bepalend zijn voor de arbeidssituatie van de werknemer en dus de concrete werkomstandigheden die hij of zij dagelijks ervaart. In het volgende punt wordt eerst de arbeidssituatie nader bestudeerd en ontleed in de vier A's. Deze indeling wordt in

onderzoek naar arbeidskwaliteit vaak gehanteerd. Daarna wordt besproken hoe deze vier A's de kwaliteit van de arbeid beïnvloeden.

2.2.2. De arbeidssituatie: de vier A's

De arbeidssituatie bevat alle mogelijke factoren die de kwaliteit van de arbeid uitmaken. Deze worden geordend in de vier A's, zoals Kompier en Marcelissen en Kompier en Di Martino dat als eersten gedaan hebben (Houkes e.a., 2001, pp. 2-3).

De eerste A is de arbeidsinhoud. Deze variabele bevat de specifieke taken die een werknemer moet presteren en die zijn of haar job uitmaken. Naar de diverse kenmerken hiervan wordt gerefereerd met de termen taakinhoudelijke factoren of jobkenmerken (Cooper e.a., 2001, p. 29, pp. 31-35). Voorbeelden van deze kenmerken zijn taakeisen, autonomie en regelmogelijkheden, (rol)onduidelijkheid, complexiteit, variatie en vaardigheidsbenutting (Janssens, 1997a, pp. 9-13).

De tweede A omvat de arbeidsvoorwaarden, vastgelegd in een arbeidscontract. Het gaat over die zaken die de werkgever vooropstelt als compensatie voor het werk dat de werknemer levert. Primaire arbeidsvoorwaarden behelzen de verloning: niet alleen de hoogte maar ook of het loon bijvoorbeeld prestatiegebonden is of niet. Secundaire arbeidsvoorwaarden handelen over het soort contract (bepaalde of onbepaalde duur, voltijds of deeltijds, enzovoort), het uurrooster (vast of variabel, glijdende werktijden of niet, enzovoort). De tertiaire arbeidsvoorwaarden hebben betrekking op de opleidings- en carrièremogelijkheden die geboden worden (Cooper, 2001, pp.43-47; Janssens, 1997a, pp. 9-13).

De derde A behelst de arbeidsomstandigheden. Het gaat om die omstandigheden waarin de werknemers hun arbeid moeten verrichten, die soms fysiek, mentaal of emotioneel belastend kunnen zijn (Cooper e.a., 2001, pp.29-31). Voorbeelden zijn lawaai, stof, trillingen, verlichting, temperatuur, lichaamshoudingen tijdens het uitvoeren van het werk en uit te voeren bewegingen (Janssens, 1997a, pp. 9-13).

De vierde A doelt op de arbeidsverhoudingen. Het kan dan gaan om relaties met collega's of met bovengeschikten, de werksfeer, en soms rekent men hier ook representatieve of collectieve arbeidsverhoudingen toe, bijvoorbeeld vakbonden versus werkgeversorganisaties (Cooper, 2001, pp. 41-42).

2.2.3. Beoordeling van de kwaliteit van de arbeid

De sociotechnici stellen dat de kwaliteit van de arbeid het gevolg is van de arbeidsdelingsstructuur. Het is de organisatie zelf die als het ware haar eigen stressdynamiek kiest. De keuze voor een welbepaalde productiestructuur bepaalt immers de kans op storingen of regelproblemen. De regelcapaciteiten of de mogelijkheden om storingen op te lossen op het niveau waar ze ontstaan, worden bepaald door de gekozen besturingsstructuur (Christis, 1998, pp. 35-48). Aangezien de productieorganisatie het gevolg is van enkele organisatorische keuzes, is het mogelijk deze variabele en dus ook de hieruit voortvloeiende stressdynamiek te wijzigen. Er kunnen ook andere keuzes gemaakt worden, die beter zijn voor de kwaliteit van de arbeid voor de werknemers (Mok in Van Dijck e.a., 1980, p. 31). Stressrisico's ontstaan als gevolg van een situatie waarbij de werknemers door de gekozen productiestructuur voortdurend geconfronteerd worden met problemen, terwijl de gekozen besturingsstructuur aan diezelfde werknemers niet de regelmogelijkheden verschaft om de problemen op te lossen (Christis, 1998, pp. 30-32). Stress ontstaat dus als gevolg van een gebrek aan speelruimte, macht of een gebrek aan regelstrategieën voor de werknemers (De Sitter in Van Dijck e.a., 1980, p.53). Het gaat overigens bij deze regelcapaciteit níet om formele bevoegdheden, maar om mogelijkheden zoals deze uit de objectieve aard van het arbeidsproces voortvloeien. De vraag is dus: aan welke structurele voorwaarden moet het arbeidsproces van een werknemer voldoen opdat hij of zij in de tijd veranderlijke aantallen en soorten problemen kan oplossen? (De Sitter in Van Dijck e.a., 1980, pp. 51 en 58-60). Door de productieorganisatie aan te passen en zo voldoende regelmogelijkheden te bieden om regelproblemen op te lossen, worden niet alleen de stressrisico's ingedijkt, maar worden ook mogelijkheden tot bijleren in het werk zelf ingebouwd. Het kunnen oplossen van problemen biedt immers leermogelijkheden voor de betrokken werknemer: hij of zij kan verbeteringen en vernieuwingen doorvoeren, en doet steeds meer ervaring op (De Sitter in Van Dijck e.a., 1980, p. 58)

Bij het beoordelen van de welzijnsrisico's die de functie van een individuele werknemer inhoudt, kunnen op basis van de sociotechnische theorie twee centrale richtlijnen of normen geformuleerd worden, waarvan bijvoorbeeld de Welzijn Bij Arbeid (WEBA) methode gebruik maakt (Vaas e.a., 1995, p. 11). De sociotechnici zelf stippen echter aan dat dit overbodig is: het totale systeemontwerp kennen is voldoende om de kwaliteit te beoordelen, de functie zelf hoeft niet onderzocht te worden (Christis, 1998, p.12).

Ten eerste mag een functie geen stressrisico's inhouden voor de functievervuller. Om de stressrisico's in kaart te brengen is het belangrijk zowel de regelproblemen als de regelmogelijkheden te inventariseren, en beide tegen elkaar af te wegen (Vaas e.a., 1995, p. 16). Er wordt niet onderzocht hoeveel werknemers bepaalde symptomen van stress vertonen. Een functie houdt immers geen stressrisico's in omdat veel mensen er overspannen van worden, maar omdat deze functie een aantal nader te definiëren kenmerken bevat die de oorzaak vormen van de stressrisico's ervan (Christis, 1998, pp. 30-32).

Ten tweede: een functie moet leer- en ontplooiingsmogelijkheden bieden voor de vervuller ervan. Formele opleidingen sluiten vaak slecht aan bij de bedrijfspraktijk, en worden zelden voor alle werknemers voorzien door het bedrijf. Daarom is het zo belangrijk dat werknemers kunnen leren op hun werkplek zelf. Wanneer de werknemers beschikken over de nodige regelmogelijkheden om problemen op te lossen, zullen ze in staat zijn bij te leren dankzij het zelf zoeken naar oplossingen voor de variatie aan problemen waarmee ze geconfronteerd worden (Christis, 1998, p.53). Dit komt zowel hun positie binnen het eigen bedrijf als hun positie op de externe arbeidsmarkt ten goede (Huys e.a., 1997, p. 37). Een leerfunctie is volgens Christis (en naar analogie van Hacker) een volledige functie, zowel sequentieel als hiërarchisch (Christis, 1998, p. 53). Een functie moet met andere woorden respectievelijk bestaan uit een logisch samenhangend geheel van uitvoerende en regelende (voorbereidende, ondersteunende en bestuurlijke) taken, en afwisselend een beroep doen op cognitieve en mentale capaciteiten van verschillende niveaus, om leermogelijkheden te bieden (Vaas e.a., 1995, p. 14).

Bij bovenstaande richtlijnen valt op dat deze enkel de arbeidsinhoud als gevolg van de arbeidsdeling incorporeren. Wat dan met de overige A's van de arbeidssituatie? Bepaalt de arbeidssituatie als geheel niet de kwaliteit van de arbeid? Is naast de arbeidsdeling niet ook de werkgelegenheidsverhouding van belang? Dat is zeker zo, maar de arbeidsinhoud is in de theorieën rond de kwaliteit van de arbeid dominant aanwezig. Hierna wordt uitgelegd waarom dat zo is.

Het Fordistisch compromis tussen vakbonden en werkgevers maakte dat vakbonden inspraak kregen in de arbeidsvoorwaarden, -omstandigheden en eventueel -verhoudingen. In ruil werd het bepalen van de arbeidsinhoud een exclusief recht voor de werkgevers (Van Hoetegem, 2000, p. 6). In tijden van economische voorspoed kunnen werknemers via de onderhandelingen met werkgevers goede arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden bekomen. Deze twee A's compenseren als het ware de slechtere arbeidsinhoud waarmee werknemers

geconfronteerd worden door voor hun ongunstige keuzes in de arbeidsdeling (Huys e.a., 1997, p. 20). In de woorden van Mok luidt het dat de arbeidsvoorwaardenbeheersing door vakbond en werknemers het verlies aan arbeidstaakbeheersing door de werknemers als gevolg van de Tayloristische arbeidsdeling moet compenseren (Mok in Van Dijck e.a., 1980, p.31). Het brengt van Dijck tot de opmerking dat er eigenlijk niet zo iets bestaat als een “vak”bond (Van Dijck in Van Dijck e.a., 1980, p.236). Nochtans is de samenhang tussen de vier A's behoorlijk groot. Het is duidelijk dat de werknemers die het meest hun arbeidstaakbeheersing hebben weten te behouden, ook het meest uit de brand weten te slepen wat betreft de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, omdat zij als het ware onmisbaar zijn voor de onderneming (Mok in Van Dijck e.a., 1980, p.27). Om de kwaliteit van de arbeid te verhogen, zouden de vakbonden zowel over de arbeidsvoorwaarden en –omstandigheden, als over de arbeidsinhoud moeten kunnen meedenken en mee onderhandelen. Dat laatste kan door te wegen op de arbeidsdelige keuzes van het bedrijf. In volgend punt wordt een specifieke en veelgebruikte arbeidsdeling, namelijk de Tayloristische arbeidsdeling, en haar gevolgen voor de arbeidskwaliteit, behandeld.

2.2.4. Kwaliteit van de arbeid onder een Tayloristische arbeidsdeling

Een groot deel van de bij ons gevestigde bedrijven blijven de principes van het Taylorisme (of het Ohnisme, een variant op het Taylorisme) trouw bij hun arbeidsdelige keuzes (Van Hootegem, 2000, p. 312). Dat komt omdat werkgevers de arbeidsdeling haast volledig vanuit het oogpunt van de economische efficiëntie kiezen. Verschillende theoretici, waaronder Smith, Taylor en Ford, hebben duidelijk gemaakt dat een zo groot mogelijke fragmentatie en specialisatie tot productiviteitswinsten leidt. Vandaar de vanzelfsprekende keuze voor een Tayloristische arbeidsdeling (Huys e.a., 1997, pp. 29-34). Het betekent dat deze bedrijven kiezen voor een vaak lijnvormige bewerkingsgerichte structuur met sterke concentratie en centralisatie (productieorganisatorische keuzes), technologie die de arbeidsdeling ondersteunt door specialistisch te zijn en op schaalvoordelen te mikken (technologische keuzes) en enkelvoudig samengestelde smalle functies (arbeidsorganisatorische keuzes) (Van Hootegem, 2000, pp. 185-186). De Tayloristische leer beperkt zich eigenlijk tot de arbeidsdeling. Ford had als eerste ook aandacht voor de werkgelegenheidsverhouding (Van Hootegem, 2000, p. 165). Een aantal algemene keuzes in de werkgelegenheidsverhouding die samengaan met de

Tayloristische arbeidsdeling worden toch opgesomd. Zo kan de organisatie zich voor de rekrutering beperken tot het selecteren van werknemers die voldoen aan de kwalificatievereisten voor één welbepaalde job. De beloning is dan ook op de kenmerken van die ene arbeidsplaats gebaseerd. Contractuele flexibiliteit is mogelijk, omdat elke werknemer vervangbaar is en de jobs geen langdurige inleerperiode vereisen. In opleiding dient niet veel geïnvesteerd te worden, gezien de functies eenvoudig zijn. De vakbonden zijn georganiseerd op sectoraal of nationaal niveau. Tijdens onderhandelingen worden functieclassificaties uitgewerkt waarbij de procedures voor transfer, promotie of ontslag en de beloning voor elke functie precies worden vastgelegd (Huys e.a., 2000, pp. 5-9).

Als beide richtlijnen voor de beoordeling van de kwaliteit van de arbeid herlezen worden, dan is duidelijk dat de functies binnen zo een Tayloristische structuur slecht scoren op beide. Zeker de functies voor ongeschoolde arbeiders in het uitvoerend segment, bijvoorbeeld arbeiders tewerkgesteld aan een lopende band, bevatten potentiële stressoren. In zo een enkelvoudig samengestelde, want ontdaan van alle bestuurs- en ondersteuningstaken, en smalle functies, gebonden aan de snelheid van de lopende band, ontbreken de reguleringsmogelijkheden en ook de tijd om problemen het hoofd te bieden. Daardoor kunnen de werknemers nooit zelf problemen oplossen en leren ze ook niets bij. Bovendien zijn de taken vaak weinig gevarieerd en kortcyclisch van aard, wat de kwaliteit evenmin ten goede komt (De Sitter in Van Dijck e.a., 1980, pp. 53-54). De werkzekerheid is niet altijd groot, werknemers zijn makkelijk vervangbaar. Bovendien zijn ze weinig aantrekkelijk voor een nieuwe werkgever, aangezien ze niet veel hebben bijgeleerd, noch in hun functie, noch middels een opleiding (daarin wordt immers niet veel geïnvesteerd). Door hun sterke specialisatie zijn ze ook enkel inzetbaar in gelijkaardige functies.

De sociotechniek wil een integraal productieconcept plaatsen tegenover Taylors productieconcept, een productieconcept dat de kwaliteit van de arbeid en de kwaliteit van de organisatie verbetert. In volgend punt wordt dit concept behandeld.

2.2.5. Kwaliteit van de arbeid onder een sociotechnische arbeidsdeling

In plaats van ingewikkelde organisaties met eenvoudige jobs, willen sociotechnici komen tot erg eenvoudige organisaties met gevarieerde jobs (Van Hootegem, 2000, p. 186-187). Daartoe maken ze volgende arbeidsdelige keuzes: een productgerichte structuur, met parallelle

productstromen die dankzij deconcentratie van voorbereiding en ondersteuning en decentralisatie van besturing over voldoende regelcapaciteit beschikken (productieorganisatorische keuzes), kleinschalige en universele dus flexibel verstelbare technologie (technologische keuzes) en meervoudig samengestelde, brede, geïntegreerde functies (arbeidsorganisatorische keuzes). Het paradepaardje zijn de zelfsturende teams of de hele-taakgroep. Binnen elk productsegment probeert men de arbeidsdeling zo laag mogelijk te houden door indien mogelijk voorbereidende en ondersteunende taken eveneens in de functies in te bouwen. Jobroulatie en multi-inzetbaarheid van de werknemers zijn belangrijk (Van Hootegeem, 2000, pp. 187-188). Elke functie bezit dus de regelcapaciteit die nodig is om de problemen die zich stellen, aan te pakken. Daarom scoren deze functies wél goed op de twee beoordelingscriteria voor de kwaliteit van de arbeid: ze bevatten weinig stressrisico's en veel leermogelijkheden.

De sociotechnici besteden amper aandacht aan de werkgelegenheidsverhouding. Zij menen dat middels een omvorming van de arbeidsdeling, de gewenste betrokkenheid bij de werknemers geactiveerd kan worden (Huys e.a., 2000, p.6). Omdat dat niet zeker is, worden aan dit nieuwe productieconcept best ook veranderingen in de werkgelegenheidsverhouding gekoppeld. Bij de recrutering zijn niet langer de juiste kwalificaties voor een welbepaalde job van belang, maar ook de bereidheid en de capaciteit tot kwalificatieverwerving, waardoor bijvoorbeeld houding en persoonlijkheid belangrijk worden. Door de gevraagde functionele flexibiliteit, kan de beloning niet langer gekoppeld zijn aan het vervullen van een welbepaalde job, maar worden de werknemerskarakteristieken hiervoor belangrijk: de houding en inzet, de flexibele inzetbaarheid, enzovoort. Functionele en temporele flexibiliteit worden gevraagd, doch contractuele flexibiliteit niet meer. De organisatie moet immers veel investeren in opleiding, terwijl werknemers ook een lange inleertijd nodig hebben voor ze kunnen meedraaien. Tijdelijke werknemers kunnen in zo een systeem niet renderen. De vakbonden kunnen zich in dit organisatieconcept beter op bedrijfsniveau organiseren, en andere onderhandelingsthema's dan de arbeidsvoorwaarden behandelen. Een vaste functieclassificatie met vaste beloning en procedures kan immers niet meer vastgelegd worden (Huys e.a., 2000, pp.6-9). Voor werknemers vergroot de werkzekerheid, aangezien tijdelijke tewerkstelling niet langer rendeert. In ruil moet de functionele, temporele en loonflexibiliteit van de werknemers wel vergroten (Huys e.a., 2000, p. 10).

Een sociotechnische arbeidsdeling is niet alleen gerechtvaardigd vanuit bekommernis om de kwaliteit van de arbeid, maar ook vanuit de optiek van de kwaliteit van de organisatie

(Huys e.a., 1997, p. 46). Deze zou dan ook de beoogde win-win situatie van meer kwaliteit van de arbeid én meer kwaliteit van de organisatie, kunnen bewerkstelligen. In de maatschappelijk-economische context waarbinnen bedrijven opereren hebben zich vele veranderingen voorgedaan, zoals veranderingen in de arbeidsmarkt (meer hoogopgeleiden vraagt om een andere “skill structure”, waarbij de taken meer vaardigheden van de werknemer benutten), veranderingen in de afzetmarkt (“buyersmarket” in plaats van “sellersmarket”, waardoor flexibiliteit en innovativiteit belangrijker zijn) en veranderingen in de technologie (de technologie vereist meer systeemreguleerders) (Huys e.a., 1997, pp. 46-50). Om gepast op deze veranderingen te reageren, is de sociotechnische arbeidsdeling meer geschikt, omdat deze het bedrijf slagkrachtiger en performanter zou maken.

Als laatste worden de keuzes in arbeidsdeling en werkgelegenheidsverhouding binnen de Belgische banksector, en hun gevolgen voor de arbeidskwaliteit, onderzocht.

2.2.6. Kwaliteit van de arbeid in de Belgische banksector

Bij de probleemstelling werd al gewezen op enkele ontwikkelingen die zich de laatste tijd in de Belgische banksector hebben voorgedaan. Nu de theorieën rond de invloed van de organisatiestructuren behandeld zijn, is het mogelijk in te gaan op de gevolgen van deze ontwikkelingen voor de kwaliteit van de arbeid.

De keuze voor technologisering en personalisering van de dienstverlening verandert de job van de bankbediende drastisch. In plaats van louter uitvoerende taken op zich te nemen moet een bankbediende de rol van commerciële specialist vervullen. Dit zou een verbetering van de arbeidskwaliteit kunnen inhouden, aangezien meer variatie in de taken ontstaat en de eigen vaardigheden meer benut worden. De autonomie voor deze nieuwe specialisten blijft echter achterwege. Zo stellen sommige banken multidisciplinaire teams samen, die verantwoordelijk worden voor de volledige afhandeling van een klantvraag, in plaats van verschillende gespecialiseerde cellen te installeren waarlangs een dossier moet passeren. Het probleem in zo een productgerichte of stroomsgewijze structuur is dat het team wel verantwoordelijk wordt gesteld voor een snelle en foutloze afhandeling van volledige dossiers, maar dat de regel- en controlemogelijkheden niet altijd evenredig toenemen. Beslissingsbomen en vastgelegde procedures belemmeren al te veel beslissingsautonomie, waardoor problemen en storingen niet adequaat aangepakt kunnen worden (Steyaert, 1997, pp. 78-80). Een dergelijk team

voldoet zeker niet aan de kwalificatie “zelfsturend”, en zal geen noemenswaardige verbetering van de arbeidskwaliteit inhouden. Er heeft zich een bestuurlijke centralisatie in plaats van decentralisatie voorgedaan. Administratieve taken worden immers meer en meer overbodig dankzij de informatisering en automatisering, waardoor de weinig overblijvende naar het hoogste niveau verhuizen (Steyaert, 1997, p. 80).

Deze organisatieveranderingen worden niet altijd door een passend personeelsbeleid ondersteund. Er wordt gehamerd op kwaliteit en klantenbinding, maar een stuk van de beloning is prestatieafhankelijk, en varieert dus met de kwantiteit. Individuele prestatiebeloning past overigens niet bij teamwerk. Winstdeling en rendementspremies worden ook, maar met mate, toegepast. In plaats van oudere werknemers bijkomende opleidingsmogelijkheden te bieden, worden zij bij herstructureringen wandelen gestuurd en vervangen door jonge hoogopgeleide werknemers. Door de bestuurlijke centralisatie die veel middenkaderjobs heeft doen verdwijnen, raken deze hoogopgeleiden echter makkelijk gefrustreerd. Zij zien immers geen doorstromingsmogelijkheden op het werk (Steyaert, 1997, pp. 81-83). Van de personeelsleden wordt bovendien steeds meer temporele flexibiliteit verwacht: avond- en zaterdagwerk komt frequent voor, om de klant zo goed mogelijk te dienen (Steyaert, 1997, p.83).

Deze kijk op de personeels- en organisatieveranderingen binnen de Belgische banksector, wijst er alvast op dat potentiële stressrisico's zeker aanwezig zijn, wanneer een taakuitbreiding niet gepaard gaat met meer autonomie. Leermogelijkheden in de job zijn in dat geval beperkt. Meer algemeen komen uit internationaal onderzoek in negen Westerse landen, volgende tendensen naar voor.

Ten eerste is de aan de werknemers gevraagde flexibiliteit toegenomen, en dit in een sector die decennialang gekenmerkt werd door levenslange werkgelegenheid, loon op basis van anciënniteit, carrières met een vaste structuur, enzovoort. Ten tweede heeft de eerste technologiseringsgolf de functies van vele back-office werknemers overbodig gemaakt, waardoor de resterende werknemers geconcentreerd worden in nationale centra die volgens strikt Tayloristische principes georganiseerd zijn. Voor de front-office werknemers bracht deze eerste golf mogelijkheden voor jobverruiming en –verrijking, jobroulatie, bijkomende opleiding, teamwerk en werknemersinspraak met zich mee. Voor hun werd dus een nieuw organisatieconcept toegepast. De tweede technologiseringsgolf, met onder andere internetbankieren, kan deze tendens in de toekomst teniet doen (Regini, 1999, p. 322). Ten derde wordt een marketings- en verkoopscultuur geïntroduceerd binnen het bankwezen. De

vroeger vaak hiërarchische bureaucratische organisaties moeten steeds meer markt- en consumentgeoriënteerd zijn. Naast technische vaardigheden dienen werknemers ook hun sociale en relationele vaardigheden aan te scherpen. Ten vierde ontstaan twee groepen klanten: zij met hoge toegevoegde waarde, die hoogst persoonlijk door goed opgeleide consultants begeleid worden (het relatiebankieren) versus de minder belangrijke klanten, die steeds meer op zelfbankieren aangewezen zijn (Regini, 1999, p. 323).

Het organisatorisch perspectief is met dit laatste punt volledig behandeld. In volgend punt worden de plus- en minpunten van het psychosociaal en het organisatorisch perspectief belicht. Hoe ze elkaar kunnen aanvullen om de respectieve minpunten te ondervangen, komt ook aan bod.

2.3. Voor- en nadelen van het psychosociaal en het organisatorisch perspectief

Dat de sociotechniek voor haar kijk op de kwaliteit van de arbeid zich op Karasek gebaseerd heeft, is duidelijk. Karasek verbindt in zijn model de stressrisico's en leermogelijkheden aan de beleving bepaalde taakkenmerken door de werknemer zelf (werkdruk, controlemogelijkheden en sociale steun). Deze taakkenmerken zijn een gevolg van de manier waarop het werk georganiseerd wordt. De sociotechniek legt zich toe op het verband tussen de arbeidsdelige keuzes van de organisatie en de arbeidsinhoud die hieruit voortvloeit, en de werkstress en leermogelijkheden die dit theoretisch voor de betrokken werknemer oplevert, want de stresssymptomen worden niet opgemeten. De verwantschap toont zich ook in de gebruikte terminologie: de taakvereisten bij Karasek zijn de regelproblemen in de sociotechniek, terwijl de controlemogelijkheden tegenover de regelcapaciteiten gezet kunnen worden. Beide stellen dat controlemogelijkheden dan wel regelcapaciteiten niet alleen de stressrisico's van de taakvereisten dan wel regelproblemen kunnen milderden, maar ook leermogelijkheden met zich meebrengen. Zowel Karasek als de sociotechniek spitsen zich volledig toe op de arbeidsinhoudelijke factoren, hoewel Karasek via de sociale steun de arbeidsverhoudingen ook in rekening brengt. Het model van Warr is wat dit betreft veel ruimer, aangezien de vier A's hierin vertegenwoordigd zijn.

De mogelijkheden tot vooruitgang in het onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid liggen in de combinatie van het psychosociaal en het organisatorisch perspectief. De minpunten van de ene benadering worden opgevangen door de pluspunten van de andere benadering en

omgekeerd. Anders gezegd: beide benaderingen zijn complementair. De vraag blijft dus wat aan elke benadering apart ontbreekt om het plaatje te vervolledigen.

Ten eerste wordt het traditioneel onderzoek vanuit de psychosociale invalshoek door Christis op de korrel genomen, omdat het gekenmerkt zou worden door een tendentieel dalende meeropbrengst. Er worden steeds meer factoren bevraagd en deze worden in steeds ingewikkeldere modellen ingebracht, en die zoektocht levert steeds minder significante verbanden op. Conclusie? Het ontstaan van werkstress is een erg complex proces, en verder onderzoek blijft steeds noodzakelijk. Zo wordt natuurlijk weinig echte vooruitgang bereikt (Janssens, 1997b, p. 123).

Ten tweede concentreert zulk onderzoek zich op het bestuderen van verbanden tussen stressoorzaken en stressgevolgen. Een probleem daarvan is de trivialiteitsval. De meting van de afhankelijke en de onafhankelijke variabelen ligt soms zo dicht bij elkaar, dat het even goed kan gaan om vergelijkbare metingen van een en dezelfde variabele (Janssens, 2001, p. 15). Een voorbeeld dat Janssens in de tekst geeft: rapporteren werknemers met weinig regelmogelijkheden meer stressklachten of hebben gestresseerde werknemers de indruk dat ze de greep verliezen op hun werksituatie en rapporteren ze daarom minder regelmogelijkheden? Zo'n onderzoek kan maar weinig bijbrengen over de échte oorzaken van werkstress. Het geeft eerder inzicht in de samenhang in de menselijke psychologie of de samenhang in de vragenlijst.

Ten derde is de beleidsmatige relevantie van dergelijk onderzoek eerder mager. De vele verklarende variabelen geven niet direct een aangrijppunt om beleid op te enten, omdat ze geen zicht geven op de concrete achterliggende organisatie- en arbeidsstructuren. Nochtans zorgt vooral inzicht in deze laatste structuren ervoor dat concrete preventieve en curatieve maatregelen tegen werkstress mogelijk worden (Janssens, 2001, p. 15).

Het traditionele onderzoek vanuit het organisatorisch perspectief, bevat ook enkele minpunten. Ten eerste wordt in onderzoek vanuit deze invalshoek een nauwkeurige inventarisatie van alle risicofactoren van een welbepaalde functie opgemaakt en/of een grondige evaluatie van de productie- en besturingsstructuur van de organisatie opgesteld. Zelden of nooit wordt daarbij nagegaan of de werknemers in functies met een hoog welzijnsrisico, ook effectief meer stress vertonen dan werknemers in functies met een laag welzijnsrisico. Het uitgangspunt wordt met andere woorden nooit getest omdat men niet op zoek gaat naar symptomen van stress bij de werknemers (Janssens, 1997b, p. 124).

Ten tweede blijft de werkgelegenheidsverhouding buiten beeld, door een exclusieve focus op de arbeidsdeling. Nochtans zijn de keuzes in de sfeer van de werkgelegenheidsverhouding eveneens erg belangrijk: de contracten, de beloning, de werktijden, promotie en demotie, enzovoort. Een spaarzaam instrument is over het algemeen krachtiger dan een ingewikkeld instrument, maar bij deze regel moeten toch kanttekeningen geplaatst worden. Een stressanalyse dient immers om álle relevante stressbronnen op te sporen. Stel dat een reorganisatie plaatsvindt om problemen in de arbeidsdeling op te vangen. Als het personeelsbeleid vervolgens niet wordt afgestemd op de nieuwe organisatiestructuur kan een reorganisatie tot méér in plaats van minder stress leiden (Janssens, 1997b, pp. 125-126).

Ten derde is de beleidsmatige relevantie van dit soort onderzoek groter dan onderzoek vanuit het psychosociaal perspectief, omdat concrete veranderingen in de organisatiestructuur, meerbepaald in de arbeidsdeling, uit de resultaten afgeleid kunnen worden. Deze vaststelling verdraagt nochtans enige nuancering. Dat herontwerp van de organisatiestructuur geen gemakkelijke noch goedkope maatregel betreft, mag duidelijk zijn. Daarenboven worden de maatregelen in het veld vaak als onrealistisch ervaren. De harde economische realiteit en machtspolitieke spelletjes binnen de hiërarchie van bedrijven laten weinig speelruimte. Sociotechnici pareren deze kritiek door te zeggen dat hun maatregelen ter verbetering van de arbeidskwaliteit tegelijkertijd ook zorgen voor een performante bedrijfsvoering. Het is echter niet duidelijk of dit axioma überhaupt opgaat (Janssens, 2001, p.14). Dit laatste punt verdient zeker meer aandacht. Stellen dat een organisatiestructuur die de kwaliteit van de arbeid verbetert ook de bedrijfsperformantie ten goede komt is één zaak, dit ook met feiten en cijfers kunnen staven een andere. Om de veelal technisch, financieel of economisch geschoolde managers in het veld te overtuigen van de return on investment bij extra aandacht voor kwaliteitsvolle arbeid, zal een overtuigende bewijsvoering opgesteld moeten worden.

Bij het overlopen van de lijstjes met kritische bedenkingen, kan er maar één conclusie zijn. Om zicht te krijgen op de achterliggende structurele oorzaken van werkstress moet een organisatiekundige beoordeling van de functies en/of het productieconcept plaatsvinden. Aangevuld met een beoordeling van de werkgelegenheidsverhouding kan zo een volledig beeld geschetst worden. Vervolgens dienen deze vaststellingen getoetst te worden in surveyonderzoek bij de werknemers zelf. De beleving van de taakkenmerken door de werknemers, kan dan vergeleken worden met de observaties van de externe beoordelaar(s). Bovendien leverde de vragenlijstaanpak betrouwbare én valide instrumenten voor de meting van stressreacties en welbevinden op. Vinden op basis van de onderzoeksresultaten

aanpassingen in de arbeidsdeling en/of werkgelegenheidsverhouding van een bedrijf plaats, dan is een nameting van het arbeidswelzijn geen overbodige luxe. Alleen op die manier wordt duidelijk of een op papier perfecte oplossing volgens de sociotechnische leer in de realiteit een verbetering van de arbeidskwaliteit én het arbeidswelzijn voor de werknemers inhoudt.

Met deze laatste bedenkingen rond de minpunten van beide benaderingen, en rond hoe ze elkaar daarom kunnen en zouden moeten aanvullen, wordt het onderwerp van de kwaliteit van de arbeid afgesloten. In volgend punt komt de eindeloopbaanproblematiek aan bod.

3. Theoretische perspectieven omtrent de eindeloopbaanproblematiek

Dit onderwerp zal korter behandeld worden. Immers, de doelstelling van de dissertatie is de relatie tussen de leeftijd en de kwaliteit van de arbeid te bestuderen. Dit omdat een hogere kwaliteit van de arbeid misschien wel de sleutel kan zijn om werknemers langer aan het werk te houden. De analyse in deze dissertatie zal zich niet bezighouden met de vraag wanneer werknemers hun pensioen beginnen te plannen en waarom, wanneer ze effectief met pensioen gaan en waarom, enzovoort. Daarom kan hier volstaan worden met een korte behandeling van enkele inzichten in het traject dat werknemers tijdens hun loopbaan volgen, de timing van de pensioentransitie hierbinnen, en de samenhang van deze laatste met de arbeidskwaliteit. Het overzicht start met de constructie van ouderdomscriteria.

3.1. De sociale constructie van ouderdom (-criteria)

Ouderdom als begrip is niet zo eenduidig als het misschien lijkt. In feite krijgt wat ouderdom juist inhoudt, vorm in en door uiteenlopende sociale definities, die uiteraard contextgebonden zijn (Smolenaars, 1999, p.172). Wanneer in de jaren '50 en '60 bijvoorbeeld de "disengagement" theorie opgang maakte, waarin gesteld werd dat mensen vanaf een bepaalde leeftijd mentaal afstand beginnen te nemen van hun werk, legitimeerde dit de instelling van een verplichte pensionering vanaf een bepaalde leeftijd (Smolenaars, 1999, p. 149). Zo zijn uiteindelijk, doorheen verschillende sociale constructies en definities van ouderdom, vaste ouderdomscriteria ontstaan, met leeftijd als het beslissende criterium. Drie perspectieven zijn hierin van doorslaggevend belang geweest.

Ten eerste is er het biologische perspectief. Verouderen wordt hierbij gezien als een onvermijdelijk en bovenal problematisch biologisch verschijnsel, want met de ouderdom komen de gebreken. Het vaststellen van onbetwistbare leeftijdscriteria (en zo natuurlijk determinisme) is hiermee niet veraf (Smolenaars, 1999, p. 147 en 158). Ten tweede is er het administratief of politiek perspectief. Eender welk ouderdomscriterium gekozen wordt, het moet in de eerste plaats makkelijk uitvoerbaar zijn. Leeftijd is wat dat betreft ideaal: het is makkelijk, neutraal, betrouwbaar en het maakt dure en minder eenduidige arbeidsgeschiktheidscontroles overbodig (Smolenaars, 1999, p. 173). Ten derde is er het economisch perspectief. Werkgevers én werknemers zijn tevreden met een leeftijdscriterium: oudere en daardoor minder goed functionerende werknemers kunnen vervangen worden door jonge werknemers, terwijl werknemers zelf het als een objectief en dus rechtvaardig criterium beschouwen (Smolenaars, 1999, p. 173). Alleszins is het leeftijdscriterium zo een beleidsinstrument geworden, waar de sociale zekerheid op stoelt. 65 jaar is het ijkpunt geworden van ouderdom, en zo ook van verplichte wettelijke pensionering. Wat het effect hiervan is op de levensloop, wordt in volgend punt besproken.

3.2. De levensloopbenadering

Met het vastleggen van leeftijdscriteria om de toegang tot het sociale zekerheidsstelsel te reguleren, ontstond de standaardlevensloop, met een strikte opdeling in de voorbereidingsperiode op arbeid (waarin het recht op kindergeld bestaat), de periode van arbeid (waarin onder andere een recht op werkloosheidsvergoeding bestaat) en de post-actieve fase (waarin het recht op pensioen bestaat). Kohli refereert hiernaar als de triangularisering van het leven (Elchardus & Cohen, 2003 a, pp. 4-5 en 8). Strikte, categorale leeftijdsgrenzen gaan fungeren als afbakeningen van periodes in het leven van de mens. In plaats van het verplichte pensioen met 65, blijkt in de praktijk echter een zone van 50-55 tot 65 jaar te bestaan, waartussen met pensioen gegaan wordt. Die ondergrens wil men omwille van financieringsproblemen in de sociale zekerheid omhoog krijgen (Smolenaars, 1999, pp. 157-159). De bovengrens wordt echter herbevestigd, zoals uit de 31 denkpistes rond de eindeloopbaan voor de sociale partners blijkt. Letterlijk luidt de verklaring: “de wettelijke pensioenleeftijd blijft onaangetast; het probleem van de gebrekkige participatiegraad van oudere werknemers in ons land wordt immers niet veroorzaakt door een te lage wettelijke

leeftijd maar een te vroege feitelijke uitstap uit de arbeidsmarkt” (Federale Overheid, 12.10.2004, p.13) .

Sommige auteurs leiden uit het bestaan van deze leeftijdszone voor pensionering (maar ook voor andere transities) af dat een destandaardisering of de-institutionalisering van de levensloop, en dan in het bijzonder van de timing, duur en opeenvolging van de verschillende fasen en transities, plaatsvindt (Han & Moen, 1999, pp. 191-192). Volgens Elcardus en Cohen is dit evenwel voorlopig veeleer aspiratie dan werkelijkheid. Het maatschappelijk debat over de timing van cruciale transities is wel volop aan de gang, maar dat betekent niet dat er al vlot gewisseld wordt tussen activiteit, opleiding en inactiviteit (Elchardus & Cohen, 2003 a, p.9). De emancipatie heeft vrouwen de weg naar de arbeidsmarkt doen vinden, zodat er steeds minder huisvrouwen zijn. De huisvrouw had echter een bufferfunctie door de schok tussen werk, gezin en school op te vangen. Deze buffer valt nu weg, en de standaardlevensloop met een regime van vastliggende fasen en transities, is moeilijk te verzoenen met het tweeverdienerschap. Het gevolg is de vraag naar een nieuwe tijdsordening en tijdssovereiniteit door de werknemers. Ook werkgevers zijn vragende partij voor meer flexibiliteit, vanuit het oogpunt van economisch rendement. Zowel de emancipatie als de daaropvolgende flexibiliseringsbeweging van de kant van zowel werknemer als werkgever, zet de standaardlevensloop onder druk (Elchardus & Cohen, 2003 a, p.9).

Voor de toekomst zou het interessant zijn de scheiding tussen full-time werk en full-time inactiviteit minder abrupt te maken. Er moet meer variatie en meer individuele keuze mogelijk zijn (Smolenaars, 1999, p. 166). In België bestaat bijvoorbeeld het recht op ouderschapsverlof, tijdskrediet (hoewel enigszins teruggeschroefd), loopbaanonderbreking, zorgverlof, opleidingsverlof, enzovoort. Dit zijn stuk voor stuk bouwstenen voor meer flexibele omschakelingen tussen activiteit en inactiviteit, die de werknemers zelf keuzemogelijkheden laten over hoe hun levensloop in te richten. Het idee is dat werknemers die het spitsuur van het leven kunnen ontlasten, daarna in staat zijn langer te blijven werken. De vraag is of de sociale zekerheid wel afgestemd kan worden op een individuele, leeftijdsonafhankelijke levensloopplanning, en of deze ontwikkeling mensen wel écht langer aan het werk zal houden (Smolenaars, 1999, pp. 166-169).

De context van de eindloopbaanproblematiek is met beide voorgaande punten geschetst. Leeftijdscriteria worden op grond van biologische, economische en administratieve redenen opgesteld en in de sociale zekerheid verankerd, waardoor een standaardlevensloop is ontstaan. Deze komt steeds meer onder druk te staan, door de vraag naar flexibilisering en meer

keuzevrijheid enerzijds, en door financieringsproblemen anderzijds. In volgend punt kan tot de kern van de zaak, wat deze eindverhandeling betreft dan toch, overgegaan worden. Hoe komt het dat mensen steeds vroeger met pensioen gaan, terwijl de levensverwachting nog stijgt? Mannen worden ondertussen immers gemiddeld 75,1 jaar en vrouwen 81,4 jaar (Elchardus & Cohen, 2003 a, p. 10). Maar bovenal: kan een verbetering van de arbeidskwaliteit mensen langer aan het werk houden?

3.3. Oorzaken van en oplossingen voor de lage arbeidsmarktparticipatie van ouderen

Han en Moen stellen vast dat mensen niet alleen steeds jonger met pensioen gaan, maar dat daarenboven dit moment van pensionering steeds meer variatie vertoont (Han & Moen, 1999, p. 191). Zij wijten dit aan drie oorzaken. Ten eerste speelt de context een rol. Het macroniveau van bijvoorbeeld de bestaande wetgeving en de arbeidsmarkt, oefenen hun invloed uit op het moment van pensionering. Ten tweede zijn het individuen die de keuze tot al dan niet pensioneren nemen. Dat wil zeggen dat het hele verloop van de carrière, met afwisseling van momenten van inactiviteit en activiteit, uiteindelijk invloed gaat hebben op de definitieve uittrede. Ten derde is het effect van de context en de individuele levensloop afhankelijk van bepaalde sociale categorieën, zoals geslacht. Er zijn immers verschillende normatieve verwachtingen omtrent de pensionering bij mannen en vrouwen (Han & Moen, 1999, pp. 193-197).

Op de eerste oorzaak, met name de context, wordt vooral door de OESO veelvuldig gehamerd. Er zijn volgens de OESO teveel beleidsmaatregelen geweest, gericht op het vroegtijdig afstoten van oudere werknemers, opdat in de plaats daarvan jongeren en jonge gezinshoofden aangeworven zouden worden. Daarom zijn er al te vaak grote compensaties van werkgever of overheid voor oudere werknemers die vervroegd met pensioen gaan. Deze aantrekkelijke uitstapregelingen worden een verworven recht, waardoor ze nog maar moeilijk ingetrokken kunnen worden (OECD, 1995, pp. 120-125). Omwille van de voordelen die stelsels als het brugpensioen voor werkgever en werknemer hebben, wordt vervroegde uittrede een nieuwe sociale en culturele norm. Nochtans is de jeugdwerkloosheid niet spectaculair gedaald door dit gevoerde beleid (Goyvaerts, 2004, p. 11). Om dit beleid te veranderen, zullen alle stelsels van vervroegde uittrede gelijktijdig aangepakt moeten worden. Zij werken immers als communicerende vaten. Werknemers die willen stoppen met werken

zullen toch een manier vinden om dit te doen, is het niet via het ene stelsel, dan wel via het andere (OECD, 1995, pp. 121-122). In België is tot nu toe voornamelijk de toegang tot het brugpensioenstatuut en het statuut van vrijgestelde oudere werkloze moeilijker gemaakt. De instroom in het statuut arbeidsongeschiktheid is hierdoor licht toegenomen. Vervroegd pensioen en voltijds tijdskrediet/loopbaanonderbreking zijn nog twee mogelijke alternatieve routes naar de inactiviteit. De totale groep inactieve vijftigplussers blijft alleszins ongewijzigd (Goyvaerts, 2004, pp. 12-16).

De tweede oorzaak, namelijk het individuele carrièreverloop en de kenmerken van de tewerkstelling, en de derde oorzaak, namelijk het behoren tot bepaalde sociale categorieën, komen in het onderzoek van Elchardus, Cohen en Van Thielen voor België eveneens aan bod. Omwille van de doelstelling van dit onderzoek, wordt hier gefocused op de ervaren arbeidskwaliteit als factor in de beslissing tot vervroegde uittrede uit de arbeidsmarkt. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat het statuut een belangrijke variabele is: zelfstandigen en vastbenoemde ambtenaren gaan het laatst met pensioen. Werknemers die weinig variatie ervaren in hun werk, die onder grote tijdsdruk staan, afwijkende uren moeten werken en geen controle hebben over hun eigen uren, treden vroeger uit dan zij die hier niet mee te maken hebben. Variatie in de taken, taakautonomie en ontwikkelings- en groeimogelijkheden verklaren alle een langere aanwezigheid op de arbeidsmarkt (Elchardus & Cohen, 2003 b, pp. 18-19). Multivariaat zouden deze effecten echter verdwijnen. Zij die goed scoren op de hierboven vermelde factoren die de arbeidskwaliteit bepalen, verdienen ook beter, verkeren in betere gezondheid en werken in een gunstig statuut (vooral zelfstandigen): het zijn deze variabelen die het grootste effect uitoefenen. Nachtwerk en zondagswerk hebben daarentegen pas een effect gecontroleerd voor statuut: voor zelfstandigen is dit geen probleem, voor werknemers wel (Elchardus & Cohen, 2003 b, p. 20). Periodes van tijdelijke inactiviteit zoals loopbaanonderbreking en werkloosheid vergroten vooral voor mannen de kans dat men langer blijft werken, ongeacht de financiële motieven. Ook deeltijds werk verlengt de loopbaan, dit vooral bij vrouwen (Elchardus & Cohen, 2003 b, p. 21).

Vervolgens hebben Elchardus en Cohen deze zaken in hun eigen dataset gecontroleerd. Hieruit blijkt dat taakbeheersing en tijdbeheersing geen effect sorteren, het werken op afwijkende tijdstippen evenmin. Het statuut speelt een belangrijke rol: hoe onzekerder het statuut, hoe vroeger de uittrede. Zelfstandigen en statutairen werken het langst, tijdelijke werknemers het kortst. Het statuut en de arbeidskwaliteit hangen samen, maar gecontroleerd voor de arbeidskwaliteit blijft het effect van statuut ongewijzigd. Arbeidskwaliteit heeft dus

geen effect, enkel statuut heeft dat. Loopbaanonderbreking, werkloosheid en deeltijds werk tijdens de loopbaan zorgen inderdaad voor een minder vroege uittrede (Elchardus & Cohen, 2003 b, pp. 28-36). Naast statuut leveren vooral de financiële omstandigheden een bijkomende verklaring voor het tijdstip van uittreden. Hoe meer men verdient, hoe later men uittreedt. De leeftijd, het geslacht, de gezinssituatie, de omgeving en de gezondheid zijn ook, zij het iets minder, belangrijk. Moet de conclusie dan zijn dat de kwaliteit van de arbeid geen enkel effect uitoefent?

Elchardus e.a. onderzochten niet alleen het effect van deze variabelen op het feitelijke moment van uittreden, doch ook op de gewenste pensioenleeftijd. Wie een grote verzuchting naar tijd of naar zelfontwikkeling heeft, wenst veel vroeger met pensioen te gaan dan wie nog materiële aspiraties of aspiraties in zijn of haar beroepsleven koestert. De eerste groep verwacht namelijk erg veel van hun pensioen, en kijkt er ook onverdeeld positief tegenaan. De tweede groep daarentegen is nog werkbetrokken en vreest het werk te zullen missen, waardoor hun gewenste pensioenleeftijd veel hoger is (Elchardus e.a., 2003c, pp. 144-152). Dat de werkbetrokkenheid en dus de wens langer te blijven werken wél te maken heeft met de ervaren kwaliteit van het werk, is plausibel. Elchardus e.a. vinden inderdaad dat hoe hoger de taakbeheersing en de tijdssouvereiniteit is, hoe later mensen gemiddeld wensen te stoppen met werken, terwijl hoe hoger de werkdruk en de ervaren stress is, hoe eerder men wenst te stoppen. Hoe groter de fysieke belasting en hoe slechter de arbeidsomstandigheden, hoe vroeger men wenst te stoppen met werken. Of men intellectueel zware arbeid verricht of niet, of men een uitdagende job heeft of niet, en of de sociale relaties op het werk kwaliteitsvol zijn of niet, heeft geen effect op de gewenste pensioenleeftijd. Zelfstandigen en werklozen wensen langer te blijven werken (Elchardus e.a., 2003c, pp. 154-155). De kwaliteit van de arbeid beïnvloedt dus wel de gewenste, doch ternauwernood de feitelijke pensioenleeftijd. Dit plaatje wordt vervolledigd door het laatste onderzoeksluik, waarin werd nagegaan wanneer mensen langer aan het werk zouden willen blijven. Hieruit blijkt dat 31% sowieso met pensioen wil eens ze een bepaalde leeftijd bereikt hebben. Zij zijn met niets nog langer op de arbeidsmarkt te houden. Hiertegenover staat 39% die heel zeker langer willen werken wanneer er aan dat werk gesleuteld wordt, versus 30% die in dat geval waarschijnlijk langer willen blijven werken. Indien de fysieke belasting vermindert, en bepaalde taken niet langer uitgevoerd hoeven te worden, wil een kwart van de mensen zeker of waarschijnlijk wel langer blijven werken. Meer verlof, deeltijds kunnen werken, met tijdskrediet kunnen werken,... kan 45% van de mensen zeker of waarschijnlijk wel langer aan het werk houden. Zelf de werkuren

kunnen bepalen is voor 31% doorslaggevend. Een hoger loon zou de helft langer aan het werk houden. Minder zware verantwoordelijkheden kan 18% bekoren, terwijl zwaardere verantwoordelijkheden 14% over de streep zouden trekken (Elchardus e.a., 2003d, pp. 190-197). Voornamelijk de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsomstandigheden kunnen mensen ertoe bewegen langer te blijven werken. De arbeidsinhoud is minder belangrijk.

Kwaliteitsvolle arbeid wat de arbeidsinhoud en omstandigheden betreft, is dus belangrijk in de gewenste pensioenleeftijd: die zal hoger liggen. Tussen de gewenste en de feitelijke pensioenleeftijd staat echter de wetgeving, de werkgever en de collega's. Wanneer de anciënniteit als grondslag voor loonsverhoging dusdanig is ingeburgerd dat het loon voor een oudere werknemer misschien hoger ligt dan diens arbeidsproductiviteit en wanneer voor de werkgever en werknemer interessante uitredestelsels zoals het brugpensioen bestaan, is de druk om te vertrekken bij herstructureringen groot. Ongeveer een kwart van de oudere werknemers zegt met subtiele leeftijdsdiscriminatie (ageism) geconfronteerd te worden: ze voelen duidelijk aan dat de werkgever én de collega's verwachten dat ze plaats ruimen voor jongeren. 40% van zij die met brugpensioen zijn, geven zelfs aan dat dit niet vrijwillig was (Elchardus e.a., 2003c, p. 162). De OESO haalt deze druk op oudere werknemers bij herstructureringen eveneens aan, en voegt eraan toe dat het voor de werknemer neerkomt op nu vertrekken met een interessante financiële regeling, of wat later toch moeten vertrekken, zónder deze aantrekkelijke verloning (OECD, 1995, p. 123). Wie kwaliteitsvolle arbeid uitoefent, is meer werkbetrokken, en heeft het gevoel het werk én de sociale contacten met collega's te zullen missen, eens op pensioen. Het gaat hier echter maar om een kleine 20% van de mensen. De overgrote meerderheid zegt het werk niet te zullen missen, en koestert nog slechts geringe aspiraties die betrekking hebben op het werk. Om langer te blijven werken, is sleutelen aan de arbeidsinhoud niet de geschikte tactiek: voornamelijk een hogere verloning, meer vrije tijd en een grotere tijdssouvereiniteit geven de doorslag, om ook deze groep mensen langer aan het werk te houden (Elchardus e.a., 2003c, pp. 170-172).

Samenvattend blijkt dat kwaliteitsvolle arbeid in elke zin van het woord, wat de vier A's betreft, wel degelijk de gewenste pensioenleeftijd kan verhogen en mensen langer aan het werk kan houden. Aspecten van de arbeidsinhoud verhogen voornamelijk de gewenste pensioenleeftijd, maar kunnen niet veel mensen overtuigen tot langer werken. Dat doen vooral de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. Voor ongeveer een derde van de mensen baat helemaal niets: zij willen sowieso op een bepaalde leeftijd met pensioen gaan. De feitelijke pensioenleeftijd wordt voornamelijk beïnvloed door financiële overwegingen, door

het statuut, door wetgeving en druk van collega's of werkgever. Een al dan niet kwaliteitsvolle arbeidsinhoud oefent hier geen effect op uit.

Het volledige theoretische gedeelte is met punt 2 en 3 behandeld. In volgend punt wordt bekeken welke onderzoeksopzet mogelijk is. Deze eindverhandeling vertrekt immers van een reeds afgenomen vragenlijst. Dat wil zeggen dat een volledig eigen onderzoeksopzet niet tot de mogelijkheden behoort. De inhoud van de vragenlijst is daarom bepalend voor het onderzoek.

4. Het onderzoeksontwerp

De vragenlijst is door de werknemers ingevuld. De beleving van de taakkenmerken door de werknemers zelf wordt zo onderzocht. Hun opinie over hun arbeidssituatie en hun arbeidswelzijn is in kaart gebracht. Beide zaken zullen aan elkaar gelinkt worden. Aan het oorspronkelijke onderzoek zat eveneens een organisatorisch, kwalitatief luik vast. Van de daarmee verzamelde gegevens wordt geen gebruik gemaakt. In feite situeert dit onderzoek zich dus volledig binnen het psychosociaal perspectief.

Zoals bij de probleemstelling reeds vermeld is, wil deze eindverhandeling de factoren opsporen die de kans op arbeidswelzijn beïnvloeden. Hierbij wordt onderzocht of niet alleen de hoofdeffecten, maar ook de door Karasek aangeduide interactie-effecten gevonden worden. Het Job Demand-Control model van Karasek wordt dus expliciet getest. De vraag is of deze factoren een invloed blijven uitoefenen na controle voor leeftijd. En of leeftijd zelf, onder controle van de risicofactoren uit de arbeidssituatie, een zelfstandig lineair effect uitoefent op het arbeidswelzijn.

Om deze onderzoeksvragen naar een concrete onderzoeksstrategie te vertalen, zal een conceptueel model voorgesteld worden, dat de verschillende variabelen en de relaties hiertussen uitbeeldt. Bepaalde afhankelijke en onafhankelijke variabelen van dit model zullen, vóór het model zelf te behandelen, overlopen worden. Punt vijf van deze eindverhandeling, dat over de constructie van de verschillende variabelen handelt, zal voor de andere variabelen duidelijk maken wat ze inhouden. De arbeidsinhoudelijke factoren zijn overigens bij het uitwerken van Karasek's model al aan bod gekomen. Na het onderzoeksmodel komen de verschillende onderzoeksstappen aan bod. Als laatste volgt een eerste verkenning van de bankendataset.

4.1. Situering van de variabelen in het model

De beleving van stress en welzijn door de werknemer wordt aan de hand van alle in de vragenlijst opgenomen afhankelijke variabelen gemeten. Het gaat om elf variabelen. Alleen ziekteverzuim wordt hier niet nader toegelicht, maar zal duidelijk worden bij de constructie van de variabelen.

Ten eerste wordt het psychisch onwelbevinden onderzocht. Deze is gemeten met de General Health Questionnaire. Wanneer de psychische gezondheidstoestand van personen gemeten wordt, is dit dikwijls negatief gedefinieerd: een goede psychische gezondheid wordt eigenlijk gelijkgesteld met de afwezigheid van psychisch onwelbevinden. Het psychisch onwelbevinden in plaats van het welbevinden wordt dus gemeten (Banks e.a., 1980, pp.187-188). Zo ook met de GHQ. Oorspronkelijk is deze vragenlijst opgesteld om (minieme) psychiatrische problemen in de gemeenschap op te sporen. De originele versie bestaat uit 60 items, waarbij respondenten zichzelf moeten beoordelen naargelang ze de voorafgaande weken bepaalde symptomen ervaren hebben, en is teruggebracht tot 12 items voor gebruik in surveyonderzoek. Het gaat om de beste 12 items, zij die het best discrimineren tussen mensen zonder, en mensen met verhoogd psychisch onwelbevinden (Banks e.a., 1980, pp.188). Het gebruik van deze variabele in onderzoek rond arbeid wordt in het artikel zonder meer aangeraden, onder andere omdat een deel van de variantie in de variabele verklaard kan worden door verschillen in werkgelegenheidsstatus, en dus bijvoorbeeld negatieve effecten van werkloosheid aan het licht brengt. Belangrijk in verband met deze verhandeling is de vaststelling dat de variabele niet gevoelig zou zijn aan leeftijdsverschillen (Banks e.a., 1980, pp. 192-193).

De tweede afhankelijke variabele is burnout. Deze is gemeten met de Utrechtse Burnout Schaal, wat de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory is. De variabele is vanuit onderzoek bij werknemers met contactuele beroepen, bijvoorbeeld hulpverleners, ontstaan. Naast de vragenlijsten voor mensen in de sociale en medische sector en leerkrachten, is er ook een vragenlijst voor algemeen gebruik (Maslach e.a., 2001, p. 402). Het is deze laatste die in het bankenonderzoek gebruikt is. De vragenlijsten verschillen naargelang de drie beroepsgroepen, omdat de operationalisatie van burnout telkens lichtjes wijzigt. Voor werknemers met beroepen waarbij contact met “klanten” (hulpbehoevenden, leerlingen) belangrijk is, worden de drie dimensies van burnout als *emotionele* uitputting, *depersonalisatie* of *afstandelijkheid* ten opzichte van de *klant* en *verminderde persoonlijke*

bekwaamheid benoemd. Voor de beroepen waarbij geen contact met klanten plaatsvindt, worden deze dimensies veel ruimer bekeken, met betrekking tot de job in het geheel en niet enkel met betrekking tot de persoonlijke relaties die deel uitmaken van deze job. Het gaat om uitputting, gevoelens van cynisme of een afstandelijke houding ten opzichte van de eigen *job*, en verminderde gevoelens van *professionele* bekwaamheid (Maslach e.a., 2001, pp. 402-403). De sterkste en meest gerapporteerde dimensie is de uitputting. Uitputting reflecteert in feite de stress die met burnout geassocieerd is. Het is de ervaren uitputting of ontmoediging die werknemers er vervolgens toe aanzet hun relatie tot het werk te veranderen, door afstand van het werk te nemen. Uitputting en distantie correleren steevast sterk met elkaar. De relatie met professionele bekwaamheid is iets minder duidelijk. Soms lijkt het een gevolg van de uitputting en afstandelijke houding te zijn, soms lijkt het zich parallel aan deze twee dimensies te ontwikkelen, als gevolg van een gebrek aan de nodige hulpbronnen (Maslach e.a., 2001, p. 403). Voor dit laatste kan gedacht worden aan bijvoorbeeld autonomie. Naast de drie dimensies, kan het interessant zijn ook een algemene burnout variabele te construeren. Uitputting blijkt, zoals gezegd, de twee andere dimensies sterk te domineren, zodat het additionele gewicht van de overige dimensies beperkt is. Bovendien wordt burnout theoretisch geconceptualiseerd als één variabele met 3 dimensies. Met één score werken moet dus mogelijk zijn. Dit kan de helderheid van de resultaten ten goede komen (Brenninkmeijer & VanYperen, 2001, pp.26-29).

De derde variabele die hier besproken wordt is de negatieve affectiviteit. Deze variabele meet een soort van neiging tot zwartkijken, een tendens om in alle mogelijke situaties negatieve emoties te ervaren. Als dusdanig is het een persoonskenmerk, dat vaak gebruikt wordt als controlevariabele. De veronderstelling is dan dat mensen die een tendens tot pessimisme vertonen, sowieso de arbeidssituatie negatiever inschatten, zodat hiervoor best gecontroleerd wordt. Nochtans waarschuwt onder andere Karasek ervoor dat de relatieve impact van psychosociale jobcondities op stressgerelateerde variabelen hierdoor onderschat kan worden (Van Veldhoven, 2002, p.214). Negatieve affectiviteit kan ook als staat waarin de persoon zich in een welbepaalde periode bevindt gemeten worden, zodat het wél als uiting van stress beschouwd kan worden. Dat kan indien bijvoorbeeld gevraagd wordt naar negatieve gevoelens tijdens de voorbije weken. De gekozen vraagverwoording voor dit onderzoek, “In het volgende onderdeel vindt u een aantal uitspraken die een *persoon* kunnen beschrijven. Geef aan welke keuzemogelijkheid het meest op u van toepassing is.” duidt echter op de meting van een kenmerk (Van Veldhoven, 2002, p. 224). Dit persoonskenmerk

wordt hier tóch als afhankelijke variabele gebruikt, omdat er meerdere verklaringen voor het ontstaan van negatieve affectiviteit gegeven worden, waaronder ook de verklaring dat een stresserende job negatieve affectiviteit, en bijvoorbeeld een lagere arbeidstevredenheid, gelijktijdig uitlokt (De Witte, 2003, z.p.). Als dit klopt, moet er wel degelijk een effect van de arbeidssituatie op de negatieve affectiviteit vastgesteld kunnen worden.

De vierde variabele die behandeld wordt, zijn de psychosomatische klachten. Het betreft lichamelijke klachten die het gevolg zijn van psychosociale processen. Het gaat bijvoorbeeld over hoofdpijn, ademnood, buik- of maagkrampen, enzovoort. De werkomgeving, meer bepaald de variabelen uit Karasek's model, worden vaak genoemd als een van de mogelijke oorzaken van psychosomatische klachten. Een stresserende arbeidssituatie uit zich zo ook lichamelijk. In ieder geval bestaat er niet zoiets als "stressziekten": elke klacht of symptoom kan ook door andere factoren veroorzaakt worden. Psychosomatische klachten kunnen dus met de arbeidssituatie samenhangen, maar kunnen evenzeer door andere oorzaken verklaard worden (Kompier & Marcelissen, 1991, p. 42).

De vijfde variabele is de jobtevredenheid. Arbeidstevredenheid of jobtevredenheid betreft de behoorlijk stabiele, affectieve of emotionele evaluatie van het uitgevoerde werk door de werknemer zelf. Soms wordt hierbij gepeild naar de tevredenheid met de job in het algemeen, soms ook naar de tevredenheid met de verschillende deelaspecten ervan, bijvoorbeeld het loon, de werkdruk, de werkuren, enzovoort (De Witte, 2001, p. 18). Het is op deze laatste manier dat de arbeidstevredenheid voor dit onderzoek gemeten is. Vanuit de sociologie wordt dit niet altijd als een bruikbaar concept ervaren, omdat het enkel de aanpassing van de werknemer aan de arbeidssituatie zou reflecteren. Werknemers zijn tevreden als het werk aan hun verwachtingen voldoet, maar deze verwachtingen construeren ze al op basis van hun arbeidssituatie. In feite legt men zich zo neer bij de heersende situatie (De Witte, 2001, p. 18). Nochtans blijkt uit onderzoek dat, wanneer taken herontworpen worden, de tevredenheid stijgt, en pas weer daalt na enkele jaren: hier kan pas van aanpassing of gewenning (aan de positieve situatie) gesproken worden (De Witte, 2001, p. 19). Vanuit de psychologie wordt arbeidstevredenheid soms herleidt tot (het gevolg van) een persoonskenmerk. Nochtans wordt deze variabele meer beïnvloed door de specifieke taakkenmerken, dan door persoonlijkheidstrekken (De Witte, 2001, p. 19). Daarom is het toch zinvol deze variabele op te nemen.

De zesde variabele is de verloopintentie. Het gaat, zoals het woord zelf zegt, over de intentie van de werknemer het bedrijf te verlaten. Voor deze variabele, maar vooral voor het

effectieve verloop, bestaat grote belangstelling bij de bedrijven zelf. Achterliggend idee is dat het een voor het bedrijf kostbaar probleem betreft, dat best gereduceerd wordt, zeker bij getalenteerde “knowledge workers”. Belangrijk is de kwaliteit van de werknemer en of hij of zij relatief gemakkelijk en goedkoop vervangen kan worden (Van Dam & Thierry, 2000, pp. 30 en 40). Ontevredenheid met de eigen arbeidssituatie kan een reden zijn om verloop te overwegen, maar naast deze push-factoren, die in psychologisch georiënteerd onderzoek sterk aanwezig zijn, zijn natuurlijk ook pull-factoren werkzaam, beklemtoond in economisch onderzoek. Een aantrekkelijke nieuwe jobaanbieding kan evenzeer intentie tot verloop uitlokken, ook al is de werknemer tevreden met de huidige job (Van Dam & Thierry, 2000, pp. 32-33). De economische situatie weegt door in de aanwezigheid van potentiële aantrekkelijke alternatieven.

De zevende variabele is bedrijfsbinding, en lijkt op het eerste zicht het exacte spiegelbeeld van verloopintentie. Hoe meer een werknemer betrokken is bij het eigen bedrijf, en zich er zelfs mee identificeert, hoe lager de intentie tot verloop. Dit blijkt niet altijd op te gaan, de statistische relatie tussen beide is veelal gematigd (Van Dam & Thierry, 2000, p. 31). De affectieve betrokkenheid bij het bedrijf kan aangetast worden wanneer een werknemer het gevoel heeft dat datzelfde bedrijf haar verplichtingen niet loyaal is nagekomen. Hieraan wordt de theorie van (schending van) het psychologische contract verbonden, wat in feite alle individuele, niet neergeschreven verwachtingen over wederzijdse verplichtingen tussen werkgever en werknemer omvat (Freese e.a., 1999, p. 210).

De onafhankelijke variabelen zijn opgesplitst in de vier A's van de arbeidssituatie: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsverhoudingen en arbeidsomstandigheden. Deze variabelen zijn op zichzelf voldoende duidelijk, of zijn al besproken bij het model van Karasek, of worden duidelijk bij de constructie. Enkele zaken worden hier nog aangestipt.

Ten eerste wat de variabelen onder arbeidsinhoud betreft. Wanneer de Karasek items voor jobvereisten nader onderzocht worden, valt op dat de werkdruk en tijdsdruk gemeten worden met items als “Mijn werk vereist dat ik heel snel werk” en “Mijn werk vereist dat ik heel hard werk”. Voor vaardigheidsbenutting zitten er items tussen zoals “Mijn werk vereist dat ik nieuwe dingen leer”. Het is onduidelijk wat hiermee gemeten wordt: de kenmerken van de werkplek, zoals deze door de werknemer ervaren worden, of de afstemming tussen de werknemer en de arbeidsplaats? Misschien zitten werknemers die deze items beamen op een werkplek die minder geschikt is voor hen. Bijvoorbeeld wanneer hun scholing niet voldoet, of

ze op de hiërarchische ladder gestegen zijn tot een niveau dat ze niet aankunnen, het zogenaamde Peter principle.

Ten tweede voor de arbeidsverhoudingen. Sociale steun zoals het voor dit onderzoek gemeten is, handelt niet over ondersteuningsmogelijkheden en functionele contacten die door de organisatiestructuur mogelijk gemaakt worden, of bijvoorbeeld periodiek overleg dat ingerekend wordt (Christis, 1998, p. 39). In de vragenlijst is enkel gepeild naar het al dan niet hebben van vaardige, geïnteresseerde, vriendelijke en hulpvaardige collega's. Voor supervisors is er gevraagd naar hun bezorgdheid, aandacht, hulpvaardigheid en samenwerking. Deze zaken hangen natuurlijk ook samen met het karakter van die mensen zelf, en niet enkel met de organisatie van het werk. Het is nochtans belangrijk dat de structuur dusdanig is dát werknemers hulp kunnen krijgen van collega's en verantwoordelijken, dat sociale ondersteuningsmogelijkheden ingebouwd zitten in de organisatie van het werk.

Nu de betekenis van verschillende variabelen verduidelijkt is, kan het onderzoeksmodel voorgesteld worden. De verwachtingen voor de analyse worden pas geformuleerd nadat de verschillende onderzoeksstappen besproken zijn.

4.2. Het onderzoeksmodel



De vier A's van de arbeidssituatie zijn alle vertegenwoordigd bij de onafhankelijke variabelen, net zoals leeftijd en anciënniteit. Alle in de vragenlijst opgenomen afhankelijke variabelen zijn eveneens in het onderzoek gebruikt. Alles samen zijn dus zoveel mogelijk variabelen in het onderzoek betrokken. Bedoeling is exploratief te werk te gaan. Daarom is op voorhand geen selectie doorgevoerd in de opgenomen variabelen, behalve wanneer in een bepaalde variabele onvoldoende variantie zit. Zo is het contracttype, voltijds of deeltijds, niet opgenomen, omdat de tweede categorie erg weinig respondenten bevat. Hetzelfde geldt voor racisme en ongewenst grensoverschrijdend seksueel gedrag op het werk. In feite is er nog een vervolg aan het model, dat niet afgebeeld is omdat het niet onderzocht kan worden. Het gaat om het effect van het arbeidswelzijn op de gewenste en op de feitelijke pensioenleeftijd van de bankmedewerkers. De impliciete verwachting is immers dat oudere werknemers zowel wat het arbeidswelzijn betreft, minder goed scoren en hierdoor vroeger met pensioen (willen) gaan.

4.3. De verschillende onderzoeksstappen

Eerst komt een voorbereidende fase aan bod. De variabelen zullen geconstrueerd worden en met (confirmatorische) factoranalyses wordt nagegaan of ze de verwachte structuur vertonen. De interne consistentie van elke schaal zal met behulp van de cronbach's alpha bepaald en geëvalueerd worden. Vervolgens zullen de Gauss-Markovcondities, die vervuld moeten zijn om een meervoudige lineaire regressieanalyse te mogen toepassen, nagegaan worden. Na deze voorbereidende fase kunnen de data geanalyseerd worden. De vier onderzoeksvragen worden om te beginnen even herhaald:

1. Welke factoren uit de arbeidssituatie beïnvloeden het arbeidswelzijn?
2. Blijven de effecten van deze factoren bestaan onder controle van de leeftijd van een werknemer?
3. Oefent de leeftijd van een werknemer, onder controle van deze factoren, een zelfstandig effect uit op het arbeidswelzijn?
4. Wordt het Job Demand-Control model van Karasek bevestigd in de Belgische banksector?

Om deze onderzoeksvragen van antwoord te voorzien, wordt als eerste stap de invloed van de variabelen die te maken hebben met de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsverhoudingen en de arbeidsomstandigheden, apart nagegaan. Dit om niet volledig

bivariaat te werken, en toch inzicht te krijgen in de effecten van deze variabelen onder controle van enkel de variabelen die tot dezelfde groep behoren. Hierdoor kan ook het Job Demand-Control model van Karasek onderzocht worden. Het Job Demand-Control-Support model wordt niet getest. Dit wil zeggen dat de driewegs interactie-effecten $\text{jobvereisten} * \text{controle}$ mogelijkheden sociale steun niet toegevoegd worden. Driewegs interactie-effecten zijn moeilijk te interpreteren, en leiden bovendien dikwijls tot problemen met de multicollineariteit (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2001, pp. 210-211). Dit probleem wordt uitgebreid behandeld onder hoofdstuk zes, wanneer de assumpties van regressieanalyse aan bod komen. Telkens wordt in een tweede stap de variabele leeftijd toegevoegd aan het model dat een van de vier A's bevat. Deze eerste twee onderzoeksstappen geven een inzicht in welke variabelen welzijn dan wel stress bij de werknemer beïnvloeden, en of deze factoren hun invloed behouden na controle voor leeftijd. Door deze controle valt de gemeenschappelijke variantie van de arbeidssituatie en de leeftijd weg. Vraag is of alle variabelen van de arbeidssituatie en leeftijd zelf daarna nog unieke variantie met de afhankelijke variabelen delen, kortom, of ze nog een effect uitoefenen op het arbeidswelzijn.

In een derde stap wordt het volledige model getoetst. Onder controle van alle onafhankelijke variabelen, zijn er misschien variabelen (waaronder ook leeftijd) die geen stress- of welzijnsgerelateerd effect meer uitoefenen. In een vierde stap worden anciënniteit in de functie en anciënniteit bij de bank als controlevariabelen ingevoerd. Voor deze variabelen moet zeker nagegaan worden of het samen opnemen in één model multicollineariteitsproblemen oplevert, want dan gebeurt dit beter niet. Oudere werknemers hebben per definitie meer kans langer in een bepaalde functie of bij een bepaalde bank te werken dan jongere werknemers. Het kan zijn dat niet zozeer de ouderdom, als wel de duur van tewerkstelling bij dezelfde bank of in dezelfde functie, het arbeidswelzijn beïnvloedt. Heeft leeftijd nog steeds een effect, dan is aangetoond dat deze variabele stress en welzijn zelfstandig beïnvloedt. Dan is bewezen dat dit effect geen gevolg is van de arbeidssituatie of van de duur van tewerkstelling in een welbepaalde functie of bij een welbepaalde bank.

Als laatste stap wordt een multilevelanalyse uitgevoerd, om te kijken hoeveel van de variantie in de regressiecoëfficiënt van leeftijd te wijten is aan het macroniveau bank*functie. Als het effect van leeftijd verschillend is naargelang de functie en bank van tewerkstelling, dan kan dit betekenen dat in welbepaalde functies of in welbepaalde banken bijvoorbeeld geen leeftijdsbewust beleid plaatsvindt, waardoor leeftijd daar meer een "handicap" is dan in

andere functies of banken. In dat geval is het misschien niet zozeer de leeftijd maar wel of met die leeftijd rekening gehouden wordt, dat het arbeidswelzijn beïnvloedt.

De klassieke controlevariabelen (opleiding en geslacht bijvoorbeeld), worden niet opgenomen. Het zuivere effect van leeftijd is niet wat de interesse wegdraagt, maar wel een soort van “algemeen effect” van leeftijd. Met andere woorden, ervaren oudere werknemers in de banksector, met de kenmerken die zij vertonen, meer problemen met het arbeidswelzijn? Dat de oudere leeftijdscategorieën vaker laagopgeleid en mannelijk zijn, behoort tot de kenmerken die deze groep nu eenmaal heeft in de Belgische banksector. De kenmerken van de verschillende leeftijdsgroepen worden behandeld onder punt 4.5 bij de verkenning van de dataset. Eerst komen de verwachtingen voor de analyse aan bod.

4.4. Verwachtingen voor de analyse

Aangezien exploratief te werk gegaan wordt, zullen geen concrete hypothesen geformuleerd worden. Onafhankelijke variabelen zullen dus niet aan welbepaalde afhankelijke variabelen gekoppeld worden. Het onderzoek voor deze eindverhandeling wil zich wél inschrijven in bestaand onderzoek naar arbeidswelzijn. Daarom worden algemene verwachtingen geformuleerd, op basis van ander onderzoek binnen dit thema.

Eerst worden de effecten van arbeidsinhoud en arbeidsverhoudingen onderzocht. Uit de resultaten van het onderzoek dat hiernaar al verricht is, begint een vast patroon te ontstaan. Jobvereisten doen vooral het stressniveau bij de werknemer toenemen, terwijl autonomie en vaardigheidsbenutting voornamelijk het welzijn doen stijgen. Sociale steun van collega's en werknemers doet vooral het welzijn toenemen (Van Veldhoven, 2002, pp. 211 en 223), hoewel onderzoek van Houkes e.a. aantoont dat het ook de stress doet afnemen (Houkes e.a., 2001, p. 16). De verwachting is dus dat jobvereisten een significant hoofdeffect zullen vertonen op stressgerelateerde variabelen, terwijl autonomie en vaardigheidsbenutting significante hoofdeffecten op welzijnsvariabelen zullen uitoefenen. Sociale steun van collega's en supervisor zal op beide soorten variabelen een effect uitoefenen, dus zowel de stress verlagen als het welzijn verhogen. Karasek stelt dat de combinatie van veel jobvereisten en weinig controlemogelijkheden meer stresserend is dan hoge vereisten op zich. Het effect van jobvereisten is afhankelijk van het niveau van de controlemogelijkheden (Karasek &

Theorell, 1990, pp. 31-34). De verwachting is dus dat het interactie-effect tussen jobvereisten en weinig controlemogelijkheden de stress extra doet toenemen.

Bij deze verwachtingen is telkens over “stress” versus “welzijn” gesproken. De voorbeelden die Van Veldhoven geeft van variabelen die een uiting zijn van stress, omvatten uitputting en psychosomatische klachten, terwijl variabelen die een uiting van welzijn zijn, jobtevredenheid, distantie en bedrijfsbinding omvatten (Van Veldhoven e.a., 2002, p. 211).

Voor de arbeidsvoorwaarden zijn voor minder variabelen onderbouwde verwachtingen te ontwikkelen. Een gebrek aan beloning ondergraaft het eigen gevoel van competentie (Maslach e.a., 2001, pp. 407 en 414). De verwachting is dus dat loon voornamelijk het welzijn kan verhogen, maar niet stressverlagend werkt. Onderzoek wijst uit dat onzekerheid over het al dan niet kunnen behouden van de eigen job, en de verwachting dat in de toekomst een aantal factoren in de job zullen verslechteren, erg stresserend kan zijn (Pollard, 2001, pp. 19-20 en 24-25). Jobonzekerheid zou zowel de werktevredenheid als het algemene welzijn doen afnemen, en de verloopintentie doen toenemen (Van Dam & Thierry, 2000, p. 37). De verwachting is dan dat zowel jobonzekerheid als de verwachting van een toekomstige verslechtering van de arbeidssituatie, het welzijn verlagen. Hoe de werknemer de veranderingen, zoals fusies en overnames, die zich bij zijn of haar bank hebben voorgedaan, beoordeelt, is belangrijk. Vindt de werknemer dat de organisatie fouten heeft gemaakt, bijvoorbeeld in de communicatie of vormgeving van het veranderingsproces of wijze waarop ontslagen doorgevoerd zijn, dan leidt dit tot negatieve attitudes en gevoelens (Van Dam & Thierry, 2000, p. 37). De verwachting is dat vooral het welzijn van de werknemer aangetast raakt door een negatieve beoordeling van de veranderingsprocessen.

Als laatste komen de arbeidsomstandigheden aan bod. Uit onderzoek blijkt dat hinderklachten, en dan vooral lawaai, mentale overlast veroorzaken en zo verzuim uitlokken (Fried e.a., 2002, pp. 131-145). De verwachting is dat hinderklachten vooral het welzijn doen dalen.

De verwachting is verder dat pesten voornamelijk het welzijn van de geïsoleerde werknemer aantast. Een prestatiegebonden loon is stresserend omwille van de regelmatige evaluaties, of is juist motiverend omdat extra inzet ook beloond wordt. Het aantal gewerkte uren per dag kunnen laten variëren en zelf, binnen bepaalde grenzen, het tijdstip van starten en stoppen bepalen, verhogen het welzijn van de betrokken werknemers. Overuren moeten presteren tast dit welzijn aan. Wanneer het bedrijf zich veel moeite inzake de opleiding van haar werknemers getroost, dan kan dit de stress bij de werknemers verlagen, omdat zij beter

in staat zijn de job uit te oefenen, en kan dit hun welzijn verhogen. Angst koesteren voor een mogelijke overval is stresserend, net zoals de confrontatie met agressieve klanten. Positieve ervaringen met klanten daarentegen verhogen het welzijn.

Enkele bevindingen uit ander onderzoek naar het effect van leeftijd worden kort aangestipt. De variabele leeftijd zou samenhangen met de beoordeling van veranderingsprocessen: hoe ouder de werknemer, hoe moeilijker veranderingen verteerd worden (Janssens, 1997a, p. 9). Oudere werknemers zouden meer jobvereisten ervaren, minder opleidingsinspanningen van hun bedrijf ervaren, maar ook meer autonomie genieten. De onzekerheid in verband met de toekomst en de uitputting nemen bij oudere werknemers toe (Notelaers & Van Veldhoven, 2001, pp. 83, 85-86, 88-89). Ook de Vlaamse werkbaarheidsmonitor meldt meer psychische vermoeidheid en minder leermogelijkheden bij oudere werknemers, maar de oudste leeftijdscategorieën zijn wel beter af wat het welbevinden in het werk betreft. Oudere werknemers zouden niet meer autonomie, maar wel meer taakvariatie ervaren, en betere arbeidsomstandigheden. De werkdruk is het hoogst in de categorieën tussen de allerjongste en de alleroudste groep. Negatieve aspecten aan de arbeidssituatie of verlaagd arbeidswelzijn situeren zich overigens meestal in de op een na oudste groep het sterkst, terwijl het bij de oudste groep alweer verbeterd is (Bourdeaud'hui, 2004, pp. 110-113). Dit kan wijzen op een healthy worker effect, dat niet hier maar na de analyse behandeld wordt. De verwachting op basis van dit alles is dat de toevoeging van leeftijd vooral de effecten van de Karasek variabelen (jobvereisten, autonomie en vaardigheidsbenutting), van de variabele opleidingsinspanning, van het toekomstperspectief (toekomst1 en toekomst2) en van de arbeidsomstandigheden kan doen veranderen. Het wordt dus speciaal uitkijken of het effect van deze variabelen kleiner of minder significant wordt na toevoeging van leeftijd. Leeftijd zelf zou de kans op stress, voornamelijk uitputting, verhogen, maar ook het welzijn, vooral de jobtevredenheid, verhogen. En als laatste is het de verwachting dat het effect van leeftijd verschillend is naargelang de bank*functie waarin de werknemer zich bevindt.

4.5. Verkenning dataset

De totale populatie van bankmedewerkers omvat 69376 personen. Uit deze groep werd een representatieve steekproef van ongeveer 21.6% getrokken, wat in totaal neerkomt op 15003 werknemers. Van deze 15003 aangeschreven werknemers, reageerden 47.63% door een

bruikbare vragenlijst terug te sturen. De uiteindelijke steekproef is 7146 respondenten groot (Van Ruysseveldt e.a., 2004, p. 193). Er kan niet uitgesloten worden dat de bankmedewerkers die geen vragenlijst terugstuurden, op belangrijke eigenschappen verschilpunten vertonen ten opzichte van zij die dat wel deden. Uit de steekproef worden enkel de bankmedewerkers van de vier grootste banken in de dataset weerhouden. De invloed van de bankinstelling wat de stress bij de werknemers betreft, zal immers eveneens nagegaan worden via het bank*functie niveau. Vele banken in de dataset hebben zo een kleine groep respondenten, dat geen uitspraken over deze groepen gedaan zouden kunnen worden. Bank1 heeft 2287 respondenten, van Bank2 bevinden zich 1910 respondenten in de dataset, Bank3 levert 910 respondenten en Bank4 tenslotte heeft 626 respondenten. In totaal zijn 5733 respondenten in het onderzoek betrokken.

Volgende tabel beschrijft de respondenten in termen van hun geslacht, onderwijsdiploma, en personeelscategorie, telkens uitgesplitst naar leeftijd. De p-waarde voor de χ^2 test wordt in de rechterkolom gegeven. Bij een α van 0.05 is geen van de drie kenmerken onafhankelijk van leeftijd. De vrouwen in de steekproef zijn jonger dan de mannen. De lageropgeleiden bevinden zich voornamelijk bij de oudere leeftijdscategorieën, terwijl de hogeropgeleiden meer in de jonge leeftijdscategorieën terug te vinden zijn. Directie- en kaderpersoneel wordt teruggevonden onder de midden- en oudere leeftijdsklassen, terwijl bedienden beter gespreid zijn over alle categorieën.

Tabel 1: Leeftijd naar geslacht, onderwijsdiploma en personeelscategorie

	Totaal N	Leeftijd 18-24	25-34	35-44	45-54	55 +	p - waarde
	5733	4.03%	24.31%	33.28%	34.04%	4.33%	
Geslacht							
1. Mannen	3379	2.81	17.79	34.03	39.18	6.19	
2. Vrouwen	2260	5.84	34.29	32.52	26.02	1.33	<.0001
Onderwijsdiploma							
1. geen of lager	25	0.00	0.00	20.00	68.00	12.00	
2. lager secundair	321	0.31	0.93	13.71	72.27	12.77	
3. hoger secundair	1697	1.71	4.30	29.11	58.22	6.66	
4. niet-universitair	2467	6.40	34.37	37.41	19.58	2.23	
5. universitair	1137	3.61	39.58	36.50	17.33	2.99	<.0001

Personeelscategorie							
1. arbeider	7	0.00	0.00	42.86	42.86	14.29	
2. bediende	3086	6.55	28.09	31.17	31.63	2.56	
3. kaderpersoneel	2380	1.09	21.26	35.63	35.84	6.18	
4. directiepersoneel	185	0.00	1.62	37.30	51.35	9.73	<.0001

5. Constructie van de afhankelijke en de onafhankelijke variabelen

5.1. Afhankelijke variabelen

Voor de variabelen wordt een additieve Likert-schaal gemaakt. Soms omvat deze het gemiddelde over alle items, soms de som. Welke variabelen worden gecreëerd?¹

Allereerst het psychisch onwelbevinden. Het oorspronkelijke antwoord (met 4 antwoordmogelijkheden: 1 betekent weinig onwelbevinden en 4 veel) op deze items is in de dataset niet meer beschikbaar. Hierdoor kan van de drie beschikbare technieken om er één schaal van te maken, namelijk C-GHQ, Likert en GHQ, enkel nog de GHQ methode gebruikt worden (Donath, 2001, p.231). Dit wil zeggen dat de eerste twee antwoordcategorieën met 0 gescoord zijn en de twee laatste met 1. Vervolgens wordt GHQ12 geconstrueerd als som van GH1-GH12. Dit geeft een mogelijke range voor GHQ12 van 0 (geen) tot 12 (maximaal onwelbevinden).

Ten tweede burnout. De drie dimensies van burnout worden geconstrueerd. Het gaat hier om uitputting, gevoelens van cynisme of afstand ten opzichte van de eigen job en verminderde gevoelens van competentie (Maslach e.a., 2001, p.399). Uitputting, distantie en competentie worden geconstrueerd als de gemiddelden per respondent op de items die bij de respectieve dimensies horen (UB1-UB16). Telkens gaat de mogelijke range van 1 als minimum tot 7 als maximum (aan uitputting, afstand en competentie). Er wordt ook één algemene variabele burnout geconstrueerd, met eveneens een mogelijke range van 1 (minimale) tot 7 (maximale burnout). In het volgende punt wordt een (confirmatorische) factoranalyse voor burnout voorgesteld.

Ten derde het ziekteverzuim. Twee variabelen komen hiervoor in aanmerking: Q49b en Q49c. Het gaat over de frequentie van thuisblijven wegens ziekte versus het aantal dagen dat

¹ Zie de vragenlijst onder bijlage 1 (pagina 142), en de SAS input onder bijlage 2 punt 1.1 (pagina 156).

de respondent is thuisgebleven wegens ziekte, en dit telkens over een periode van 12 maanden. Om te beslissen welke van de twee variabelen gebruikt wordt, is de correlatie tussen beide berekend. Omdat de variabelen respectievelijk op een 5- en 6-puntenschaal beantwoord zijn, en het meetniveau strikt genomen ordinaal is, wordt de Spearman correlatiecoëfficiënt opgevraagd. Met een p-waarde kleiner dan 0.0001 kan de nulhypothese dat beide variabelen niet correleren, verworpen worden. De correlatie van 0.91 geeft aan dat ze sterk samenhangen, wat uiteraard in de lijn der verwachtingen ligt. Daarom kan voor een van de twee gekozen worden, in dit geval Q49c. Antwoordcategorie 1 betekent dat de respondent geen enkele dag afwezig is geweest, terwijl 6 beduidt dat hij of zij tussen 7 maanden en 1 jaar afwezig was.

Ten vierde de negatieve affectiviteit. De items voor deze variabele zijn alle gehercodeerd in de dataset. “Juist” krijgt de waarde 1 en “fout” 0. Een simpele sommatie over NA1-NA14 geeft de variabele NA, met een mogelijk bereik van 0 tot 14, waarbij 0 staat voor afwezigheid van negatieve affectiviteit en 14 voor maximale negatieve affectiviteit.

Ten vijfde de psychosomatische klachten. De afzonderlijke klachtengroepen, zoals cerebrale klachten, paresthesie en tetanie klachten, respiratoire klachten enzovoort, zijn niet geconstrueerd. Dit zou erg veel afhankelijke variabelen opgeleverd hebben. Daarom is psysomtotaal, als gemiddelde per respondent over alle klachten (van Q481 tot Q4829), berekend. De mogelijke range gaat van 1 tot 5, of van nooit tot zeer dikwijls bepaalde klachten ervaren.

Ten zesde de jobtevredenheid. Deze variabele is het gemiddelde van de tevredenheid van de respondent met 11 verschillende jobaspecten, namelijk Q43a tot Q43k. Het gemiddelde van de tevredenheid met al deze aspecten apart geeft de totale jobtevredenheid, met een range van 1 (zeer ontevreden) tot 5 (zeer tevreden).

Ten zevende de verloopintentie. Voor verloopintentie zijn vijf items beschikbaar, namelijk K61, K63, K66, K72 en K74, waarvan eveneens een Likertschaal geconstrueerd wordt. Verloopintentie bevat de gemiddelde score per respondent over de betreffende items. De mogelijke range loopt dan van 1 tot 4, waarbij 1 staat voor minimale en 4 voor maximale intentie tot het verlaten van de job.

Als laatste de bedrijfsbinding: Bedrijfsbinding is het gemiddelde over de vier beschikbare items, K67-K70. De range voor deze variabele gaat van 1 tot 4, waarbij 1 staat voor minimale hechting aan de eigen bank, en 4 voor een maximale bedrijfsbinding.

5.1.1. Factoranalyses voor burnout

Burnout wordt gedefinieerd als een variabele bestaande uit drie dimensies: uitputting, distantie en competentie (Maslach e.a., 2001, p.399). Aangezien in dit onderzoek de gevalideerde Utrechtse Burnout Schaal gebruikt is, zou deze theoretische structuur ook in de bankendata aanwezig moeten zijn. Om na te gaan of dit inderdaad klopt, is een confirmatorische factoranalyse toegepast¹. De fit indices duiden op enkele problemen². Dat de p-waarde bij de Chi-kwadraat <0.0001 , en de nulhypothese dat het model fit bijgevolg verworpen moet worden, is niet abnormaal. Bij grote steekproeven is de p immers meestal klein. De chi-kwadraat waarde is echter ook groot in verhouding tot de vrijheidsgraden: de vuistregel χ^2 / df kleiner dan 2 wordt absoluut niet gehaald met een waarde van 25.14 (Pelfrène e.a., 2001, p. 301). Bentler & Bonett's non-normed en comparative fit indices bevinden zich net boven de grenswaarden van 0.90. Alle factorladingen zijn op basis van een t-test significant verschillend van 0 bij een α van 0.05. De gestandaardiseerde factorlading van distantie naar ub13 is met 0.37 zwak te noemen. Uit de 10 grootste asymptotisch gestandaardiseerde residuelen, en de 10 Lagrange multipliers die de grootste significante daling in de χ^2 teststatistiek geven bij toevoeging van een pad, blijkt het volgende³. Een item van distantie, UB7, vertoont grote negatieve residuelen met UB1 van uitputting, terwijl twee andere items van distantie (UB13 en UB15) grote positieve residuelen vertonen met UB14 van uitputting. Niet verwonderlijk dat de Lagrange test een pad van distantie naar UB1 en UB14 aanraadt. Het kan zijn dat hier een volgorde-effect speelt: zo heeft UB14 grote residuelen met UB13 en UB15, UB7 met UB8, UB8 met UB9 en UB9 met UB10. De correlaties tussen de factoren zijn alle significant verschillend van 0 bij een α van 0.05. Uitputting en distantie hangen met 0.69 het sterkst samen, distantie en competentie zijn met 0.55 sterk en negatief met elkaar gecorreleerd terwijl uitputting en competentie matig negatief correleren met 0.32. De suggesties uit deze factoranalyse zijn alvast dat UB13 best verwijderd wordt, en dat uitputting en distantie misschien geen aparte dimensies vormen.

Om dat laatste te onderzoeken is ervoor gekozen ook een exploratieve factoranalyse door te voeren⁴. Dit is niet zonder gevaar: een opeenvolging van exploratieve en confirmatorische factoranalyses kan immers leiden tot kanskapitalisatie, met als resultaat een niet tot andere

¹ Zie bijlage 2 punt 1.2 voor de SAS input (pagina 156)

² Zie bijlage 3 punt 1.1 voor de SAS output (pagina 169)

³ Zie bijlage 3 punt 1.1 voor de SAS output (pagina 169)

⁴ Zie bijlage 2 punt 1.2 voor de SAS input (pagina 156)

steekproeven te veralgemenen model. Naast een initiële niet geroteerde oplossing, is ook een Varimax rotatie toegepast. In de niet geroteerde zowel als in de geroteerde oplossing worden wel degelijk 3 factoren weerhouden op basis van het eigenvalue groter dan 1 criterium en op basis van de afbuiging in de scree plot. De Kaiser's over-all MSA is met 0.90 veel groter dan de vereiste 0.80. De Root mean square van de residuen is met 0.025 betrekkelijk klein, net zoals de Root mean square van de partiële correlaties (0.047).

In volgende tabellen staan de patroonladingen van de niet-geroteerde en de geroteerde oplossing. Daarna zijn de schattingen van de communaliteiten van elke indicator ("Com") opgenomen. De laatste rij bevat de variantie ("Var") die door elke factor verklaard wordt¹.

Tabel 2: Exploratieve factoranalyse voor burnout, niet-geroteerde oplossing

	F1	F2	F3	Com
UB1 "mentaal uitgeput"	0.666	0.405	-0.259	0.67424
UB2 "twijfel aan nut van werk"	0.618	-0.125	0.191	0.43371
UB3 "zware belasting"	0.655	0.231	-0.164	0.50867
UB4 "problemen adequaat oplossen"	-0.348	0.316	0.227	0.27288
UB5 "opgebrand door werk"	0.752	0.356	-0.180	0.72384
UB6 "positieve bijdrage aan organisatie"	-0.478	0.501	0.001	0.47966
UB7 "te veel afstand van werk"	0.626	-0.093	0.339	0.51497
UB8 "niet meer enthousiast over werk"	0.720	-0.027	0.392	0.67359
UB9 "ik doe mijn werk goed"	-0.268	0.458	0.296	0.36900
UB10 "iets afronden vrolijkt me op"	-0.343	0.478	0.144	0.36643
UB11 "einde werkdag voel ik me leeg"	0.664	0.322	-0.170	0.57281
UB12 "waardevolle dingen bereikt"	-0.400	0.434	-0.055	0.35147
UB13 "wil niet worden lastig gevallen"	0.374	0.084	0.076	0.15275
UB14 "op werkdag 's morgens vermoeid"	0.689	0.246	-0.060	0.53840
UB15 "cynischer over effecten werk"	0.687	0.043	0.280	0.55287
UB16 "blaak van zelfvertrouwen op werk"	-0.431	0.388	0.183	0.36976
Var	5.140 32%	1.670 10%	0.745 5%	Tot:7.56 (47%)

¹ In het grijs zijn alle patroonladingen en communaliteiten, groter dan 0.40, aangeduid. F1=uitputting, F2=distantie en F3=competentie.

De drie factoren structuur komt er enkel uit na een Varimax rotatie. Op zich wil dat niets zeggen. Immers, meerdere oplossingen zijn mogelijk; algemeen wordt dan de oplossing die overeenkomt met de theoretische verwachtingen, aangenomen. De niet geroteerde oplossing toont wél aan dat burnout even goed beschouwd kan worden als een variabele met één algemene factor, distantie en uitputting tesamen, en één competentiefactor, plus een derde factor die niet te identificeren is (en niet eens 5% van de variantie verklaart). UB4 en UB13 worden in deze oplossing niet opgenomen. Of nog: als één factor die alle negatieve, en één factor die alle positieve items groepeert. Met andere woorden, er kan een effect van de vraagverwoording spelen. Op basis van deze resultaten lijkt het beter afwisselend positief en negatief verwoorde items voor elke dimensie op te nemen, in plaats van twee dimensies enkel met negatief, en een dimensie enkel met positief verwoorde items te meten. Op die manier kan op groepsniveau gecontroleerd worden voor een mogelijke volgzzaamheidsvertekening.

Tabel 3: Exploratieve factoranalyse voor burnout, Varimax rotatie

	F1	F2	F3	Com
UB1 “mentaal uitgeput”	0.809	0.131	-0.057	0.67424
UB2 “twijfel aan nut van werk”	0.281	0.525	-0.281	0.43371
UB3 “zware belasting”	0.661	0.220	-0.155	0.50867
UB4 “problemen adequaat oplossen”	-0.157	-0.053	0.495	0.27288
UB5 “opgebrand door werk”	0.807	0.249	-0.100	0.72384
UB6 “positieve bijdrage aan organisatie”	-0.047	-0.331	0.606	0.47966
UB7 “te veel afstand van werk”	0.242	0.646	-0.198	0.51497
UB8 “niet meer enthousiast over werk”	0.324	0.737	-0.162	0.67359
UB9 “werk goed doen”	-0.049	0.033	0.605	0.36900
UB10 “iets afronden vrolijkt op”	-0.026	-0.135	0.590	0.36643
UB11 “einde werkdag zich leeg voelen”	0.722	0.210	-0.087	0.57281
UB12 “waardevolle dingen bereikt”	-0.006	-0.324	0.496	0.35147
UB13 “niet lastig gevallen willen worden”	0.278	0.268	-0.058	0.15275
UB14 “op werkdag ’s morgens vermoeid”	0.649	0.322	-0.114	0.53840
UB15 “cynischer over effecten werk”	0.388	0.619	-0.138	0.55287
UB16 “blaak van zelfvertrouwen op werk”	-0.156	-0.144	0.570	0.36976
Var	3.209 20%	2.224 14%	2.122 13%	Tot:7.56(47%)

De communaliteit van een indicator wordt dikwijls geïnterpreteerd als een uiting van de mate waarin een indicator een construct meet. Voor alle variabelen van competentie is zelfs de totale communaliteit (gedeelde variantie van de indicator met alle factoren) aan de lage kant. Enkel UB6 laat een totale communaliteit groter dan 0.40 optekenen, de overige indicatoren halen dit niet. UB13 van distantie haalt evenmin een communaliteit van 0.40. Dit laatste wordt opgelost door UB13 uit de schalen te verwijderen. Dat de indicatoren van de competentie dimensie niet voldoen, is problematischer. Deze vaststelling is trouwens in eerder onderzoek ook al gemaakt. Kalliath e.a. vermelden in hun rapport het volgende: “The performance of the personal accomplishment items clearly compromised the overall fit of the measurement model, hence this dimension was eliminated from further analysis, and we proceeded to test a two-factor model composed of emotional exhaustion and depersonalization” (Kalliath e.a., 2000, p. 42).

De resultaten uit dit onderzoek wijzen in de richting van burnout bestaande uit twee in plaats van drie factoren. Persoonlijke competentie zou een aparte variabele kunnen zijn, die zich deels parallel aan emotionele uitputting ontwikkelt (Kalliath e.a., 2000, p. 46). Theoretisch gezien hoort competentie echter nog steeds bij het concept burnout; waardoor voor dit onderzoek de aanbeveling van Kalliath e.a. niet wordt nagevolgd. Op basis van deze resultaten is op zijn minst voorzichtigheid met deze dimensie wel op zijn plaats.

5.1.2. Interne consistentie van de schalen

Met een cronbach's alpha is de interne consistentie van elke schaal nagegaan. Bovendien wordt ook weergegeven wat het aantal items, de gemiddelde schaalscore en de standaarddeviatie is, en welke indicator verwijderd is. In volgende tabel wordt dit alles weergegeven¹. Alle Cronbach's alpha zijn groter dan 0.70.

¹ Zie bijlage 2 punt 1.1 voor de SAS input (pagina 156)

Tabel 4: Gemiddelde, standaardafwijking, Cronbach's alpha en gedelete indicator(en) voor de afhankelijke variabelen

Variabelen	Items	Gemiddelde schaalscore	Standaard deviatie	Cronbach's alpha	Gedelete indicator
GHQ12	12	3.4008850	3.4888233	0.89	
Uitputting	5	2.9661992	1.3348133	0.88	
Distantie	4	2.8015048	1.2944354	0.82	UB13
Competentie	6	5.1583318	0.9271366	0.75	
Burnout	14	2.9166185	0.9567337	0.87	UB9/UB13
NA	14	4.7163375	4.0092776	0.88	
Psysomtotaal	29	2.0065050	0.5898892	0.93	
Verloopintentie	5	1.8986819	0.6673856	0.87	
Jobtevredenheid	12	3.4817301	0.5320868	0.81	
Bedrijfsbinding	4	2.5886283	0.7183065	0.89	

Bij de variabele burnout scoren alle indicatoren van competentie niet goed. Hun correlatie met het totaal varieert van 0.26 tot 0.46 (met vier van de zes onder de 0.40), wat erg laag is in vergelijking met de overige indicatoren, waar de laagste correlatie met het totaal 0.56 bedraagt. Gewoonlijk wordt echter 0.30 als grens gehanteerd voor de item-totaal correlatie (Pelfrene e.a., 2001, p. 302). In dat geval kan alleen UB9 met 0.26 beter niet weerhouden worden, ook al verbetert dit de schaalconsistentie slechts licht. UB13 wordt uit burnout en distantie geweerd, om redenen die bij de factoranalyse aan bod gekomen zijn.

Wat verloopintentie en bedrijfsbinding betreft nog volgende opmerking. De Cronbach's alpha is hier heel groot, maar is in feite haast kunstmatig opgevoerd. Eigenlijk meten de items telkens hetzelfde. De correlaties gaan respectievelijk van 0.49 tot 0.81 bij verloopintentie en van 0.54 tot 0.77 bij bedrijfsbinding. Dat zijn bijzonder hoge correlaties. Toch wordt met de schaal, en niet met een enkel item gewerkt. Individuele items hebben immers de neiging minder betrouwbaar te zijn dan samengestelde schalen.

5.1.3. Imputeren

Respondenten met ten minste één missing value op een van de items die samen een schaal vormen, worden bij het opstellen van de desbetreffende schaal niet meegerekend. Waarom wordt er niet geïmputeerd?

Allereerst laten niet alle afhankelijke variabelen imputeren inhoudelijk toe. Om een voorbeeld te geven: het is niet omdat iemand tevreden is met de promotiekansen op het werk, dat een missing value van diezelfde persoon op de werkuren, óók geïmputeerd kan worden als eerder of zeer tevreden. Er worden immers telkens zeer verschillende aspecten van de job bevraagd. Net zoals een bevestiging van de stelling dat men de laatste tijd veel slaap tekort is gekomen, niet noodzakelijk ook een bevestiging inhoudt van de stelling dat men zich de laatste tijd minder goed in staat voelt beslissingen te nemen.

Ten tweede is imputeren niet zonder risico. Het verkleint de standaardfouten, omdat minder variantie in de data aanwezig is, bijvoorbeeld door een missing value te vervangen door een (algemeen of klasse) gemiddelde. Bovendien kan de verdeling beïnvloed worden. Bijvoorbeeld in het geval gemiddeldes gebruikt worden, piekt de verdeling sterk rond het gemiddelde (Kalton & Kasprzyk, 1986, p.9). Geïmputeerde y-waarden zijn ook niet gerelateerd aan hun respectieve x-waarden, waardoor de covariantie tussen x en y naar nul tendeert. De totale covariantie tussen x en y kan hierdoor een substantiële bias vertonen, zeker als ook bij de x variabelen imputaties doorgevoerd zijn (Kalton & Kasprzyk, 1986, pp. 10-12).

Daarom is het soms meer aangewezen alle respondenten met missing values op de desbetreffende items, enkel bij het berekenen van de schaal, weg te laten. Dit geldt alleen als het over een klein aantal respondenten gaat, uit een grote steekproef, en er dus meer dan voldoende respondenten overblijven. Bovendien zouden er geen (grote) verschillen mogen bestaan tussen de aldus weggelaten respondenten, en de respondenten die wél voor de constructie van de schaal meegerekend worden.

Voor alle geconstrueerde schalen is opgevraagd hoeveel missing values deze werkwijze oplevert, en is het aantal respondenten berekend dat een bepaald aantal missings laat optekenen¹. In volgende tabel wordt deze informatie weergegeven. Telkens wordt aangegeven hoeveel missing values een bepaalde variabele vertoont, hoeveel van deze missings te wijten

¹ Zie bijlage 2 punt 1.3 voor de SAS input (pagina 156)

zijn aan respondenten die een item niet invulden, en hoeveel missings te wijten zijn aan respondenten die geen enkel item invulden.

Tabel 5: Missing values per geconstrueerde variabele en aantal en percentage daarvan te wijten aan respondenten die 1 of geen enkel item invulden

Variabelen	Items	Missing values	N één item niet ingevuld (% van alle missings).	N geen enkel item ingevuld (% van alle missings).
GHQ12	12	83	47 (57%)	25 (30%)
Uitputting	5	100	58 (58%)	30 (30%)
Distantie	4	151	105 (70%)	29 (19%)
Competentie	6	174	121 (70%)	29 (17%)
Burnout	14	301	217(72%)	27 (9%)
NA	14	163	90 (55%)	28 (17%)
Psysomtotaal	29	326	183 (56%)	37 (11%)
Verloopintentie	5	119	68 (57%)	2 (2%)
Jobtevredenheid	12	109	61 (56%)	29 (27%)
Bedrijfsbinding	4	83	40 (48%)	28 (34%)

Uit deze tabel blijkt dat het aantal missing values beperkt blijft, gezien het totaal aantal respondenten. Voor variabelen bestaande uit vele items, namelijk burnout en psysomtotaal, is het aantal missing values iets groter: ongeveer 5% en 6% van de respondenten laat een of meer missing values optekenen. Dikwijls is een aanzienlijk percentage van de missings te wijten aan respondenten die geen enkel item invulden. Imputeren is bij hen sowieso onwenselijk. Het grootste percentage van de missing values is echter te wijten aan respondenten die maar één missing lieten optekenen. Bij hen is imputeren een valabele optie. Als dat toch niet gebeurt zoals in dit onderzoek, is de belangrijkste vraag of de respondenten die uit de berekening van de schaal geweerd worden, afwijken van de respondenten die wel gebruikt zijn bij het bepalen van de schaal score. Indien beide groepen gelijk zijn, leidt het niet meerekenen van een aantal respondenten niet tot vertekende resultaten. Als voorbeeld kan psychisch onwelbevinden (GHQ12) bekeken worden.

Voor twee variabelen wordt gecontroleerd of de respondenten zonder missing verschillen van de respondenten mét missing(s) op (een van de) items van GHQ12, namelijk voor

leeftijd(scategorie) en voor onderwijsdiploma. Zowel de verdeling van leeftijd als opleidingsniveau komt, in beide groepen (respectievelijk “nonrespons” en “respons”), niet uit een normaal verdeelde populatie. De p-waarde die bij de Kolmogorov-Smirnov test verschaft wordt, is telkenmale dusdanig klein (<0.01) dat de nulhypothese, die stelt dat de data wat deze kenmerken betreft uit een normaal verdeelde populatie afkomstig is, verworpen moet worden. Om die reden kan geen t-test uitgevoerd worden, maar zal de verdelingsvrije npar1way test toegepast worden, met de Wilcoxon optie¹. In de tabel worden de variabelen om praktische redenen afgekort tot LT en ON.

Tabel 6: Wilcoxon scores voor leeftijd en opleidingsniveau, gerangschikt volgens item (non) respons op GHQ12, en bijhorende Kruskal Wallis test

	Respondent	N	Som van de scores	Verwacht onder H0	Std afwijking onder H0	Gemiddelde score	χ^2 / df p-waarde
LT	respons	5595	15893153.5	15881407.5	13961.67	2840.60	0.7078/1
	nonrespons	81	218172.5	229918.5	13961.67	2693.59	0.4002
ON	respons	5624	16033230.5	16042460.0	13730.14	2850.86	0.4519/1
	nonrespons	80	237429.5	228200.0	13730.14	2967.87	0.5015

De p-waarde voor de tweezijdige Kruskal-Wallis test is groot: 0.40 voor leeftijd en 0.50 voor opleidingsniveau. Dit wil zeggen dat in beide gevallen de nulhypothese niet verworpen kan worden: er is wat betreft de gemiddelden op leeftijds categorie en onderwijsdiploma geen verschil tussen de respondenten die geen en de respondenten die minstens één missing value lieten optekenen op de items. De groep van respondenten die geen enkel item invulde (=30%) kan verondersteld worden het sterkst af te wijken van de respondenten zonder missing, of zelfs van de respondenten met slechts een klein aantal missings. Dat blijkt niet het geval, wanneer de test wordt overgedaan met de respondenten zonder missings versus de respondenten met missing values op alle items, wordt hetzelfde resultaat gevonden.

Voor burnout en psysomtotaal is dit nog eens overgedaan, omdat zij 5 à 6% van de respondenten verliezen door het simpel weglaten van alle observaties met missing values. Dit is het hoogste percentage van alle variabelen, wat natuurlijk niet onlogisch is gezien deze

¹ Zie bijlage1 punt 1.3 voor de SAS input (pagina 142)

variabelen ook uit het grootste aantal items samengesteld zijn. De normaliteitstest duidt in beide gevallen aan dat opnieuw de npar1 way gebruikt moet worden.

Tabel 7: Wilcoxon scores voor leeftijd en opleidingsniveau, gerangschikt volgens item (non) respons op burnout, en bijhorende Kruskal Wallis test

	Respondent	N	Som van de scores	Verwacht onder H0	Std afwijking onder H0	Gemiddelde score	χ^2 / df p-waarde
LT	respons	5342	15132201.0	15163267.0	27702.56	2931.51	1.2576/1
	nonrespons	334	979125.0	948059.0	27702.56	2832.68	0.2621
ON	respons	5366	15334496.0	15306515.0	27567.09	2857.71	1.0303/1
	nonrespons	338	936164.0	964145.0	27567.09	2769.72	0.3101

Tabel 8: Wilcoxon scores voor leeftijd en opleidingsniveau, gerangschikt volgens item (non) respons op psysomtotaal, en bijhorende Kruskal Wallis test

	Respondent	N	Som van de scores	Verwacht onder H0	Std afwijking onder H0	Gemiddelde score	χ^2 / df p-waarde
LT	respons	5355	15111262.5	15200167.5	27191.11	2821.90	10.691/1
	nonrespons	321	1000063.5	911158.5	27191.11	3115.46	0.0011
ON	respons	5381	15416627.0	15349302.5	26986.09	2865.01	6.2240/1
	nonrespons	323	854033.0	921357.5	26986.09	2644.07	0.0126

Burnout kent met een p-waarde op de Kruskal-Wallis test van 0.26 geen verschil in de gemiddeldes op de variabele leeftijd tussen respondenten zonder missing en respondenten met minstens een missing value. Voor opleidingsniveau is de p-waarde met 0.31 eveneens voldoende groot om de nulhypothese aan te nemen. De twee groepen verschillen niet wat hun gemiddeldes op onderwijsdiploma betreft.

Voor psysomtotaal moet met een p-waarde van 0.001 bij leeftijd de nulhypothese verworpen worden, en is er dus wel een verschil. Dit geldt ook voor opleidingsniveau bij een α van 0.05 (p-waarde= 0.013). De respondenten met minstens een missing scoren gemiddeld 3.26 op de variabele leeftijd, terwijl de respondenten zonder missing gemiddeld 3.09 scoren. Of met andere woorden: zij die een of meer items niet invulden, zijn gemiddeld iets ouder.

Voor variabele opleidingsniveau zijn beide gemiddeldes respectievelijk 3.65 versus 3.78. Anders gezegd zijn respondenten die minstens een item niet invulden, gemiddeld lager opgeleid. Dit is geen verrassende conclusie: ouderen en lager opgeleiden laten in surveyonderzoek dikwijls meer nonrespons, en ook meer item-nonrespons, optekenen.

De conclusie is dat er geen noemenswaardige problemen rijzen door bepaalde respondenten niet in de constructie van de afhankelijke variabelen te betrekken. Voor de variabele met de meeste missing values, namelijk psysomtotaal, ligt de zaak iets gecompliceerder. De respondenten die hier uit de berekening geweerd worden, vertonen enkele verschilpunten met de respondenten die wél in de berekening opgenomen worden. Een lichte vertekening van de resultaten omwille van item non-respons kan voor deze variabele niet volledig uitgesloten worden.

5.2. Onafhankelijke variabelen

Welke onafhankelijke variabelen geconstrueerd of gebruikt worden, komt hieronder aan bod, ingedeeld in de vier A's van de arbeidssituatie¹.

Ten eerste worden de variabelen die onder de arbeidsinhoud horen besproken. Er is geprobeerd hier niet alleen de Karasek items uit de Job Content Questionnaire, maar ook items uit de Working conditions and control questionnaire te gebruiken. Veel heeft dat niet opgeleverd; enkel woccq10 kan eventueel gebruikt worden. Jobvereistenk, is geconstrueerd zoals Karasek zelf gesuggereerd zou hebben, met een mogelijke range van 1 (laag) tot 4 (hoog). Deze variabele is nog een tweede maal geconstrueerd als een simpel gemiddelde over de betreffende items (K10-K14) en woccq10. De correlatie tussen jobvereisten en jobvereistenk is overigens 0.97. Met andere woorden, ze meten hetzelfde. Er wordt verdergewerkt met jobvereisten. Voor vaardigheidsbenutting en autonomie is een gemiddelde genomen, respectievelijk van K1-K6 en van K7-K9. De vlag van vaardigheidsbenutting dekt niet helemaal de lading: ook items rond variatie op het werk horen hier onder. Controlemogelijkheden, als samenvoeging van vaardigheidsbenutting en autonomie is geconstrueerd als een gemiddelde over de items. De mogelijke range gaat telkens van 1

¹ Zie de vragenlijst bijlage 1 (pagina 142), en de SAS input onder bijlage 2 punt 2.1 (pagina 156)

(weinig) tot 4 (veel). In het volgende punt komt een factoranalyse aan bod rond het JDC model van Karasek.

Ten tweede komen de variabelen die bij de arbeidsverhoudingen horen aan bod. Steuns en steunc, respectievelijk sociale steun van de supervisor en van de collega's, worden gevormd door het gemiddelde op de vier items die voor elk van deze schalen opgenomen zijn, namelijk K28-K31 en K32-K35. De mogelijke range gaat van 1 (weinig) tot 4 (veel). Een exploratieve factoranalyse maakt duidelijk dat één factor sociale steun niet mogelijk is. De communaliteiten van de items rond sociale steun van collega's zijn dan allemaal kleiner dan 0.40, de ladingen van K32 en K34 halen in dat geval evenmin de 0.40, en de Root mean squares van residuen en partiële correlaties zijn veel te groot. Wanneer twee factoren gebruikt worden, zijn communaliteiten en ladingen wél groot genoeg, en dalen de Root mean squares aanzienlijk. Pesten tenslotte is het gemiddelde over K53 en K55, en kent een range van 1 (niet gepest) tot 4 (sterk gepest).

Ten derde worden de variabelen horende bij de arbeidsvoorwaarden behandeld. Allereerst zijn er de primaire arbeidsvoorwaarden. Voor loon, en of een deel ervan prestatiegebonden is of niet, zijn variabelen Q24 en Q25 gebruikt. Ten tweede kunnen bij de secundaire arbeidsvoorwaarden of de werknemer het aantal uren kan laten variëren (Q16), of de werknemer glijdende werkuren heeft (Q17) en of er vaak overuren gepresteerd worden (Q13), onderzocht worden. Telkens wordt daarvoor het desbetreffende item gebruikt. Q13 heeft een range van 1 (bijna nooit) tot 4 (bijna altijd). De categorie van tertiaire arbeidsvoorwaarden, ten derde, bevat voor dit onderzoek enkel opleidingsinspanning. Deze variabele meet het oordeel van de werknemer over de inspanningen van het bedrijf op het gebied van opleiding, en is als som over Q35a tot Q35d geconstrueerd, met een mogelijke range van 0 (weinig) tot 4 (veel inspanning). Bovendien zijn hier nog een aantal extra variabelen geconstrueerd. Jobonzekerheid is het gemiddelde over K62, K64, K65, K71 en K73, met een range van 1 (weinig) tot 4 (sterk jobonzeker). Toekomst1 en toekomst2 zijn twee variabelen die het toekomstperspectief van de respondent wat verschillende jobkenmerken betreft, uitdrukken. Beide zijn een gemiddelde over Q44a tot Q44h en Q44i tot Q44k, en kennen een range van 1 (sterk verbeteren) tot 5 (sterk verslechteren). Fusie is een gemiddelde over items die het oordeel van de respondenten over (de begeleiding tijdens) recente veranderingen in de bank trachten te peilen, en kent een range van 1 (sechte beoordeling) tot 5 (goede beoordeling). Deze variabele is geconstrueerd op basis van Q38a tot Q38l.

Als laatste worden de variabelen overlopen die onder arbeidsomstandigheden gecategoriseerd kunnen worden. Hinderklachten is het aantal klachten van fysieke belasting die een respondent meldt, met een range van 0 (geen enkele klacht) tot 17 (alle klachten in de lijst Q47a-Q47q). Klanten is de manier waarop de respondent zijn of haar omgang met klanten evalueert. Dit kan immers een bron zijn van emotionele belasting. De variabele is het gemiddelde van K47-K49 en K51, en kent een range van 1 (negatieve) tot 4 (positieve ervaring met klanten). Q41a meet of de respondent bang is ooit een overval mee te maken, terwijl K50 peilt naar eventuele agressie van klanten waarmee de respondent geconfronteerd wordt.

Sommige variabelen bestaan dus maar uit één item. Hebben deze een antwoordschaal met onvoldoende categorieën, dan kunnen deze variabelen niet als quasi-metrisch beschouwd worden. Een transformatie, namelijk een dummycodering, zal nodig zijn om deze variabelen in een regressieanalyse te gebruiken. In volgende tabel worden deze variabelen op een rijtje gezet, en worden de dummy's vermeld die voor hen zijn aangemaakt.

Tabel 9: Dummycodering onafhankelijke variabelen

Variabelen	Dummy	Referentiecategorie
Q25	prestatiegebonden=(Q25=1);	geen prestatiegebonden loon (vast loon)
Q16	uurflex=(Q16=2);	variatie in uren mogelijk
Q17	glijflex=(Q17=2);	glijdende werkuren
Q41a	overval=(Q41a=1);	geen angst voor een overval

De referentiecategorie is zo gekozen dat dit de positieve van de twee mogelijkheden is. Overigens is dit voor discussie vatbaar. Niet iedereen zal het vervelend vinden een variabel loon te hebben; sommigen zullen daar misschien net de mogelijkheid in zien extra's te verdienen door harder te werken. Het is gewoon een mogelijk vertrekpunt.

Belangrijke andere variabelen, die niet onder een van de vier A's horen, zijn leeftijd, anciënniteit, bank en functie. Leeftijd is variabele Q2. Deze heeft antwoordmogelijkheden van 1 (18-24jaar) tot 5 (55 jaar en ouder). Anciënniteit in de huidige functie is variabele Q54. Deze variabele loopt van 1 (minder dan 6 maanden) tot 8 (meer dan 20 jaar). Anciënniteit bij de huidige bank is variabele Q52, met een range van 1 (minder dan twee jaar) tot 6 (meer dan 20 jaar). De variabele bank discrimineert tussen de vier in dit onderzoek betrokken banken, met een range van 1 (bank 1) tot 4 (bank 4). Enkel de functie van de werknemers die in een

bankkantoor of agentschap tewerkgesteld zijn, wordt in het onderzoek betrokken. Dit is variabele Q59, en deze kent 13 verschillende antwoordmogelijkheden: kantoordirecteur, adjunct-kantoordirecteur, specialist/relatiebeheerder, adviseur/relatie-aanbrenger, productcoördinator, kantoorageent, personal banker, assistant personal banker, loketbediende kredieten, loketbediende effecten en beleggingen, algemeen loketbediende, info- en onthaalbediende en back-office medewerker.

5.2.1. Factoranalyses voor Karasek's Job Demand-Control model

Een confirmatorische factoranalyse is uitgevoerd om te testen of de structuur zoals Karasek ze voorzag, ook uit deze dataset naar voren komt. Twee factoren zouden gevonden moeten worden: jobvereisten en controlemogelijkheden (Pelfrène e.a., 2001, p. 298)¹.

De fit indices zijn niet zoals het hoort. De χ^2 teststatistiek is bijzonder hoog, ook in verhouding tot het aantal vrijheidsgraden: dat geeft 51.57, wat veel groter is dan de vuistregel van 2 (Pelfrène e.a., 2001, p. 301). Bentler & Bonett's non-normed en comparative fit indices blijven met 0.76 en 0.79 ook ver onder de 0.90. Blijkbaar past dit model niet. Een tweede confirmatorische factoranalyse is uitgevoerd, ditmaal met drie factoren, vaardigheidsbenutting en autonomie apart genomen. De χ^2 teststatistiek gedeeld door aantal vrijheidsgraden is 38.60, wat nog steeds veel te groot is. Bentler & Bonett's non-normed en comparative fit indices blijven met 0.82 en 0.85 weer onder de 0.90, maar zijn al gestegen. De t-waarden bij de patroonladingen zijn allemaal voldoende groot om op een α niveau van 0.05 significant verschillend van nul genoemd te kunnen worden. Twee gestandaardiseerde patroonladingen zijn echter kleiner dan 0.40. Het gaat om het pad van vaardigheidsbenutting naar K2 en het pad van jobvereisten naar K14. Liefst drie indicatoren van jobvereisten (K10, K13 en wocq10) vertonen grote residuen met K6 van vaardigheidsbenutting, en twee items van autonomie (K7 en K9) kennen ook grote residuen met K6. De Lagrange test stelt dan ook bijkomende paden van jobvereisten en autonomie naar K6 voor. K6 lijkt een complexe variabele te zijn, die door alle drie de factoren beïnvloed wordt. De correlaties tussen de drie factoren kunnen omwille van de grote t-waarden ook alle significant verschillend van 0 genoemd worden. De correlatie tussen jobvereisten en autonomie is met 0.04 erg laag; die tussen jobvereisten en vaardigheidsbenutting is met 0.33 behoorlijk en de correlatie tussen

¹ Zie bijlage 2 punt 2.2 voor de SAS input, en bijlage 3 punt 2.1 voor de SAS output (pagina 156 en 169)

autonomie en vaardigheidsbenutting is groot met 0.67. Niet verwonderlijk, aangezien ze samen controle mogelijkheden zouden moeten vormen. Een exploratieve factoranalyse weerhoudt zelfs vier (in plaats van twee) factoren: vaardigheidsbenutting, autonomie en K10-K11 van jobvereisten versus K12-K14 van jobvereisten. In dit geval wordt 44% van de variantie verklaard. Bij het model verschijnt echter een error (maximum iterations exceeded). Daarom is een tweede exploratieve factoranalyse met de optie nfact=3 uitgevoerd. Deze oplossing verklaart 40% van de variantie¹. De Kaiser's over-all MSA is met 0.83 in orde, net zoals de Root mean squares van zowel residuen als partiële correlaties, want deze zijn erg klein. De geroteerde (Varimax) oplossing wordt hieronder weergegeven, samen met de totale communaliteiten van elke indicator en de variantie die elke factor verklaart².

Tabel 10: Exploratieve factoranalyse voor Karasek's JDC model, Varimaxrotatie

	F1	F2	F3	Com
K1 "nieuwe dingen leren"	0.167	0.422	0.094	0.21484
K2 "repetetieve werkzaamheden"	-0.016	0.109	0.234	0.06659
K3 "creatief zijn"	0.098	0.612	0.257	0.44989
K4 "deskundigheid"	0.174	0.689	0.150	0.52794
K5 "verschillende dingen doen"	0.143	0.553	0.265	0.39638
K6 "gelegenheid te bekwamen"	-0.108	0.407	0.488	0.41493
K7 "ruimte beslissingen te nemen"	0.048	0.317	0.676	0.56045
K8 "weinig vrijheid hoe werk te doen"	-0.140	0.107	0.464	0.24668
K9 "inspraak in wat op werk gebeurt"	-0.051	0.078	0.726	0.53623
K10 "heel snel werken"	0.718	0.119	-0.007	0.52925
K11 "heel hard werken"	0.759	0.207	0.067	0.62357
K12 "niet overdreven veel werk"	0.592	0.191	-0.064	0.39063
K13 "voldoende tijd"	0.616	0.095	-0.104	0.39880
K14 "geen tegenstrijdige opdrachten"	0.241	0.006	-0.135	0.07671
Woccq10 "snel werken gezien tijd"	0.709	0.036	-0.001	0.50407
Var	2.506 (17%)	1.733 (12%)	1.698 (11%)	Tot:5.94 (40%)

¹ Zie bijlage 2 punt 2.2 voor SAS input (pagina 156)

² In het grijs staan de indicatoren die gespiegeld zijn; tussen de aanhalingstekens staat de oorspronkelijke verwoording van de indicatoren. In het grijs zijn eveneens patroonladingen en communaliteiten, groter dan 0.40, aangeduid.

K2 en K14 vertonen erg lage totale communaliteiten, en bovendien laten ze niet één patroonlading optekenen die groter is dan 0.40. K1, K8 en K12 voldoen ook niet wat betreft hun communaliteiten, maar ze hebben ten minste een patroonlading die groter is dan 0.40. K6 vertoont een hoge lading op zowel autonomie als vaardigheidsbenutting. Dit is het enige item dat de verbinding tussen autonomie en vaardigheidbenutting maakt. Dat K12-K14 van Jobvereisten in deze oplossing niet voldoen qua communaliteiten (hoewel K13 nog nipt goedgekeurd kan worden), is niet verwonderlijk. Zonder de optie $n_{\text{fact}}=3$ vormen de negatief verwoorde items (K10 en K11) samen één factor, en de positief verwoorde items (K12 en K13) ook, op K14 na. In die oplossing voldoen de items wél wat hun communaliteiten betreft, én wordt meer variantie verklaard (omwille van de error is deze oplossing niet houdbaar).

In de Belstress data vormen K10 en K11 een aparte factor, maar hebben ze eveneens dusdanig hoge ladingen op de andere items van jobvereisten, dat die aparte factor gewoon weggelaten kan worden. Jobvereisten komt er, op K14 na, dus wel als factor uit middels een exploratieve factoranalyse. Controlemogelijkheden komt er ook als één factor uit (Pelfrère e.a., 2001, p. 303-304). In de hoop ook twee factoren te vinden, jobvereisten en controlemogelijkheden, is nogmaals een exploratieve factoranalyse, met $n_{\text{fact}}=2$ uitgevoerd. Het resultaat is dat nog meer communaliteiten niet voldoen (K3, K4, K5 en K9). In tegenstelling tot de Belstress data vertoont de bankendata met andere woorden geen structuur met twee factoren. Vier factoren fitten intrinsiek de data het best, een structuur met drie factoren is eventueel ook mogelijk. Dit lijkt, wat de bankendataset betreft dan toch, in de richting van een meetprobleem en twee theoretische problemen te wijzen. Het meetprobleem situeert zich bij jobvereisten. Het valt immers op dat de positief en de negatief verwoorde items moeilijk bij elkaar te plaatsen zijn. Een andere verwoording van deze items is misschien nodig. Het eerste theoretische probleem situeert zich ook bij jobvereisten. Karasek voorziet een factor, die werkdruk, tijdsdruk en rolambigüiteit verenigt, maar dat lijkt niet te kloppen. Rolambigüiteit hoort hier gewoon niet bij. Het tweede theoretische probleem bestaat bij de factor controlemogelijkheden die Karasek voorziet. Autonomie enerzijds, en vaardigheidsbenutting en variatie anderzijds, horen evenmin samen. De Belstress-studie vertoont dit patroon niet, door toch twee factoren te vinden, maar noteert wel gelijkaardig lage communaliteiten bij K1, K2, K8 en K14 en gelijkaardig lage patroonladingen voor K2 en K14 (Pelfrère e.a., 2001, p. 303 en 304). De onderzoekers merken op dat het misschien tijd wordt om een aantal items te schrappen (K2 en K14 worden genoemd) en zelfs om een aantal nieuwe items op te nemen (Pelfrère e.a., 2001, p. 312).

Voor deze verhandeling kan K2 eventueel nog worden weggelaten, omdat K5 ongeveer hetzelfde meet en wél een geschikt item is. K14 kan niet weggelaten worden zonder de betekenis van jobvereisten, zoals bedoeld door Karasek, te wijzigen. Daarnaast is het wellicht beter met autonomie en vaardigheidsbenutting apart te werken, in plaats van de variabele controlemogelijkheden te gebruiken. Sommige onderzoekers raden dit zelfs aan, omdat volgens hen beide dimensies volledig gescheiden voorspellers van werkstress zijn (Pelfrène e.a., 2001, p.311). Alleszins lijken enkele Karasek items aan herziening toe, maar dat valt uiteraard buiten het bestek van deze eindverhandeling.

5.2.2. Interne consistentie van de schalen

Alle variabelen die een samenstelling van een aantal verschillende items zijn, staan in de tabel. Het aantal items waarop de schaal gebaseerd is, de gemiddelde schaalscore, de standaardafwijking, de Cronbach's alpha en eventuele gedelete indicatoren zijn hierin opgenomen¹.

¹ Zie bijlage 2 punt 2.1 voor de SAS input (pagina 156)

Tabel 11: Gemiddelde, standaardafwijking, Cronbach's alpha en gedelete indicatoren voor de onafhankelijke variabelen

Variabelen	Items	Gemiddelde schaalscore	Standaard deviatie	Cronbach 's alpha	Gedelete indicator
Arbeidsinhoud					
Jobvereisten	6	2.8772603	0.5391808	0.78	
Vaardigheidsbenutting	5	3.2893819	0.4905715	0.73	K2
Autonomie	3	2.7210610	0.6441410	0.68	
Arbeidsverhoudingen					
Steuns	4	2.7122633	0.6779413	0.86	
Steunc	4	2.9876347	0.4697585	0.71	
Pesten	2	1.3677142	0.5732664	0.69	
Arbeidsvoorwaarden					
Opleidingsinspanning	4	2.2838420	1.3651280	0.68	
Jobonzekerheid	5	1.9380111	0.5672234	0.79	
Toekomst1	7	3.0324364	0.4552163	0.83	Q44b
Toekomst2	3	3.3404430	0.5647333	0.69	
Fusie	11	2.6240656	0.7626783	0.90	Q38a
Arbeids- omstandigheden					
Hinderklachten	17	4.2823636	3.0349390	0.75	
Klanten	4	2.9568121	0.6748216	0.80	

Verschillende schalen halen de 0.70 niet, maar 0.68 en 0.69 komen voldoende in de buurt om gebruikt te worden.

Bij jobvereisten heeft K14 een item-totaal correlatie van 0.23. Hoewel dit bijzonder zwak is, en zonder dit item de interne schaalconsistentie tot 0.82 zou stijgen, blijft dit item er toch in om de variabele te meten zoals Karasek aangeeft. K2 wordt wel verwijderd uit vaardigheidsbenutting, gezien K5 ongeveer hetzelfde meet, en deze ingreep de Cronbach's alpha tot 0.73 doet stijgen. De item-totaal correlatie van K2 is maar 0.22.

Uit fusie wordt Q38a verwijderd, omdat deze ingreep de interne schaalconsistentie doet stijgen, en omdat de item-totaal correlatie met 0.26 te zwak is. Uit toekomst1 wordt het item Q44b verwijderd. Dit peilt naar de toekomstverwachting wat betreft de jobzekerheid, en gaat

waarschijnlijk te sterk correleren met de variabele jobonzekerheid. Om elk probleem wat multicollineariteit betreft te vermijden, wordt dit item uit de schaal gehaald. In volgend punt komt het probleem van de multicollineariteit, samen met de andere assumpties van het regressiemodel, uitgebreid aan bod.

6. De assumpties van het regressiemodel

Voor tot de analyse van de gegevens uit de bankendata overgegaan kan worden, is het belangrijk eerst de verschillende assumpties van het regressiemodel te testen. Regressieanalyse maakt gebruik van de kleinste kwadratenmethode om de rechte te zoeken die het best bij de geobserveerde gegevens aansluit. Deze methode functioneert goed indien aan bepaalde voorwaarden voldaan is (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, p. 225).

Allereerst moet de relatie tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele lineair van aard zijn. Ten tweede moet de variantie van de residuen constant zijn over het bereik van elk van de onafhankelijke variabelen. Dan wordt van homoscedasticiteit gesproken. Ten derde moeten deze residuen ongecorreleerd zijn. Ten vierde moet gecontroleerd worden voor de aanwezigheid van invloedrijke elementen. Outliers hebben door hun sterk afwijkende waarde op de afhankelijke variabele vooral een invloed op het intercept van de regressievergelijking, terwijl hefboompunten door hun extreme waarde op de onafhankelijke variabele(n) voornamelijk de helling van de regressievergelijking beïnvloeden. Samen worden deze voorwaarden de Gauss-Markovcondities genoemd. Daarnaast veronderstellen hypothesetesten met betrekking tot de regressieparameters dat de residuen (en dus ook de afhankelijke variabele) van het regressiemodel een normale verdeling volgen (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, pp. 26-32).

Deze voorwaarden worden niet allemaal nagegaan. Zo wordt er niet gezocht naar de aanwezigheid van invloedrijke elementen. Gezien de grootte van de steekproef is het immers onwaarschijnlijk dat outliers dan wel hefboompunten effectief een invloed kunnen uitoefenen op de waarde van de regressieparameters. Evenmin wordt getest of de residuen ongecorreleerd zijn. Vaak zijn klassieke testen hieromtrent voornamelijk gericht op het opsporen van autocorrelatie, wat vooral in tijdreeksmodellen voorkomt. Wel worden eventuele multicollineariteitsproblemen opgespoord. Indien twee of meer onafhankelijke variabelen zeer sterk lineair samenhangen, leidt dat tot problemen bij de schatting van hun

regressieparameters en standaardafwijkingen. In wat volgt wordt kort het resultaat van elke test overlopen¹.

6.1. De lineariteitsassumptie

In meervoudige regressieanalyse is de lineariteit van de relatie tussen de afhankelijke en de onafhankelijke variabele, *onder controle van de effecten van de andere onafhankelijke variabelen*, van belang. Voor deze eindverhandeling wordt gewerkt met de methode die normaal enkel voor enkelvoudige regressieanalyse dient.² Hierbij wordt telkens een spreidingsdiagram van de afhankelijke ten opzichte van de onafhankelijke variabele opgevraagd, zonder controle voor de andere onafhankelijke variabelen. Daar deze werkwijze leidt tot de visuele inspectie van erg veel diagrammen, is ervoor gekozen enkel leeftijd en de variabelen uit het Job Demand-Control-Support model van Karasek op lineariteit te testen. Aan deze laatste variabelen wordt door Warr immers een curvelineaire relatie met (sommige) afhankelijke variabelen toegedicht. Het zijn de zogenaamde additionele afname variabelen (de Jonge e.a., 1995, p.233). Als dit klopt, is een lineaire regressieanalyse niet de geschikte techniek om de verbanden te onderzoeken.

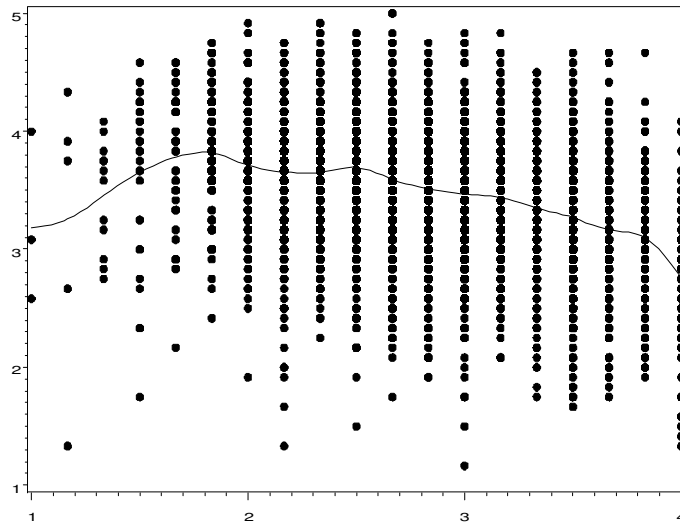
Wat jobvereisten betreft, blijken alle relaties met de afhankelijke variabelen lineair te zijn. Uiteraard golft de trendlijn hier en daar, zeker aan het begin of einde van de lijn, maar alles bij elkaar genomen blijft het algemene beeld van lineariteit behouden. Ook voor vaardigheidsbenutting, autonomie en sociale steun van supervisor en collega's stelt zich geen probleem. Uit deze visuele inspectie van de plots blijkt alvast dat een lineaire regressieanalyse toegepast kan worden.

Deze vaststelling is in feite meteen een ontkrachting van de veronderstellingen van Warr's vitaminemodel. Nochtans worden zijn stellingen in ander onderzoek beaamd. De Jonge e.a. vinden bijvoorbeeld kromlijnige verbanden in hun populatie verplegenden, met name voor werkdruk met arbeidstevredenheid, voor autonomie met uitputting en voor sociale steun met uitputting en distantie (de Jonge e.a., 1995, pp. 237-242). Volgende plots geven diezelfde verbanden weer voor de bankenpopulatie.

¹ Zie bijlage 2 punt 3.1 voor SAS input (pagina 156)

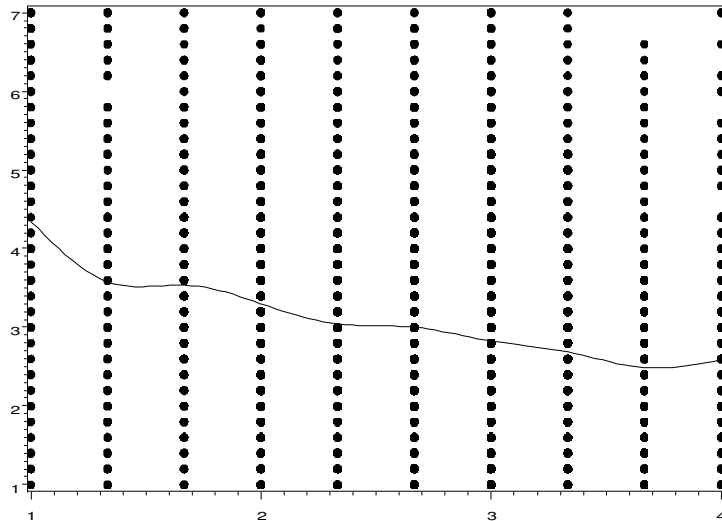
² Om de lineariteit onder controle van de andere onafhankelijke variabelen te onderzoeken, is de PARTRESPLOT macro nodig (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, p.10). Deze functioneert echter niet naar behoren.

Figuur 3: Jobvereisten (X) en jobtevredenheid (Y)

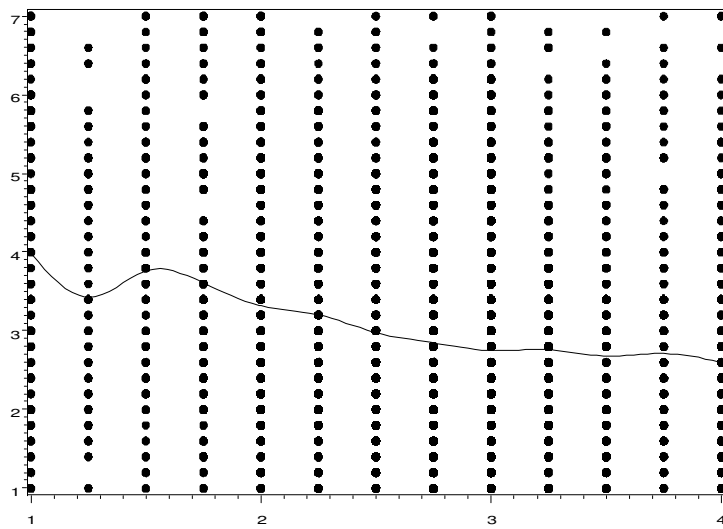


Deze plot lijkt op het eerste gezicht een curvilineair verband volgens het AD-patroon te vertonen, maar bij nader inzien is de afbuiging links te wijten aan enkele outliers in de linkerbenedenhoek. Dit indachtig wijst het algemene beeld op een negatief lineair verband: hoe meer jobvereisten, hoe lager de tevredenheid.

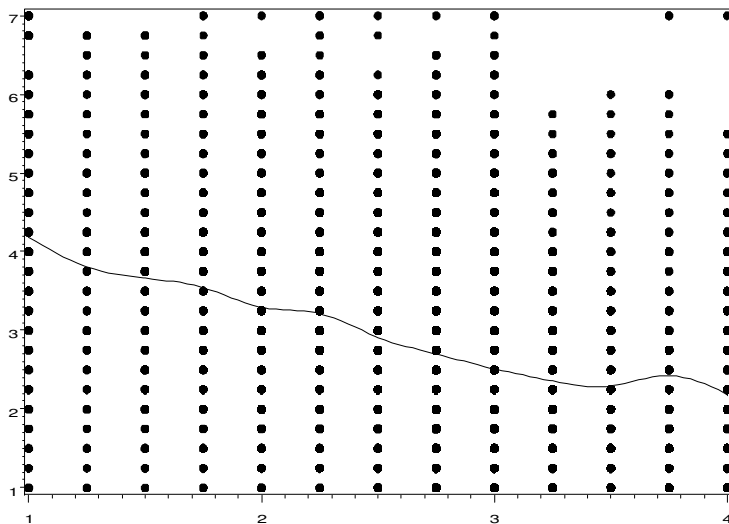
Figuur 4: Autonomie (X) en uitputting (Y)



Figuur 5: Sociale steun supervisor (X) en uitputting (Y)



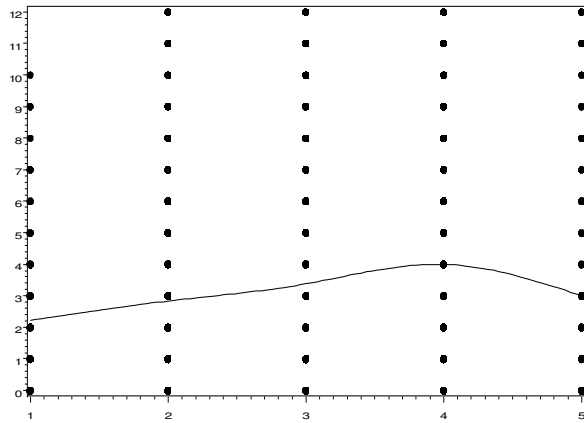
Figuur 6: Sociale steun supervisor (X) en distantie (Y)



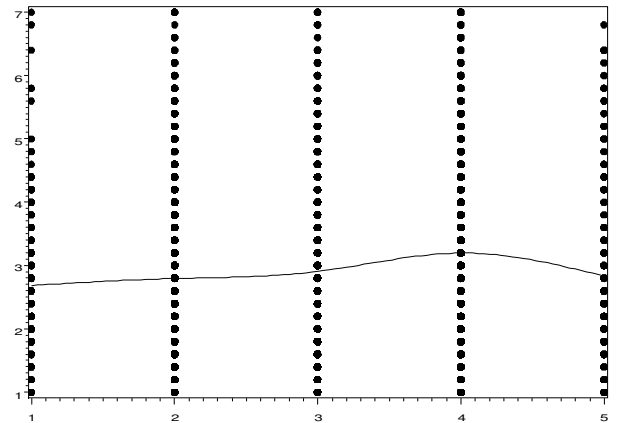
De grafieken met sociale steun van collega's zien er hetzelfde uit als deze van de supervisors, zodat enkel deze laatste afgebeeld worden. Bovenstaande figuren tonen in elk geval telkens ondubbelzinnig een negatieve lineaire relatie. In de populatie van bankmedewerkers gaan de curvelineaire verbanden die bij verpleegkundigen vastgesteld worden, dus niet op. Uitsluitel over deze kwestie kan best met een heterogene populatie werknemers nagestreefd worden. Voor deze eindverhandeling laten we het bij deze vaststelling.

Ten tweede is de relatie tussen leeftijd en de arbeidswelzijnsvariabelen belangrijk. Daarom wordt de relatie tussen leeftijd en de elf afhankelijke variabelen, op de volgende bladzijden weergegeven.

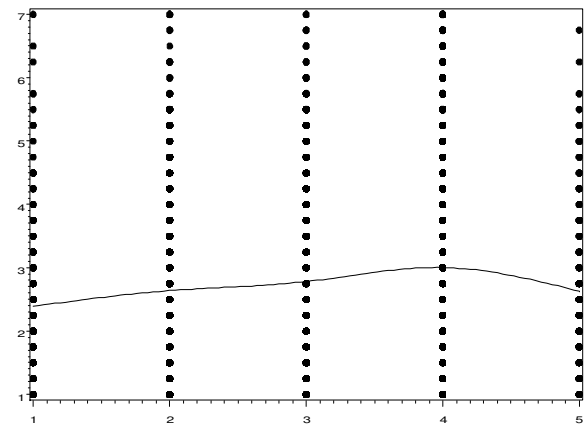
Figuur 7: Leeftijd(X) en psychisch onwelbevinden(Y)



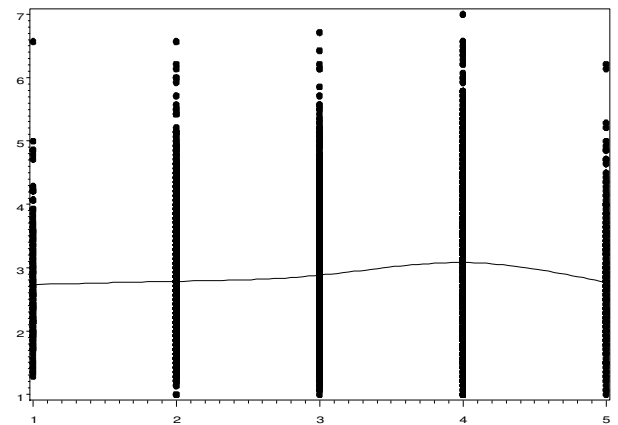
Figuur 8: Leeftijd(X) en uitputting(Y)



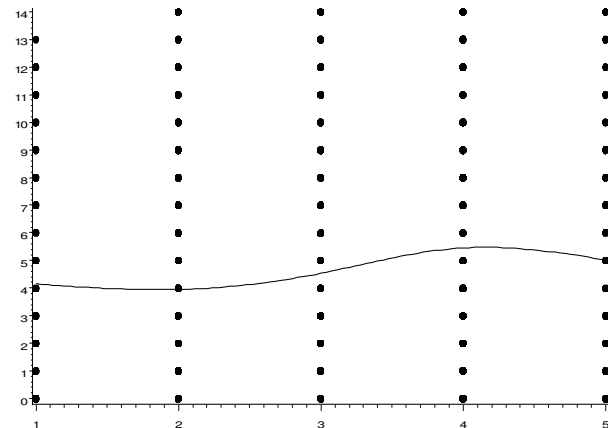
Figuur 9: Leeftijd(X) en distantie(Y)



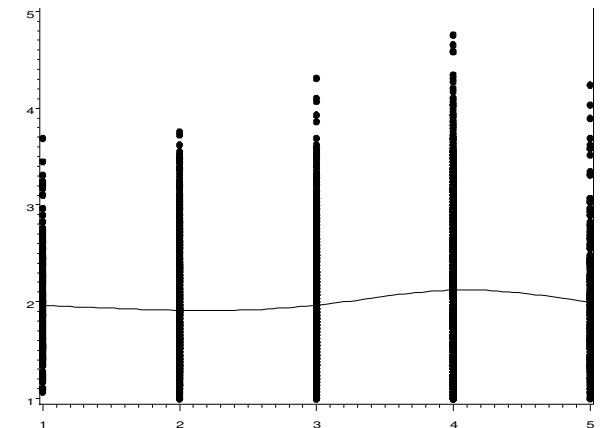
Figuur 10: Leeftijd(X) en burnout(Y)



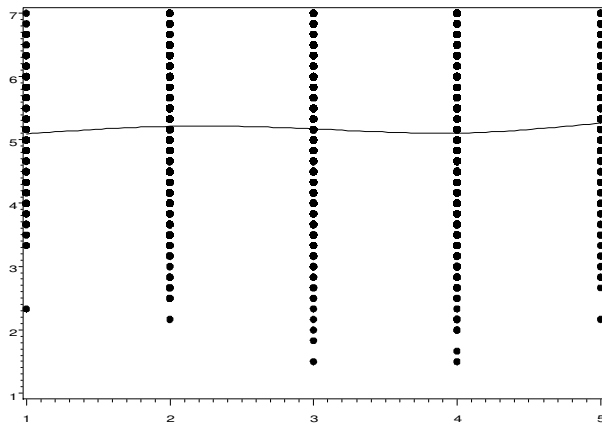
Figuur 11: Leeftijd(X) en negatieve affectiviteit(Y)



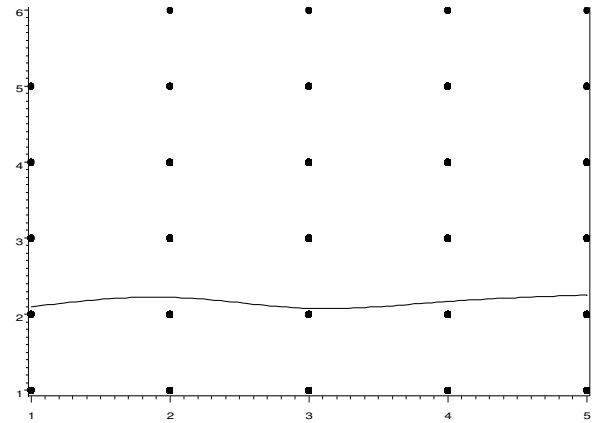
Figuur 12: Leeftijd(X) en psychosomatische klachten(Y)



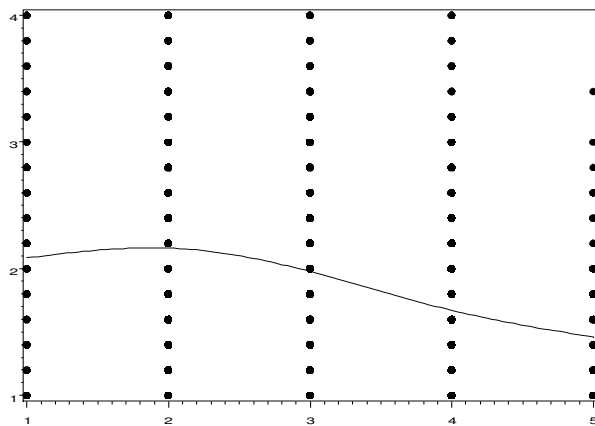
Figuur 13: Leeftijd(X) en competentie(Y)



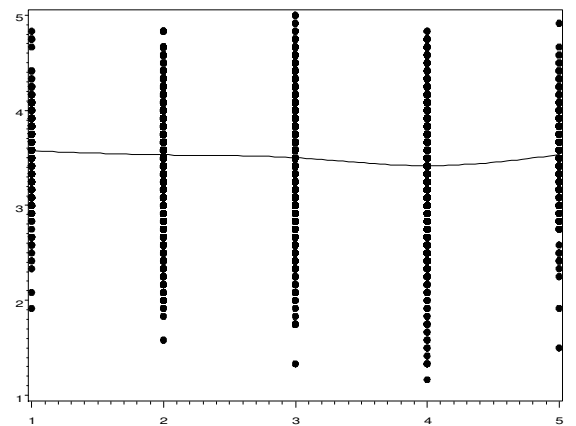
Figuur 14: Leeftijd(X) en ziekteverzuim(Y)



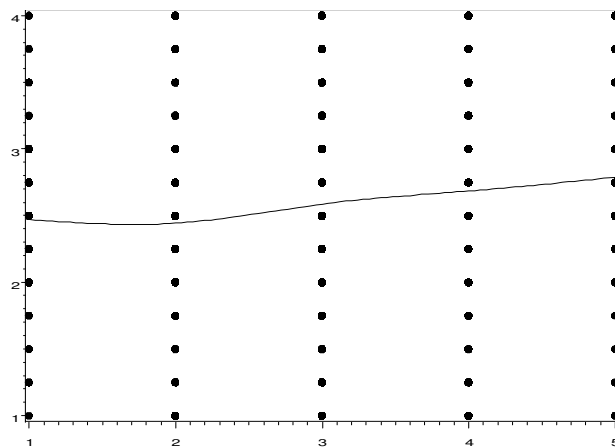
Figuur 15: Leeftijd(X) en verlooptententie(Y)



Figuur 16: Leeftijd(X) en jobtevredenheid(Y)



Figuur 17: Leeftijd(X) en bedrijfsbinding(Y)



De relatie tussen leeftijd en de verschillende afhankelijke variabelen toont hier en daar een golfje, doch kan telkens als lineair gekwalificeerd worden. Deze grafieken worden inhoudelijk besproken onder de conclusies (punt 7.7). Hier volstaat het vast te stellen dat de lineariteitsassumptie niet geschonden is.

6.2. De homoscedasticiteitsassumptie

De variantie van de residuen is niet helemaal constant over het bereik van alle onafhankelijke variabelen. Een aantal variabelen heeft erg weinig respondenten in de eerste categorieën, waardoor daar ook minder variantie is en de puntenwolk van de residuen een beetje de vorm van een megafoon aanneemt, zoals bijvoorbeeld bij jobvereisten, vaardigheidsbenutting en steun van collega's. Anderen lijken wat op een omgekeerde megafoon, omdat de laatste categorieën veel minder respondenten tellen en ook veel minder variantie vertonen, zoals bijvoorbeeld pesten, hinderklachten en jobonzekerheid. Het is echter niet abnormaal dat niet zoveel respondenten erg weinig vaardigheidsbenutting of variatie in hun werk kennen, dat niet zoveel respondenten heel weinig steun van de collega's ervaren, dat niet zoveel respondenten veel gepest worden en dat niet zoveel respondenten zich heel jobonzeker voelen. Het is ook niet abnormaal dat de variantie in dunbevolkte groepen niet altijd even groot is als in dichtbevolkte categorieën. Bovendien zijn de afwijkingen nergens dusdanig groot dat er zich problemen zouden kunnen stellen.

6.3. Multicollineariteit

Om na te gaan of bepaalde onafhankelijke variabelen lineair samenhangen, wordt voor elke variabele de Tolerance waarde en de Variance Inflation Factor berekend. De eerste waarde mag niet kleiner zijn dan 0.1, terwijl de tweede groter moet zijn dan 10. Loon, leeftijd en (eerste) toekomstperspectief laten lage Tolerance waarden en hoge Variance Inflation Factors optekenen. Met respectievelijk ongeveer 0.56 en 1.76, 0.59 en 1.68 en 0.58 en 1.72 blijven deze echter nog ruimschoots boven de 0.1 en onder de 10. De laagste Tolerance waarden en Variance Inflation Factors zijn echter voor leeftijd en anciënniteit bij de bank. In dit volledige model gaat het over ongeveer 0.28 en 3.58 en 0.29 en 3.47. Leeftijd hangt dus sterk samen

met de anciënniteit bij de bank. Toch wijzen deze waarden, gezien ze nog boven de 0.1 en onder de 10 blijven, nog niet op multicollineariteitsproblemen. Het zou dus mogelijk moeten zijn om de variabelen gelijktijdig in een regressieanalyse op te nemen, zonder al te sterk vertekende regressieparameters te verkrijgen. Handmatig is onderzocht of het verwijderen of toevoegen van een onafhankelijke variabele leidt tot sterke wijzigingen in de regressieparameters, en dit voor de variabelen waarvan verwacht kan worden dat ze samenhangen met een aantal anderen. Het toevoegen van steun van de supervisor verandert de gestandaardiseerde parameterschatting van steun van collega's amper. Het toevoegen van toekomstperspectief 1 doet de parameters van jobonzekerheid en toekomstperspectief 2 wel lichtjes veranderen, doch nooit veel meer dan 0.04 (gestandaardiseerde parameters). Gezien de Tolerance en de VIF waardes in orde zijn, is dit niet genoeg om een van de drie variabelen te verwijderen. Hetzelfde geldt voor leeftijd en loon. De regressieparameter van autonomie verandert amper door toevoeging van vaardigheidsbenutting. Het toevoegen van anciënniteit bij de bank verandert de parameters van leeftijd op bedrijfsbinding en verloopintentie sterk. Bij de analyse moet rekening gehouden worden met een mogelijke vertekening.

6.4. De normaliteitsassumptie

Geen enkele afhankelijke variabele kent strikt genomen een normaalverdeling. Telkens is de p-waarde van de Kolmogorov-Smirnov test op normaliteit kleiner dan 0.01. De nulhypothese dat de verdeling van de variabelen uit een normaal verdeelde populatie stamt, moet dus verworpen worden. De verdeling heeft meestal de grootste massa links, met rechts een lange staart, ook wel een "right skewed" verdeling genoemd. Dat is theoretisch plausibel: in een niet-klinische populatie is het normaal dat bij GHQ12 of NA bijvoorbeeld, de meeste respondenten zich in de laagste categorieën van onwelbevinden en negatieve affectiviteit bevinden. Competentie, jobtevredenheid en bedrijfsbinding lijken wat meer op een "left skewed" verdeling. Het is wederom niet abnormaal voor een niet-klinische populatie om nog betrekkelijk goed te scoren qua professionele competentie, behoorlijk tevreden te zijn over de eigen job en een bepaalde verbondenheid met het eigen bedrijf te ervaren. Het feit dat geen enkele afhankelijke variabele een normaalverdeling kent, is met andere woorden theoretisch plausibel en verklaarbaar. Een tweede reden om niet zwaar te tillen aan het feit dat niet volledig aan de normaliteitsassumptie voldaan is, betreft de grootte van de gebruikte

steekproef. Uit de centrale limietstelling volgt dat bij zo een omvangrijke steekproef de regressieparameters sowieso naar een normaalverdeling tenderen (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, p. 284). Enkel als de verdeling van de residuen zéér sterk zou afwijken van een normaalverdeling, is er een probleem. Aangezien dit zeker niet het geval is, wordt deze assumptie als voldaan beschouwd.

7. Analyse

Bij de analyse wordt eerst met de 4A's apart gewerkt. Telkens wordt een meervoudige regressieanalyse met de onafhankelijke variabelen van een bepaalde groep gevolgd door dezelfde analyse, maar dan leeftijd. Daarna zal het volledige model, inclusief leeftijd, getest worden, gevolgd door diezelfde test, maar dan met anciënniteit in de functie en bij de bank. Als laatste komt de multilevelanalyse aan bod. Arbeidsinhoud vormt het startpunt van de analyse.

7.1. Arbeidsinhoud: het Job Demand-Control model van Karasek

Onder de eerste van de 4A's horen de Karasek-variabelen jobvereisten, vaardigheidsbenutting en autonomie thuis. Karasek voorziet ook het interactie-effect tussen jobvereisten en controlemogelijkheden. Gezien hier met vaardigheidsbenutting en autonomie apart gewerkt wordt, zullen twee interactie-effecten geconstrueerd worden. Het gaat om interactieK1 (jobvereisten*vaardigheidsbenutting) en interactieK2 (jobvereisten*autonomie). Jobvereisten en autonomie zijn daartoe gespiegeld. Omdat er erg veel afhankelijke en onafhankelijke variabelen zijn, is ervoor gekozen in de tabellen afkortingen te bezigen. Deze staan voor: GHQ12 = psychisch onwelbevinden; U = uitputting; D = distantie; C = competentie; BO = burnout; ZV = ziekteverzuim; NA = negatieve affectiviteit; Ψ S = psychosomatische klachten; VI = verloopintentie; JT = jobtevredenheid; BB = bedrijfsbinding. De onafhankelijke variabelen: JV = jobvereisten; VB = vaardigheidsbenutting; AU = autonomie; K1 = interactieK1; K2 = interactieK2; LT = leeftijd. "Model 1a" staat voor het model met alle

onafhankelijke variabelen zonder leeftijd, terwijl “Model 1b” staat voor datzelfde model, maar dan met leeftijd¹.

De globale F-test geeft aan dat de onafhankelijke variabelen telkens een significant deel van de variantie in de afhankelijke variabelen verklaren. Minstens één van de regressiecoëfficiënten is dus significant verschillend van nul. De determinatiecoëfficiënt van jobtevredenheid is met 0.34 het grootst. Van de variantie ziekteverzuim daarentegen wordt maar 2% verklaard, wat meteen de kleinste determinatiecoëfficiënt is. Het toevoegen van leeftijd aan dit model, zorgt slechts bij één variabele voor een grote toename in de proportie verklaarde variantie. Zonder leeftijd wordt 4% van de variantie van verloopintentie verklaard, terwijl dit met leeftijd oploopt tot 14%. Van drie andere variabelen neemt de verklaarde variantie met 2% toe: negatieve affectiviteit, psychosomatische klachten en bedrijfsbinding. Bij de overige variabelen verandert de toevoeging van leeftijd weinig tot niets.

¹ Zie bijlage 2 punt 4.1.1 voor de SAS input (pagina 156)

Tabel 12: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsinhoud en leeftijd

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
JV	Model 1a	0.33*** t = 6.55	0.35*** t = 6.96	0.34*** t = 6.78	0.03 t = 0.69	0.30*** t = 6.21	-0.01 t = -0.14	0.27*** t = 5.17	0.18*** t = 3.31	0.19*** t = 3.45	-0.37*** t = -8.30	0.11* t = 2.07
	Model 1b	0.33*** t = 6.37	0.34*** t = 6.75	0.34*** t = 6.69	0.04 t = 0.83	0.29*** t = 6.02	-0.02 t = -0.28	0.26*** t = 4.99	0.17** t = 3.24	0.22*** t = 4.24	-0.38*** t = -8.32	0.09 t = 1.60
VB	Model 1a	-0.21** t = -3.16	-0.20** t = -3.13	-0.32*** t = -4.88	0.15* t = 2.33	-0.31*** t = -4.93	-0.15* t = -2.15	-0.30*** t = -4.41	-0.25*** t = -3.61	-0.01 t = -0.10	0.46*** t = 8.00	-0.08 t = -1.18
	Model 1b	-0.17** t = -2.63	-0.18** t = -2.73	-0.31*** t = -4.65	0.14* t = 2.15	-0.29*** t = -4.55	-0.14 t = -1.94	-0.26*** t = -3.85	-0.23*** t = -3.34	-0.09 t = -1.39	0.46*** t = 7.80	-0.03 t = -0.42
AU	Model 1a	-0.03 t = -0.42	0.02 t = 0.32	-0.30*** t = -4.11	0.32*** t = 4.32	-0.22** t = -3.09	0.02 t = 0.26	0.01 t = 0.12	0.09 t = 1.16	-0.27*** t = -3.40	0.09 t = 1.33	0.27*** t = 3.50
	Model 1b	-0.05 t = -0.73	0.01 t = 0.17	-0.32*** t = -4.26	0.32*** t = 4.37	-0.23** t = -3.28	0.02 t = 0.27	-0.02 t = -0.22	0.08 t = 1.01	-0.22** t = -2.86	0.10 t = 1.52	0.25** t = 3.26
K1	Model 1a	-0.15* t = -2.15	-0.10 t = -1.36	-0.17* t = -2.44	-0.05 t = -0.70	-0.12 t = -1.78	-0.06 t = -0.75	-0.19* t = -2.53	-0.10 t = -1.36	0.09 t = 1.13	0.25*** t = 3.93	-0.30*** t = -3.99
	Model 1b	-0.12 t = -1.63	-0.07 t = -0.95	-0.16* t = -2.21	-0.06 t = -0.86	-0.10 t = -1.41	0.09 t = 0.75	-0.15* t = -1.96	-0.08 t = -1.09	-0.02 t = -0.21	0.24*** t = 3.68	-0.24** t = -3.24
K2	Model 1a	0.17 t = 1.88	0.21* t = 2.40	-0.06 t = -0.63	0.04 t = 0.40	0.09 t = 0.99	0.13 t = 1.34	0.16 t = 1.65	0.26** t = 2.67	-0.22* t = -2.24	-0.28*** t = -3.49	0.22* t = 2.26
	Model 1b	0.14 t = 1.54	0.20* t = 2.21	-0.07 t = -0.81	0.04 t = 0.49	0.07 t = 0.76	0.13 t = 1.34	0.12 t = 1.26	0.23* t = 2.46	-0.14 t = -1.51	-0.26** t = -3.28	0.19* t = 2.01
LT	Model 1b	0.11*** t = 8.46	0.09*** t = 7.05	0.09*** t = 7.24	-0.01 t = -1.16	0.08*** t = 6.94	-0.00 t = -0.17	0.12*** t = 9.66	0.11*** t = 8.21	-0.31*** t = -24.75	-0.06*** t = -5.12	0.14*** t = 10.66

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 13: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsinhoud en leeftijd

	GHQ12	U	D	C	BO	Q49c	NA	ΨS	VI	JT	BB
Model 1a	R ² = 0.15 f = 194.55	R ² = 0.20 f = 272.00	R ² = 0.17 f = 218.33	R ² = 0.18 f = 232.25	R ² = 0.24 f = 336.07	R ² = 0.02 f = 24.56	R ² = 0.09 f = 112.76	R ² = 0.10 f = 123.61	R ² = 0.04 f = 43.10	R ² = 0.34 f = 562.00	R ² = 0.07 f = 82.08
Model 1b	R ² = 0.16 f = 174.40	R ² = 0.21 f = 235.06	R ² = 0.17 f = 189.85	R ² = 0.18 f = 191.19	R ² = 0.25 f = 285.72	R ² = 0.02 f = 19.53	R ² = 0.11 f = 108.88	R ² = 0.12 f = 113.55	R ² = 0.14 f = 142.16	R ² = 0.34 f = 475.62	R ² = 0.09 f = 88.28
Alle p<0.0001											

7.1.1. Model zonder leeftijd

Omdat de dataset een groot aantal respondenten bevat, worden enkel regressiecoëfficiënten met een p-waarde kleiner dan 0.001 als sterk significant verschillend van nul beschouwd. Met zo een grote steekproef is het immers niet moeilijk significante effecten bij een α van 0.05 of 0.01 te vinden. De sterkste onder deze effecten worden op een rijtje gezet.

De hoeveelheid werklast die iemand ervaart, ten eerste, zorgt vooral voor een verminderd psychisch welbevinden, voor een gevoel van uitputting en cynisme ten opzichte van het eigen werk (en dus voor een gevoel opgebrand te zijn) en voor verminderde tevredenheid met de eigen job. Het kunnen inzetten van de eigen vaardigheden op het werk en het ervaren van voldoende variatie in het werk, ten tweede, vermindert de afstand ten opzichte van de eigen job (en vermindert dus het gevoel opgebrand te zijn), vermindert negatieve gevoelens en psychosomatische klachten en verhoogt de tevredenheid met de eigen job bijzonder sterk. Het zelf mogen nemen van beslissingen wat het werk betreft, ten derde, leidt tot een sterke vermindering van de distantie ten opzichte van het eigen werk en een verhoging van de inschatting van de eigen competentie. Verder vermindert deze variabele de intentie tot verloop, en verhoogt ze de bedrijfsbinding. Dit alles uiteraard telkens onder controle van de andere onafhankelijke variabelen.

De interactie-effecten leveren niet veel sterk significante verbanden op. De interactie tussen jobvereisten en vaardigheidsbenutting, ten eerste, verhoogt significant de jobtevredenheid en vermindert de bedrijfsbinding. De interactie tussen jobvereisten en autonomie, ten tweede, vermindert significant de jobtevredenheid. Dit voldoet niet aan het verwachte patroon, zeker niet als ook de minder sterk significante effecten ($p < 0.05$ of $p < 0.01$) in consideratie genomen worden. De interactie tussen vaardigheidsbenutting en jobvereisten vermindert een aantal stressklachten en verhoogt de jobtevredenheid, maar vermindert gelijktijdig de bedrijfsbinding. De interactie tussen autonomie en jobvereisten daarentegen verhoogt nog enkele stressklachten en vermindert de jobtevredenheid, maar vermindert ook de verloopintentie en vergroot de bedrijfsbinding. Nadat het model met leeftijd behandeld is, wordt dit verrassende effect nader onderzocht.

7.1.2. Model met leeftijd

De toevoeging van leeftijd wijzigt de regressieparameters, doch niet veel. Geen enkele écht opvallende verandering van t-waarde en dus significantie, en grootte van de parameter, is merkbaar. Een aantal kleine veranderingen worden toch opgesomd. Ten eerste doet de toevoeging van leeftijd het effect van autonomie op verloopintentie en bedrijfsbinding kleiner, en minder sterk significant verschillend van nul worden. Ten tweede wordt het effect van de eerste interactieterm op bedrijfsbinding niet langer sterk significant verschillend van nul, terwijl hetzelfde gebeurt met het effect van de tweede interactieterm op jobtevredenheid. Leeftijd laat zelf wel verschillende sterk significante parameters noteren. Enkel op het eigen gevoel van competentie en op de hoeveelheid ziekteverzuim laat leeftijd niet-significante effecten optekenen. De afhankelijke variabelen waarop leeftijd wel een sterk effect sorteert, worden overlopen. Hoe ouder respondenten zijn, hoe groter het psychisch onwelbevinden, hoe meer negatieve gevoelens en psychosomatische klachten en hoe groter de uitputting en distantie ten opzichte van het werk, en dus hoe sterker het gevoel opgebrand te zijn. Het valt op dat de sterkste effecten van leeftijd zich situeren bij verloopintentie en bedrijfsbinding. Hoe ouder de bankwerknemer is, hoe minder hij of zij geneigd is het bedrijf te verlaten en hoe meer hij of zij zich ermee verbonden voelt.

Voor naar arbeidsverhoudingen over te gaan, wordt eerst, zoals gezegd, onderzocht waarom de interactie-effecten niet het gewenste patroon vertonen.

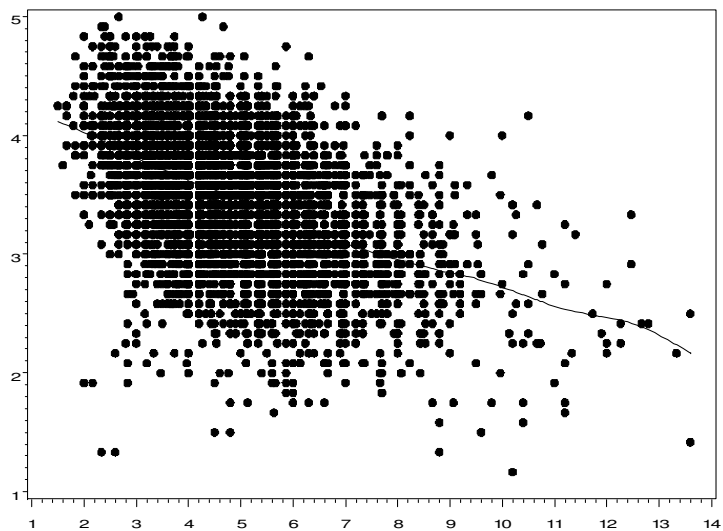
7.1.3. Onderzoek van de interactie-effecten

Bij het testen van de verschillende assumpties van het model, zijn de interactie-effecten niet mee opgenomen. Als de regressiecoëfficiënten niet het gewenste resultaat vertonen, dan kan dat zijn omdat de lineariteit niet gegarandeerd is. De interactie-effecten zoals hierboven geconstrueerd kennen immers een range van 1 tot 16, waarbij 1 (1*1) staat voor lage jobvereisten en hoge autonomie/vaardigheidsbenutting (omwille van de spiegeling), terwijl 16 (4*4) staat voor hoge jobvereisten en lage autonomie/vaardigheidsbenutting. Met de interactietermen wordt als het ware de stress-as overlopen: van weinig stresserende naar erg stresserende jobs. Dat betekent echter dat de actieve en passieve jobs zich ergens in het midden tussen deze twee polen bevinden. Het zou kunnen dat dit leidt tot niet-lineaire relaties.

Deze veronderstelling wordt onderzocht middels een plot van de interactietermen met de afhankelijke variabelen.

De plots met interactieK1 en de afhankelijke variabelen, tonen twee relaties die als niet-lineair gecategoriseerd kunnen worden. Het gaat om het effect van de interactieterm op competentie en op psychosomatische klachten. De andere relaties kunnen echter wél als lineair beschouwd worden. In de figuur wordt de relatie met bedrijfsbinding afgebeeld.

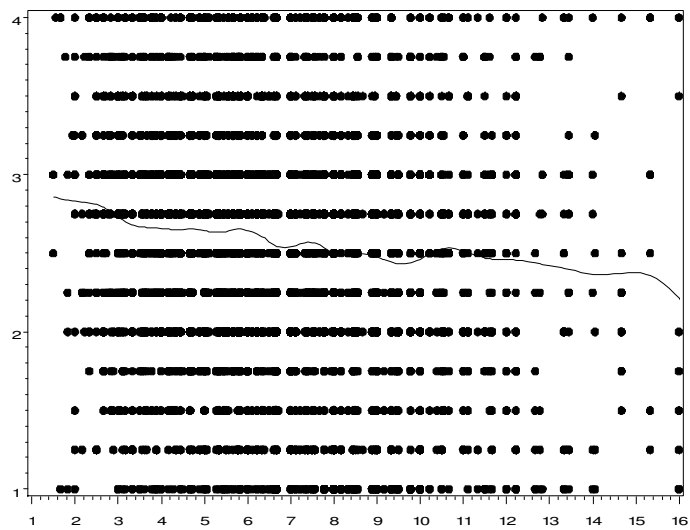
Figuur 18: InteractieK1 (X) en jobtevredenheid (Y)



De trendlijn (hoewel door de puntenwolk iets moeilijker zichtbaar) is duidelijk lineair. Wanneer de waarde van de interactieterm stijgt, daalt de tevredenheid. De regressieparameter die uit de SAS output blijkt daarentegen, is met 0.25 positief: dus wanneer de waarde van de interactieterm stijgt, stijgt ook de jobtevredenheid. Dat komt niet overeen met de trendlijn uit bovenstaande plot.

De plots met interactieK2 en de afhankelijke variabelen lijken telkens een lineaire relatie te tonen. In de figuur wordt de relatie met bedrijfsbinding afgebeeld.

Figuur 19: InteractieK2 (X) en bedrijfsbinding (Y)



Uit deze plot blijkt dat een verhoging van de interactieterm, leidt tot een vermindering van de bedrijfsbinding. In de SAS output leidt een hogere waarde op de interactieterm echter tot een toename van de bedrijfsbinding.

Bij beide interactietermen komen verschillende regressieparameters dus niet overeen met wat in de plot geobserveerd wordt, wat merkwaardig is. Om verder te onderzoeken waaraan dit zou kunnen liggen, is op multicollineariteit gecontroleerd. De Tolerance en Variance Inflation Factor waardes voor dit model zijn alle kleiner dan 0.10, respectievelijk groter dan 10. Er is een probleem van multicollineariteit, dat verklaart waarom de interactietermen niet het juiste teken vertonen. Het is niet verwonderlijk dat de interactietermen, die een product zijn van telkens twee onafhankelijke variabelen, samenhangen met deze onafhankelijke variabelen. Om dit probleem op te lossen kan een principale componentenregressie uitgevoerd worden. In een dergelijke regressie worden de principale componenten in plaats van de onafhankelijke variabelen ingevoerd. De principale componenten die omwille van een erg klein aandeel in de verklaring van de variantie in de onafhankelijke variabelen, verantwoordelijk zijn voor het multicollineariteitsprobleem, worden verwijderd (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, p. 314). Omdat zo niet langer alle beschikbare informatie gebruikt wordt, ontstaat een kleine vertekening in de parameterschattingen van de oorspronkelijke variabelen (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, p. 315). Toch is deze oplossing in geval van multicollineariteit te verkiezen, omdat ze de variantie doet dalen. Een licht vertekende schatter met kleine variantie heeft veel meer kans dicht bij de populatieparameter liggen dan een onvertekende schatter met een veel grotere variantie (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, pp. 300 en 312).

Via een Proc Princomp worden allereerst de eigenvectoren en de eigenwaarden van de correlatiematrix van de onafhankelijke variabelen bekomen. De correlatiematrix wordt in volgende tabel weergegeven.

Tabel 14: Correlatiematrix van de Job Demand-Control variabelen.

	JV	VB	AU	K1	K2
JV	1.0000	0.2000	-0.0642	0.4450	0.5854
VB	0.2000	1.0000	0.4640	-0.7678	-0.2585
AU	-0.0642	0.4640	1.0000	-0.4620	-0.8323
K1	0.4450	-0.7678	-0.4620	1.0000	0.6150
K2	0.5854	-0.2585	-0.8323	0.6150	1.0000

Uit deze correlatiematrix blijkt duidelijk waarom zich een multicollineariteitsprobleem stelt: de correlaties tussen vaardigheidsbenutting en interactieK1 en deze tussen autonomie en interactieK2, zijn erg hoog. Ook jobvereisten laat hoge correlaties met beide interactietermen noteren. Vaardigheidsbenutting en autonomie zelf hangen eveneens sterk samen. De eerste drie principale componenten vatten samen 99.5% van de variantie in de onafhankelijke variabelen. De laatste twee principale componenten kunnen dus weggelaten worden. Middels een Reg procedure, met optie PCOMIT=2, wordt dit laatste in SAS bewerkstelligd¹.

In volgende tabel worden de geschatte regressieparameters voor de ongestandaardiseerde oorspronkelijke onafhankelijke variabelen, afkomstig uit een multivariate regressie (Model 1a) en deze afkomstig uit een principale componentenregressie (Model 1c), met elkaar vergeleken. Gestandaardiseerde schattingen kunnen niet door een principale componentenregressie gegenereerd worden (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, p. 315). De standaardafwijkingen behoren evenmin tot de output. Om deze alsnog te bekomen zijn specifieke technieken zoals de bootstrap nodig. In het boek worden deze niet behandeld (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, p. 325). De significantie van de parameters kan dan ook niet nagegaan worden.

¹ Zie bijlage 2 punt 4.1.2 voor de SAS input en bijlage 3 punt 3 voor de SAS output (pagina 156 en 169)

Tabel 15: Ongestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van de meervoudige regressieanalyse en de principale componentenregressie met Arbeidsinhoud

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
JV	Model 1a	2.16541	0.85612	0.82376	0.05992	0.53764	-0.01709	2.03755	0.19422	0.23286	-0.36797	0.14739
	Model 1c	1.21395	0.57353	0.13924	0.19837	0.16461	-0.05146	0.87959	0.13211	0.06461	-0.14581	0.11667
VB	Model 1a	-1.47858	-0.54478	-0.84058	0.28691	-0.60921	-0.37405	-2.46995	-0.30240	-0.00911	0.50219	-0.11861
	Model 1c	0.16263	0.03305	-0.18246	0.27414	-0.15514	-0.13553	-0.27177	-0.05615	-0.04233	0.08871	0.19496
AU	Model 1a	-0.16715	0.04846	-0.61039	0.45805	-0.32850	0.03866	0.05730	0.08255	-0.27986	0.07179	0.30232
	Model 1c	-0.28425	-0.05842	-0.28065	0.29598	-0.22463	-0.10782	-0.24357	-0.03506	-0.04428	0.12380	0.09178
K1	Model 1a	-0.35060	-0.08305	-0.14717	-0.03003	-0.07712	-0.05541	-0.49489	-0.03978	0.03786	0.08620	-0.14011
	Model 1c	0.22504	0.11990	0.08478	-0.03492	0.08303	0.02799	0.27497	0.04645	0.02690	-0.05885	-0.03065
K2	Model 1a	0.25364	0.12046	-0.03165	0.01429	0.03533	0.06698	0.26551	0.06389	-0.06188	-0.06324	0.06561
	Model 1c	0.21291	0.08395	0.07933	-0.04048	0.07011	0.01734	0.16250	0.02404	0.01777	-0.04544	-0.00573

Omdat het over de ongestandaardiseerde regressiecoëfficiënten gaat, en de variabelen met verschillende schalen gemeten zijn, kunnen de parameters niet onderling vergeleken worden. De effecten van interactieK1 op competentie en op psychosomaal worden best genegeerd, gezien het hier om niet-lineaire verbanden gaat.

Wat meteen duidelijk wordt, is dat de interactietermen het juiste teken krijgen. Jobvereisten doet op zichzelf een aantal stressklachten toenemen, maar deze nemen nog sterker toe indien tegelijkertijd de vaardigheidsbenutting of de autonomie beperkt is. Een grote werklast vermindert eveneens het welzijn sterker indien de vaardigheidsbenutting en de autonomie beperkt zijn. De interactie-effecten worden dus wel degelijk gevonden zoals Karasek ze voorzien heeft. Ze bleven enkel omwille van sterke multicollineariteit verborgen. Het kan niet nagegaan worden of ze significant verschillen van nul.

De positieve effecten die autonomie eerst op uitputting, ziekteverzuim, negatieve affectiviteit en psychosomatische klachten had, worden nu eveneens negatief. Het negatieve effect van vaardigheidsbenutting op bedrijfsbinding, is positief na een principale componentenregressie. Twee negatieve effecten van vaardigheidsbenutting op psychisch onwelbevinden en uitputting, zijn positief geworden. Aangezien geen t-waardes berekend kunnen worden, is niet bekend of deze parameters significant verschillend van nul zijn bij een α van 0.001. Autonomie verhoogt de kans op stressklachten dus niet langer, terwijl vaardigheidsbenutting nu juist wel de kans op stressklachten verhoogt, waar deze variabele die kans eerst verlaagde. Omwille van het ontbreken van significantietesten is niet duidelijk hoe zwaar aan deze veranderingen getild moet worden. De meeste veranderingen van teken door de principale componentenanalyse, zijn echter in de goede zin.

7.2. Arbeidsverhoudingen

Sociale steun van collega's dan wel van de verantwoordelijke en pesten komen onder dit punt aan bod. De afkortingen van de afhankelijke variabelen zijn nog dezelfde. Voor de onafhankelijke variabelen geldt dat STS = sociale steun van de supervisor; STC = sociale steun van collega's; P = pesten en LT is nog steeds leeftijd¹. "Model 2a" staat voor het model met alle onafhankelijke variabelen zonder leeftijd, terwijl "Model 2b" staat voor datzelfde model, maar dan met leeftijd.

¹ Zie bijlage 2 punt 4.2 voor de SAS input (pagina 156)

De globale F-test geeft aan dat de onafhankelijke variabelen telkens een significant deel van de variantie in de afhankelijke variabelen verklaren. De determinatiecoëfficiënt van jobtevredenheid is met 0.31 opnieuw het grootst, die van ziekteverzuim met 0.01 het kleinst. De toevoeging van leeftijd verandert enkel de determinatiecoëfficiënt van verloopintentie en bedrijfsbinding behoorlijk. Zonder leeftijd wordt 7%, terwijl met leeftijd 19% van de variantie van verloopintentie verklaard wordt. Het percentage verklaarde variantie van bedrijfsbinding stijgt van 3% tot 6%.

Tabel 16: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsverhoudingen en leeftijd

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
STS	Model 2a	-0.18*** t = -12.99	-0.16*** t = -11.09	-0.28*** t = -20.35	0.15*** t = 10.57	-0.25*** t = -18.16	-0.07*** t = -5.08	-0.09*** t = -6.64	-0.09*** t = -6.01	-0.16*** t = -11.46	0.36*** t = 29.50	0.13*** t = 8.90
	Model 2b	-0.17*** t = -12.38	-0.15*** t = -10.37	-0.27*** t = -19.81	0.15*** t = 10.22	-0.24*** t = -17.44	-0.08*** t = -5.12	-0.08*** t = -5.90	-0.08*** t = -5.28	-0.19*** t = -13.94	0.36*** t = 29.43	0.14*** t = 9.63
STC	Model 2a	-0.02 t = -1.67	-0.04** t = -2.68	-0.08*** t = -5.82	0.09*** t = 6.27	-0.08*** t = -6.24	0.02 t = 1.47	-0.03* t = -2.48	-0.02 t = -1.41	-0.06*** t = -4.19	0.12*** t = 10.08	0.04** t = 3.18
	Model 2b	-0.02 t = -1.26	-0.03* t = -2.27	-0.07*** t = -5.35	0.09*** t = 6.22	-0.08*** t = -5.83	0.02 t = 1.72	-0.02 t = -1.72	-0.01 t = -0.74	-0.08*** t = -6.19	0.12*** t = 9.92	0.06*** t = 4.02
P	Model 2a	0.20*** t = 15.13	0.20*** t = 14.58	0.15*** t = 11.69	-0.07*** t = -5.17	0.18*** t = 13.56	0.08*** t = 5.88	0.29*** t = 21.94	0.26*** t = 18.56	0.12*** t = 8.96	-0.25*** t = -21.50	-0.05*** t = -3.39
	Model 2b	0.20*** t = 14.64	0.20*** t = 14.32	0.15*** t = 11.51	-0.08*** t = -5.37	0.18*** t = 13.48	0.09*** t = 6.04	0.29*** t = 21.64	0.25*** t = 18.26	0.15*** t = 11.71	-0.26*** t = -21.62	-0.06*** t = -4.34
LT	Model 2b	0.08*** t = 6.25	0.06*** t = 4.92	0.05*** t = 4.08	0.01 t = 1.02	0.05*** t = 3.72	-0.02 t = -1.37	0.09*** t = 7.12	0.08*** t = 5.73	-0.35*** t = -28.36	0.01 t = 0.62	0.17*** t = 12.56

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 17: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de multivariate analyses met Arbeidsverhoudingen

	GHQ12	U	D	C	BO	Q49c	NA	ΨS	VI	JT	BB
Model 2a	R ² = 0.10 f = 207.67	R ² = 0.09 f = 180.77	R ² = 0.15 f = 321.71	R ² = 0.05 f = 102.63	R ² = 0.15 f = 311.70	R ² = 0.01 f = 27.85	R ² = 0.12 f = 243.76	R ² = 0.09 f = 174.99	R ² = 0.07 f = 129.03	R ² = 0.31 f = 806.45	R ² = 0.03 f = 54.75
Model 2b	R ² = 0.11 f = 163.69	R ² = 0.09 f = 139.15	R ² = 0.15 f = 241.83	R ² = 0.05 f = 74.18	R ² = 0.15 f = 232.23	R ² = 0.01 f = 21.39	R ² = 0.13 f = 195.88	R ² = 0.09 f = 138.29	R ² = 0.19 f = 312.35	R ² = 0.31 f = 605.02	R ² = 0.06 f = 80.79
Alle p<0.0001											

7.2.1. Model zonder leeftijd

De sterkste onder de bij een α van 0.001 significante effecten van dit model worden overlopen. De sociale steun die een werknemer krijgt van zijn of haar verantwoordelijke, ten eerste, verhindert een afstandelijke houding ten aanzien van het eigen werk, vermindert het gevoel opgebrand te zijn en verhoogt sterk de jobtevredenheid. De sociale steun die een werknemer ervaart van collega's, ten tweede, heeft niet zo een groot effect op de afhankelijke variabelen. Het verbetert nog het meest het gevoel van competentie en verhoogt de jobtevredenheid. Wie vindt dat collega's en/of supervisors pesten, ten derde, ervaart een hoger psychisch onwelbevinden, is meer uitgeput, koestert meer negatieve gevoelens, heeft last van psychosomatische klachten en is minder tevreden over de eigen job. Het valt bij dit model dus vooral op dat de sociale steun die men van collega's ervaart, gecontroleerd voor de sociale steun van de verantwoordelijken en voor pestgedrag, wel significante maar geen grote effecten laat optekenen.

7.2.2. Model met leeftijd

Het toevoegen van leeftijd aan dit model, verandert bijna niets. De enige noemenswaardige verandering is het feit dat steun van de collega's na controle voor leeftijd een sterk significant en groter positief effect op bedrijfsbinding uitoefent. De leeftijdscategorie waartoe iemand behoort, zorgt opnieuw voor een hoger psychisch onwelbevinden, meer negatieve gevoelens, meer psychosomatische klachten, en vooral, een kleinere verloopintentie en grotere bedrijfsbinding. Dit is gelijk aan de effecten die leeftijd gecontroleerd voor de arbeidsinhoud laat optekenen, alleen zijn ze in dit model iets minder groot.

7.3. Arbeidsvoorwaarden

De meeste variabelen behoren tot het blok arbeidsvoorwaarden. Voor de onafhankelijke variabelen geldt dat L = loon; PR = prestatiegebonden; UF = uurflexibiliteit; GF = glijflexibiliteit; OU = overuren; OI = opleidingsinspanning; JO = jobonzekerheid; T1 =

toekomst1; T2 = toekomst2; F = fusie terwijl LT nog steeds gelijk is aan leeftijd¹. “Model 3a” staat voor het model met alle onafhankelijke variabelen, terwijl “Model 3b” datzelfde model is, maar dan mét leeftijd.

De f-waardes zijn telkens groot genoeg om de nulhypothese dat geen enkele regressiecoëfficiënt significant verschillend is van nul, te verwerpen. Er wordt met andere woorden een significante hoeveelheid variantie van elke afhankelijke variabele verklaard door de arbeidsvoorwaarden. De determinatiecoëfficiënt van jobtevredenheid is met 0.42 weer het grootst, die van ziekteverzuim met 0.05 het kleinst. Van verloopintentie en bedrijfsbinding wordt opnieuw meer variantie verklaard door een model mét leeftijd, dan door een model zonder deze variabele. Voor verloopintentie stijgt het percentage verklaarde variantie van 16% naar 27%, terwijl voor bedrijfsbinding dit percentage van 9% tot 12% oploopt.

¹ Zie bijlage 2 punt 4.3 voor de SAS input (pagina 156)

Tabel 18a: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsvoorwaarden en leeftijd

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
L	Model 3a	-0.03 t = -1.86	-0.03 t = -1.79	0.02 t = 1.60	0.08*** t = 4.97	-0.04** t = -2.84	-0.05** t = -3.22	-0.05** t = -3.18	-0.08*** t = -5.03	-0.10*** t = -6.24	0.08*** t = 6.50	0.08*** t = 5.33
	Model 3b	-0.06*** t = -3.64	-0.06*** t = -3.79	0.03 t = 1.71	0.07*** t = 4.22	-0.06*** t = -3.55	-0.05** t = -2.80	-0.10*** t = -5.83	-0.13*** t = -7.49	0.10*** t = 6.04	0.08*** t = 5.86	-0.00 t = -0.06
PR	Model 3a	0.03* t = 2.38	0.02 t = 1.68	0.08*** t = 5.97	0.01 t = 0.59	0.04** t = 2.83	-0.04* t = -2.49	-0.03* t = -2.34	-0.05*** t = -3.46	0.15*** t = 10.64	-0.03* t = -2.26	0.00 t = 0.09
	Model 3b	0.04** t = 3.05	0.03* t = 2.27	0.08*** t = 5.65	0.01 t = 0.67	0.04** t = 3.00	-0.04* t = -2.52	-0.02 t = -1.41	-0.04** t = -2.62	0.10*** t = 7.44	-0.03* t = -2.28	0.02 t = 1.52
UF	Model 3a	0.02 t = 1.28	0.06*** t = 4.16	0.02 t = 1.35	-0.00 t = -0.10	0.04** t = 2.64	-0.01 t = -0.40	0.01 t = 0.83	0.04** t = 2.63	-0.01 t = -0.82	-0.06*** t = -4.85	0.02 t = 1.36
	Model 3b	0.02 t = 1.29	0.06*** t = 4.05	0.02 t = 1.21	-0.00 t = -0.06	0.04* t = 2.51	-0.01 t = -0.52	0.01 t = 0.64	0.04* t = 2.33	-0.00 t = -0.20	-0.06*** t = -4.86	0.02 t = 1.17
GF	Model 3a	-0.00 t = -0.31	0.03* t = 2.27	-0.01 t = -0.69	0.04** t = 2.69	-0.00 t = -0.34	0.00 t = 0.28	0.03 t = 1.71	0.04** t = 2.83	-0.05*** t = -3.38	-0.01 t = -0.42	0.03* t = 2.08
	Model 3b	-0.01 t = -0.65	0.03 t = 1.94	-0.01 t = -0.50	0.04* t = 2.55	-0.01 t = -0.39	0.01 t = 0.37	0.02 t = 1.42	0.04** t = 2.63	-0.03* t = -2.07	-0.01 t = -0.43	0.02 t = 1.31
OU	Model 3a	0.10*** t = 7.04	0.10*** t = 7.04	-0.04** t = -2.82	0.15*** t = 10.04	-0.03* t = -2.15	-0.12*** t = -7.61	0.05** t = 3.23	-0.01 t = -0.58	0.10*** t = 7.05	-0.06*** t = -4.77	0.13*** t = 8.59
	Model 3b	0.11*** t = 7.72	0.11*** t = 7.74	-0.04** t = -2.86	0.15*** t = 10.08	-0.02 t = -1.77	-0.12*** t = -7.52	0.06*** t = 4.10	0.01 t = 0.54	0.05*** t = 3.55	-0.06*** t = -4.87	0.15*** t = 10.16

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 18b: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsvoorwaarden en leeftijd

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
OI	Model 3a	-0.14*** t = -10.15	-0.12*** t = -8.41	-0.15*** t = -11.21	0.08*** t = 5.12	-0.15*** t = -10.94	-0.06*** t = -3.72	-0.08*** t = -5.53	-0.09*** t = -6.25	-0.15*** t = -9.94	0.21*** t = 17.19	0.04** t = 2.91
	Model 3b	-0.15*** t = -10.27	-0.12*** t = -8.58	-0.15*** t = -11.25	0.07*** t = 4.97	-0.15*** t = -11.02	-0.06*** t = -3.79	-0.08*** t = -5.79	-0.10*** t = -6.47	-0.13*** t = -9.65	0.21*** t = 17.17	0.04* t = 2.40
JO	Model 3a	0.13*** t = 8.72	0.13*** t = 8.76	0.12*** t = 8.54	-0.17*** t = -11.38	0.17*** t = 12.24	0.01 t = 0.47	0.23*** t = 15.39	0.15*** t = 9.63	0.22*** t = 14.88	-0.19*** t = -15.26	-0.01 t = -0.89
	Model 3b	0.13*** t = 8.89	0.13*** t = 8.94	0.12*** t = 8.53	-0.18*** t = -11.45	0.17*** t = 12.40	0.01 t = 0.44	0.23*** t = 15.71	0.15*** t = 9.72	0.21*** t = 14.81	-0.19*** t = -15.34	-0.01 t = -0.54
T1	Model 3a	0.11*** t = 6.83	0.08*** t = 4.65	0.20*** t = 12.91	-0.13*** t = -7.87	0.17*** t = 10.76	0.01 t = 0.84	0.10*** t = 5.93	0.10*** t = 5.72	-0.02 t = -1.34	-0.18*** t = -12.70	-0.01 t = -0.40
	Model 3b	0.09*** t = 5.50	0.06** t = 3.27	0.20*** t = 12.63	-0.14*** t = -7.81	0.16*** t = 9.88	0.01 t = 0.81	0.07*** t = 4.01	0.06*** t = 3.72	0.09*** t = 5.63	-0.18*** t = -12.19	-0.06*** t = -3.32
T2	Model 3a	0.16*** t = 10.63	0.17*** t = 11.35	0.07*** t = 4.73	-0.01 t = -0.55	0.12*** t = 8.17	0.04* t = 2.36	0.08*** t = 4.86	0.12*** t = 7.23	0.00 t = 0.19	-0.09*** t = -7.04	-0.02 t = -1.50
	Model 3b	0.16*** t = 10.47	0.17*** t = 11.17	0.07*** t = 4.72	-0.01 t = -0.57	0.12*** t = 8.06	0.04* t = 2.32	0.07*** t = 4.71	0.11*** t = 7.14	0.01 t = 0.62	-0.09*** t = -6.90	-0.03 t = -1.60
F	Multivar	-0.13*** t = -8.52	-0.12*** t = -7.53	-0.22*** t = -14.95	0.09*** t = 5.25	-0.18*** t = -12.36	-0.10*** t = -5.60	-0.11*** t = -6.74	-0.10*** t = -6.21	-0.11*** t = -7.15	0.24*** t = 17.69	0.21*** t = 12.58
	Model 3b	-0.13*** t = -8.30	-0.11*** t = -7.29	-0.22*** t = -14.74	0.08*** t = 5.02	-0.18*** t = -12.07	-0.09*** t = -5.42	-0.10*** t = -6.31	-0.10*** t = -5.99	-0.13*** t = -8.88	0.24*** t = 17.64	0.22*** t = 13.13
LT	Model 3b	0.07*** t = 4.73	0.08*** t = 5.02	-0.01 t = -0.35	0.01 t = 0.44	0.04* t = 2.57	-0.00 t = -0.09	0.11*** t = 6.79	0.11*** t = 6.70	-0.40*** t = -27.05	-0.00 t = -0.27	0.18*** t = 10.96

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 19: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsvoorwaarden en leeftijd

	GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
Model 3a	R ² = 0.22 f = 133.71	R ² = 0.21 f = 121.24	R ² = 0.28 f = 182.28	R ² = 0.15 f = 82.97	R ² = 0.30 f = 194.83	R ² = 0.05 f = 25.85	R ² = 0.19 f = 106.90	R ² = 0.17 f = 96.35	R ² = 0.16 f = 87.46	R ² = 0.42 f = 336.74	R ² = 0.09 f = 49.47
Model 3b	R ² = 0.22 f = 122.98	R ² = 0.21 f = 111.54	R ² = 0.28 f = 163.82	R ² = 0.15 f = 74.67	R ² = 0.30 f = 175.97	R ² = 0.05 f = 22.82	R ² = 0.19 f = 100.47	R ² = 0.18 f = 90.36	R ² = 0.27 f = 157.30	R ² = 0.42 f = 303.60	R ² = 0.12 f = 56.31
Alle p<0.0001											

7.3.1. Model zonder leeftijd

Zoals ook bij de vorige onderdelen, worden eerst de sterkste bij een α van 0.001 significante effecten, overlopen. Loon oefent helemaal geen sterk effect uit op de afhankelijke variabelen. Het meest doet een hoger loon nog de verloopintentie dalen. Of een loon prestatiegebonden is of niet, maakt blijkbaar evenmin veel verschil uit. Wel hebben werknemers waarvan het loon afhankelijk is van de prestaties, sneller de intentie het bedrijf te verlaten, en stellen ze zich afstandelijker op ten opzichte van hun werk. Wanneer een werknemer niet in staat is de gewerkte uren per dag te laten variëren, verhoogt dit vooral de uitputting en vermindert het de jobtevredenheid, doch de effecten zijn niet sterk. Werknemers die geen glijdende werkuren kennen, zijn enkel minder geneigd te verlopen. Overuren lijken een dubbel effect te hebben. Hoe meer overuren gepresteerd dienen te worden, hoe hoger het onwelbevinden, de uitputting en de verloopintentie, maar tegelijkertijd ook hoe groter het eigen gevoel van competentie, hoe minder ziekteverzuim en hoe sterker de bedrijfsbinding. Verder geldt dat hoe meer een werknemer vindt dat de bank voldoende inspanningen levert om hem of haar op te leiden, hoe meer de werknemer tevreden is met de eigen job, hoe minder afstandelijk de houding tegenover de eigen job is en hoe minder de werknemer het gevoel heeft opgebrand te zijn, en als laatste, hoe kleiner de intentie tot verloop wordt. Jobonzekerheid vergroot vooral de negatieve gevoelens en de verloopintentie, terwijl het de jobtevredenheid vermindert. Hoe slechter het toekomstperspectief met betrekking tot werkdruk, werkuren en werkomstandigheden is (toekomst2), hoe groter het onwelbevinden en de uitputting is. Hoe slechter het toekomstperspectief met betrekking tot andere zaken (o.a. sociale steun en promotiekansen=toekomst1) is, hoe kleiner de jobtevredenheid, hoe groter de afstandelijkheid en hoe hoger de burnout. Als laatste leidt een goede beoordeling van (de begeleiding tijdens) de veranderingsprocessen bij de bank, voornamelijk tot een gevoel van verbondenheid met de bank, jobtevredenheid en verminderde afstand ten opzichte van de job.

7.3.2. Model met leeftijd

Het toevoegen van leeftijd doet een aantal parameters van loon en toekomst1 veranderen. Waar het loon eerst geen effect heeft op het psychisch onwelbevinden en de uitputting, heeft loon na controle voor leeftijd een negatief effect op deze twee variabelen. Ook heeft loon na controle voor leeftijd in plaats van een sterk significant negatief effect op verloopintentie, nu

een sterk significant positief effect op deze variabele. Onder controle van leeftijd verhoogt een hoog loon dus de verloopintentie. Het positieve effect van loon op bedrijfsbinding, verdwijnt na controle voor leeftijd. De negatieve effecten op burnout en negatieve affectiviteit worden groter en sterk significant verschillend van nul door toevoeging van leeftijd. Het effect van toekomst1 op verloopintentie en bedrijfsbinding wordt pas significant na controle voor leeftijd: een negatief toekomstperspectief wat bepaalde werkgerelateerde factoren betreft, leidt tot een hogere verloopintentie en verminderde bedrijfsbinding. Dit verklaart waarom loon, leeftijd en toekomst1 lage Tolerance waarden en de hoge Variance Inflation Factors vertonen, zoals bij het testen van de multicollineariteit al werd opgemerkt. Voor het overige laat leeftijd dezelfde effecten optekenen als bij arbeidsinhoud en arbeidsverhoudingen. De effecten op verloopintentie, bedrijfsbinding, negatieve affectiviteit en psychosomatische klachten zijn het grootst.

7.4. Arbeidsomstandigheden

Ook voor de laatste cluster van onafhankelijke variabelen zijn afkortingen gebruikt. Het gaat om HK = hinderklachten; OV = angst voor een overval; K = omgang met klanten en A = agressie van klanten¹. Het model met alle onafhankelijke variabelen wordt “Model 4a” genoemd, terwijl het model met alle onafhankelijke variabelen en leeftijd “Model 4b” is.

De globale f-waardes doen opnieuw besluiten dat de onafhankelijke variabelen telkens een significante hoeveelheid van de variantie in de afhankelijke variabelen verklaren. Ditmaal is het niet jobtevredenheid, maar wel psychosomatische klachten waarvan de meeste variantie verklaard wordt door het model, namelijk zo een 25%. Van de variantie van ziekteverzuim wordt 6% verklaard, wat meer is dan de andere modellen, maar toch nog het minste van alle afhankelijke variabelen, op verloopintentie in het model zonder leeftijd na. Opnieuw verhoogt leeftijd voornamelijk de proportie verklaarde variantie in verloopintentie, bedrijfsbinding, psysomtotaal en negatieve affectiviteit.

¹ Zie bijlage 2 punt 4.4 voor de SAS input (pagina 156)

Tabel 20: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsomstandigheden en leeftijd

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
HK	Model 4a	0.18*** t = 13.08	0.23*** t = 17.55	0.17*** t = 12.21	-0.11*** t = -8.08	0.23*** t = 17.15	0.20*** t = 14.73	0.21*** t = 16.16	0.42*** t = 33.29	0.07*** t = 5.23	-0.28*** t = -21.49	-0.10*** t = -7.67
	Model 4b	0.18*** t = 13.21	0.23*** t = 17.72	0.17*** t = 12.20	-0.11*** t = -7.76	0.23*** t = 17.13	0.20*** t = 14.62	0.22*** t = 16.50	0.42*** t = 33.65	0.06*** t = 4.68	-0.28*** t = -21.45	-0.10*** t = -7.32
OV	Model 4a	0.02 t = 1.57	0.03* t = 2.02	-0.01 t = -0.54	-0.03* t = -2.16	0.02 t = 1.85	0.03* t = 2.23	0.05*** t = 4.03	0.07*** t = 5.77	-0.08*** t = -5.81	-0.04** t = -2.88	0.02 t = 1.47
	Model 4b	0.01 t = 0.82	0.02 t = 1.53	-0.01 t = -0.85	-0.03* t = -2.01	0.02 t = 1.40	0.03* t = 2.15	0.04*** t = 3.29	0.06*** t = 5.16	-0.06*** t = -4.68	-0.03** t = -2.58	0.01 t = 1.00
K	Model 4a	0.01 t = 0.87	-0.02 t = -1.39	-0.14*** t = -10.34	0.26*** t = 18.87	-0.17*** t = -12.25	-0.08*** t = -6.02	-0.07*** t = -5.55	-0.07*** t = -5.18	-0.05*** t = -3.82	0.12*** t = 8.98	0.24*** t = 17.50
	Model 4b	0.02 t = 1.36	-0.01 t = -0.83	-0.14*** t = -9.90	0.26*** t = 18.64	-0.16*** t = -11.77	-0.08*** t = -5.81	-0.07*** t = -5.19	-0.06*** t = -4.56	-0.07*** t = -5.10	0.11*** t = 8.57	0.25*** t = 17.96
A	Model 4a	0.19*** t = 13.93	0.23*** t = 16.89	0.19*** t = 13.72	-0.10*** t = -7.30	0.23*** t = 16.38	0.06*** t = 3.95	0.24*** t = 17.69	0.19*** t = 14.55	0.12*** t = 8.59	-0.24*** t = -18.12	-0.07*** t = -4.86
	Model 4b	0.20*** t = 14.02	0.23*** t = 16.86	0.19*** t = 13.71	-0.10*** t = -7.25	0.23*** t = 16.42	0.05*** t = 3.84	0.24*** t = 17.67	0.19*** t = 14.55	0.13*** t = 9.19	-0.24*** t = -18.12	-0.07*** t = -4.79
LT	Model 4b	0.12*** t = 9.40	0.11*** t = 8.63	0.11*** t = 7.98	-0.01 t = -0.97	0.10*** t = 7.89	-0.01 t = -0.37	0.13*** t = 10.49	0.12*** t = 10.15	-0.30*** t = -23.21	-0.08*** t = -6.01	0.15*** t = 11.36

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 21: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de meervoudige regressieanalyses met Arbeidsomstandigheden en leeftijd

	GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
Model 4a	R ² = 0.09 f = 125.21	R ² = 0.13 f = 198.95	R ² = 0.09 f = 124.04	R ² = 0.09 f = 123.98	R ² = 0.14 f = 210.42	R ² = 0.06 f = 82.07	R ² = 0.13 f = 200.22	R ² = 0.25 f = 435.44	R ² = 0.03 f = 36.83	R ² = 0.17 f = 272.69	R ² = 0.07 f = 102.65
Model 4b	R ² = 0.10 f = 117.92	R ² = 0.14 f = 174.04	R ² = 0.09 f = 110.16	R ² = 0.08 f = 95.93	R ² = 0.15 f = 177.84	R ² = 0.06 f = 63.88	R ² = 0.15 f = 182.12	R ² = 0.27 f = 368.82	R ² = 0.12 f = 139.59	R ² = 0.17 f = 222.89	R ² = 0.09 f = 107.73
Alle p<0.0001											

7.4.1. Model zonder leeftijd

Hinderklachten oefenen enkele grote en sterk significante effecten uit op de afhankelijke variabelen. Hoe meer hinderklachten een werknemer ondervindt, hoe groter de uitputting en de burnout, hoe lager de jobtevredenheid, en vooral, hoe meer last men krijgt van psychosomatische klachten. Schrik hebben voor een overval brengt amper significante effecten met zich mee: het verhoogt nog het meest de psychosomatische klachten en vermindert de intentie tot verloop. Een positieve omgang met klanten vergroot het gevoel van competentie en vermindert het gevoel opgebrand te zijn, en het verhoogt de verbondenheid met het eigen bedrijf. Wie daarentegen hinder ondervindt van agressieve klanten, heeft meer last van uitputting en een gevoel opgebrand te zijn, koestert meer negatieve gevoelens en is minder tevreden over de eigen job.

7.4.2. Model met leeftijd

Het toevoegen van leeftijd wijzigt niets aan het model. Voor het overige heeft leeftijd dezelfde effecten als altijd, die niet meer herhaald worden.

In volgend punt wordt eerst het volledige model onderzocht, voor uit alle informatie de nodige conclusies getrokken worden.

7.5. Het volledige model onderzocht

Het volledige model, zonder enige interactietermen, wordt in deze stap onderzocht. Dit met twee doelstellingen: allereerst is het noodzakelijk uitsluitend te geven over de significantie van de hoofdeffecten uit het Job Demand-Control model van Karasek, ditmaal wel onder controle van alle andere onafhankelijke variabelen. Door de interactietermen niet op te nemen, is er immers geen probleem van multicollineariteit meer, dat een inflatie in de standaardafwijkingen en onstabiele regressieparameters kan veroorzaken. Ten tweede worden in deze analyse ook anciënniteit in de huidige functie en anciënniteit bij de huidige bank als variabelen ingevoerd. Uit de vorige modellen is overduidelijk gebleken dat deze toevoeging zinvol kan zijn. Leeftijd is immers voornamelijk voor de verklaring van verloopintentie en bedrijfsbinding van belang. Voor de overige afhankelijke variabelen verandert de determinatiecoëfficiënt niet of

nauwelijks door toevoeging van leeftijd, en zijn de effecten die leeftijd uitoefent ook niet zo groot. Verlooptententie en bedrijfsbinding hebben bij uitstek meer met de anciënniteit dan met de bereikte leeftijd te maken. Het zou wel eens kunnen dat leeftijd na controle hiervoor geen effect meer sorteert op beide¹. “Model 5a” staat voor het model met alle onafhankelijke variabelen én leeftijd, terwijl “Model 5b” naar hetzelfde model verwijst, maar dan met anciënniteit in de functie (AF) en bij de bank (AB) als twee extra toegevoegde variabelen. Omdat dit erg grote tabellen oplevert, zijn zij in bijlage gezet².

De globale f-waardes tonen aan dat de onafhankelijke variabelen telkens een significante hoeveelheid van de variantie in de afhankelijke variabelen verklaren. Met 58% verklaarde variantie steekt jobtevredenheid er opnieuw bovenuit, gevolgd door de algemene burnout variabele met 41% verklaarde variantie. Van de variantie van ziekteverzuim wordt 7% verklaard, wat het laagste cijfer is van alle variabelen. De toevoeging van anciënniteit in de functie en bij de bank verandert erg weinig aan de determinatiecoëfficiënten: er komt 1% verklaarde variantie bij voor verlooptententie en bedrijfsbinding.

7.5.1. Model zonder anciënniteit

Gecontroleerd voor alle andere onafhankelijke variabelen, komt volgend patroon naar voor. Jobvereisten verhoogt sterk de uitputting, vaardigheidsbenutting vergroot de inschatting van de eigen competentie en vermindert de distantie ten aanzien van het eigen werk (en vermindert het gevoel opgebrand te zijn), terwijl autonomie zowel de competentie verhoogt als de distantie verlaagt. In vergelijking met de analyse met enkel arbeidsinhoudelijke variabelen, is het onderscheid jobvereisten – autonomie en vaardigheidsbenutting nu heel duidelijk: jobvereisten laadt op uitputting terwijl autonomie en vaardigheidsbenutting op distantie en competentie laden. De sterke effecten van jobvereisten en autonomie op verlooptententie verdwijnen, net zoals de effecten van vaardigheidsbenutting op negatieve affectiviteit en psychosomatische klachten. Ook opvallend is het verdwijnen van het effect van autonomie op bedrijfsbinding, terwijl voor jobvereisten en vaardigheidsbenutting nu wel een significant effect op bedrijfsbinding wordt vastgesteld.

De effecten van steun van de supervisor verkleinen dusdanig in het volledige model, dat het effect op uitputting, negatieve affectiviteit en psychosomatische klachten zelfs verdwijnt.

¹ Zie bijlage 2 punt 5 voor de SAS input (pagina 156)

² Zie bijlage 4, “Analyse van het volledige model met leeftijd en ervaring” (pagina 174)

Voor steun van collega's verandert er niet veel. Pesten heeft onder controle van alle variabelen uit het model geen effect meer op de competentie en de bedrijfsbinding.

Voor de primaire, secundaire en tertiäre arbeidsvoorwaarden variabelen worden vooral de effecten op uitputting, competentie en verloopintentie niet significant bij een α van 0.001. Het aantal gewerkte uren kunnen laten variëren of het al dan niet over glijdende werkuren beschikken, oefent geen enkel sterk significant effect meer uit. Van opleidingsinspanning zijn vijf van de tien significante parameters dat niet langer in het volledige model. Jobonzekerheid, toekomst1 en toekomst2 behouden veel sterk significante effecten. Voor toekomst1 komt daar nog een sterk effect op verloopintentie bij, voor toekomst2 een sterk effect op bedrijfsbinding. Het verband tussen fusie en psychosomatische klachten verdwijnt in dit model.

Hinderklachten houden geen verband meer met de bedrijfsbinding en verloopintentie. Een positieve omgang met klanten zorgt nog enkel voor meer bedrijfsbinding en minder burnout, terwijl angst hebben voor een overval alleen de psychosomatische klachten verhoogt en de verloopintentie vermindert. De andere effecten zijn niet meer significant bij een α van 0.001. De confrontatie met agressie van het klandizie vermindert de verloopintentie niet langer.

Alles samengenomen zorgt de controle voor alle onafhankelijke variabelen er voornamelijk voor dat significante regressieparameters van uitputting, competentie, verloopintentie en bedrijfsbinding dat niet langer zijn, of omgekeerd. Belangrijk is de variabele leeftijd. De controle voor alle onafhankelijke variabelen maakt dat leeftijd nog enkel de verloopintentie verlaagt, en de uitputting, de negatieve affectiviteit, de psychosomatische klachten en de bedrijfsbinding verhoogt. In volgend punt wordt duidelijk welke effecten aan de leeftijd, en welke aan de jaren anciënniteit toegeschreven moeten worden.

7.5.2. Model met anciënniteit

Anciënniteit in de functie oefent geen enkel effect uit dat significant is bij een α van 0.001. Het sterkst significante effect (bij een α van 0.01), is het negatieve effect op ziekteverzuim. Hoe langer men in de functie tewerkgesteld is, hoe minder men verzuimt. Anciënniteit bij de bank houdt wel verband met verloopintentie, jobtevredenheid en bedrijfsbinding. Hoe langer een werknemer door dezelfde bank tewerkgesteld is, hoe meer hij of zij zich verbonden voelt met deze bank, hoe groter de jobtevredenheid en hoe kleiner de verloopintentie. Na controle voor anciënniteit verdwijnt het effect van leeftijd op bedrijfsbinding en verkleint de samenhang

met verloopintentie. Het effect van leeftijd op bedrijfsbinding gaat volledig via de anciënniteit bij de eigen bank, terwijl het effect van leeftijd op verloopintentie deels door de anciënniteit bij de bank te verklaren is. Leeftijd behoudt nog een zelfstandig effect hierop. Het effect van leeftijd op negatieve affectiviteit verdwijnt ook na de controle op anciënniteit. Het verband tussen leeftijd en uitputting en psychosomatische klachten verzwakt eveneens door toevoeging van anciënniteit. Het is niet langer significant bij een α van 0.001, wel bij een α van 0.01. Opmerkelijk is dat leeftijd, onder controle van anciënniteit bij de bank, van geen enkel effect op jobtevredenheid, naar een bij een α van 0.01 significant negatief effect op jobtevredenheid gaat.

Als laatste wordt onderzocht hoeveel variantie zich op een gecombineerd bank*functie macroniveau bevindt. Indien dat een voldoende grote hoeveelheid is, kan ook nagegaan worden of de regressieparameters van leeftijd, en ook anciënniteit (aangezien blijkt dat deze variabele zoveel invloed heeft), variëren naargelang de groep van het macroniveau waartoe de werknemer behoort.

7.6. Multilevelanalyse

De variabele die bank van tewerkstelling en functie combineert, heeft normaal gezien 52 waardes (vier banken maal 13 functies). Uit een frequentietabel blijkt echter dat er maar twee mensen zichzelf productcoördinator hebben genoemd, en slechts vier respondenten zichzelf als assistant personal banker omschrijven. Beide functies zijn om die reden weggelaten, zodat nog 44 groepen overblijven. Loketbediende kredieten komen echter in bank 3 en bank 4 niet voor, zodat er telkens 42 groepen op het macroniveau zijn¹.

Allereerst wordt het nulmodel geëvalueerd. Dit is een model zonder onafhankelijke variabelen en met een random intercept. Dit wil zeggen dat het intercept kan variëren over de groepen van het macroniveau. Vraag is of de variantie van dit intercept significant verschillend is van nul. In dat geval zijn er verschillen tussen de functies in de verschillende bankkantoren wat betreft de waarde op de afhankelijke variabele. De intra-classcorrelatie wordt ook berekend. Deze verhouding tussen de variantie op het macroniveau en de totale variantie geeft aan of het zinvol is het macroniveau in het onderzoek te betrekken (Welkenhuysen-Gybels & Loosveldt, 2002, pp. 418-419). In onderstaande tabel wordt de

¹ Zie bijlage 2 punt 6 voor de SAS input (pagina 156)

variantie op zowel micro (σ) - als macroniveau (τ_{00}), de z teststatistiek en de intra-classcorrelatie (ρ) voor de elf nulmodellen opgenomen. Voor het model met psychisch onwelbevinden bijvoorbeeld, is de intra-classcorrelatie gelijk aan $0.42 / (0.42+12.13) = 0.03$.

Tabel 22: Variantie op micro- en macroniveau en intra-classcorrelatie

	τ_{00}	z-waarde	σ	z-waarde	ρ
GHQ12	0.42**	2.70	12.13***	36.26	0.03
U	0.08**	2.64	1.73***	36.13	0.04
D	0.06**	2.63	1.51***	36.03	0.04
C	0.03**	2.92	0.77***	36.01	0.04
BO	0.05**	2.78	0.84***	35.54	0.06
Q49c	0.05**	2.64	1.37***	36.29	0.04
NA	0.78**	2.66	15.70***	35.91	0.05
ΨS	0.03**	2.89	0.33***	35.22	0.08
VI	0.01*	2.31	0.42***	36.17	0.02
JT	0.02**	2.88	0.24***	36.10	0.08
BB	0.03***	3.17	0.45***	36.26	0.06

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Een van de varianties op het macroniveau is significant verschillend van nul bij een α van 0.001, namelijk deze van bedrijfsbinding. De andere varianties van het intercept op macroniveau zijn significant bij een α van 0.01, behalve bij de variabele verloopintentie, waar de variantie significant is bij een α van 0.05. De variantie in de afhankelijke variabelen die verklaard kan worden door de groepering op het macroniveau, schommelt tussen de 2 en de 8%. Dit betekent dat tussen de 98 en 92% van de variantie niet te maken heeft met de welbepaalde functie die men binnen een welbepaalde bankkantoor uitoefent. Tussen de 2 en 8% verklaarde variantie op basis van het macroniveau functie gecombineerd met bank is niet weinig. Het is wel enkel bij bedrijfsbinding sterk significant verschillend van nul.

In een tweede stap wordt het nulmodel uitgebreid met relevante individuele achtergrondkenmerken. Het kan immers zijn dat in de verschillende functies bij de verschillende banken respondenten met een verschillende arbeidssituatie, leeftijd en anciënniteit aanwezig zijn. Dat de arbeidsinhoudelijke factoren, toch eigenlijk kenmerken van de functie en dus het macroniveau, op het microniveau als controlevariabelen kunnen opgenomen worden, komt door hun meting. Het gaat immers niet over bijvoorbeeld de

autonomie van de functie, maar over het oordeel van een individuele respondent over de mate van autonomie die hij of zij in de functie heeft. Het is niet zeker dat in elke functie per bank een vergelijkbare groep werknemers wat deze kenmerken betreft, terug te vinden is. In volgende tabel wordt opnieuw weergegeven hoeveel variantie op macroniveau aanwezig is, en of dit nog significant verschillend is van nul, ná controle voor de variabelen in het model.

Tabel 23: Variantie op micro- en macroniveau en intra-classcorrelatie na toevoeging van de variabelen op microniveau

	τ 00	z-waarde	σ	z-waarde	ρ
GHQ12	0.10	1.19	8.63***	31.42	0.01
U	0.02	1.56	1.16***	31.42	0.02
D	0.00	0.84	1.00***	31.45	0.00
C	0.00	0.83	0.61***	31.39	0.00
BO	0.00	1.20	0.52***	31.08	0.00
Q49c	0.01	0.99	1.30***	31.56	0.01
NA	0.00	/	11.66***	31.63	0.00
ΨS	0.00	1.11	0.23***	30.97	0.00
VI	0.01*	1.70	0.30***	31.50	0.03
JT	0.00	0.96	0.10***	31.50	0.00
BB	0.01	1.63	0.39***	31.53	0.03

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Onder controle van de in het model opgenomen onafhankelijke variabelen blijven de verschillen tussen de groepen op het macroniveau niet langer bestaan, behalve bij verloopintentie en bijna bij bedrijfsbinding, telkens bij een α van 0.05. Sterk significant verschillend van nul is dit, gezien het grote aantal respondenten, niet. Slechts 3% van de resterende variantie kan in beide gevallen toegeschreven worden aan het macroniveau. De waarde van de geschatte resterende variantie, zowel op micro- als op macroniveau, is in al de modellen kleiner geworden door de opname van verklarende variabelen. De fit statistieken zijn alle kleiner, wat duidt op het feit dat deze uitgebreide modellen beter bij de data aansluiten dan het nulmodel. Hier wordt niet verder op ingegaan, gezien het volledige model in het vorige punt al getest is, en daar al bleek dat telkens een significante hoeveelheid van de variantie in de afhankelijke variabelen verklaard wordt.

Ten derde is de vraag of het effect van leeftijd, en ook dat van anciënniteit bij de bank, afhankelijk is van de bank*functie waartoe de werknemer behoort. Voor verloopintentie en bedrijfsbinding wordt dit nagegaan, omdat alleen bij deze variabelen de aanwezige variantie op het macroniveau (bijna) significant verschillend van nul is. Om te testen of deze effecten verschillen naargelang de groepering op het macroniveau, worden deze variabelen ook opgenomen in het random-statement. Dat wil zeggen dat we te maken hebben met een random slope en random intercept model: zowel intercept als hellingsgraad kunnen variëren naargelang de groep waartoe men behoort. Eerst wordt de regressiecoëfficiënt van leeftijd variabel gemaakt en vervolgens deze van anciënniteit in de bank. Het heeft geen zin om te kijken of de (niet-significante) effecten van anciënniteit in de functie zouden variëren naargelang het macroniveau. In onderstaande tabel wordt de variantie van intercept (τ_{00}) en regressiecoëfficiënt (τ_{11}) over de verschillende groepen heen, de covariantie tussen de groepsspecifieke delen van intercept en regressiecoëfficiënt (τ_{01}) en hun respectieve z-waardes, weergegeven.

Tabel 24: Variantie van intercept en regressiecoëfficiënt op macroniveau, en covariantie tussen intercept en regressiecoëfficiënt op macroniveau

Leeftijd	τ_{00}	z-waarde	τ_{11}	z-waarde	τ_{01}	z-waarde
VI	0.03	1.40	0.00	1.07	-0.01	-1.16
BB	0.02	0.90	0.01	1.54	-0.01	-1.20

Anciënniteit bank	τ_{00}	z-waarde	τ_{11}	z-waarde	τ_{01}	z-waarde
VI	0.03*	1.81	0.00	1.62	-0.01	-1.65
BB	0.00	0.24	0.00	1.23	-0.00	-0.68

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ en *** $p < 0.001$

De variantie van het intercept over de groepen op het macroniveau, is nog enkel significant op een niveau van 0.05 bij verloopintentie, wanneer de regressiecoëfficiënt van anciënniteit bij de bank mag variëren over de groepen van het macroniveau. Belangrijker nog dan de vaststelling dat er geen verschil is qua intercept over de groepen heen, is de vaststelling dat de regressiecoëfficiënten niet verschillend zijn over de groepen heen. Het effect van leeftijd en anciënniteit bij de bank varieert niet over de groepen, maar is voor elke bank*functie

combinatie hetzelfde. Ongeacht de groep waartoe de respondent behoort, is het effect van leeftijd en anciënniteit op de verloopintentie en de bedrijfsbinding, hetzelfde.

In de laatste punten van deze analyse worden de analyseresultaten kritisch besproken en gelinkt aan andere wetenschappelijke literatuur. Bovendien wordt de terugkoppeling met de onderzoeksvragen gemaakt.

7.7. Analyse van de onderzoeksresultaten

7.7.1. Kritische bespreking van de analyseresultaten

Onder dit punt zullen een aantal resultaten kritisch onderzocht worden. Enkele hiervan hebben niet direct met de onderzoeksvragen te maken, maar komen terug op een aantal vaststellingen die doorheen de thesis gemaakt zijn. De andere hebben wel betrekking op de onderzoeksvragen. Tien paragrafen komen in min of meer willekeurige volgorde aan bod. Eerst worden een aantal vaststellingen met betrekking tot de afhankelijke variabelen behandeld, vervolgens komen enkele vaststellingen met betrekking tot de onafhankelijke variabelen en leeftijd aan bod, en tenslotte wordt de multilevelanalyse kritisch bekeken. De bedoeling is ook zoveel mogelijk de link met ander wetenschappelijk onderzoek te leggen. Een systematische behandeling van de resultaten volgt pas onder het volgende punt, waar de koppeling tussen de analyseresultaten en de geformuleerde verwachtingen en onderzoeksvragen gemaakt wordt. Door onder dit punt een aantal bevindingen uitgebreid te behandelen, met de link naar literatuur, kan het volgende punt beknopter gehouden worden.

Allereerst blijkt dat de vier A's slechts een kleine proportie van de variantie in ziekteverzuim kunnen verklaren. Alleszins lijkt het te weinig om te verkondigen dat door het aanpakken van factoren uit de vier A's, het verzuim en dus de maatschappelijke kost (en de kost voor het bedrijf), spectaculair zouden gaan dalen (Janssens, 1997a, p.3). De analyse suggereert dat enkel door het aanpakken van hinderklachten, die het sterkste effect hebben op verzuim, eventueel een mooi resultaat geboekt kan worden. Uit onderzoek blijkt inderdaad dat hinderklachten, en dan vooral lawaai, een sterk effect sorteren op het verzuim van de werknemers. Dit zelfs onder controle van psychosomatische klachten, zo vermelden de auteurs, wat volgens hen de bevinding nog sterker maakt: in hun onderzoek komt het verzuim eerder door de fysieke klachten op zich, dan door een laag psychologisch welzijn (Fried e.a., 2002, pp. 131-145). De analyse op de bankendata toont aan dat de variabele hinderklachten

als enige een groot gestandaardiseerd effect (0.15 in het volledige model) en een grote t-waarde voor verzuim laat noteren, en tegelijkertijd ook het sterkste effect heeft op psychosomatische klachten (0.33). Een gedeelte van het effect van hinder op verzuim zal via psychosomatische klachten lopen, terwijl de rest van het effect door de fysieke hinder op zich veroorzaakt wordt. Dit kan een verklaring zijn voor de kleine determinatiecoëfficiënt van ziekteverzuim: de arbeidssituatie verklaart via haar effecten op het arbeidswelzijn het ziekteverzuim, maar verklaart deze variabele niet rechtstreeks. De Vlaamse werkbaarheidsmonitor ziet werkverzuim inderdaad als een gevolg van de arbeidswelzijnsvariabelen (Bourdeaud'hui e.a., 2004, pp. 89-95). De reden waarom vooral hinderklachten rechtstreeks tot verzuim leiden, zou liggen in de mentale overbelasting die een voortdurende storende achtergrondfactor met zich meebrengt bij het uitoefenen van de job. Daarom vinden de auteurs in hun onderzoek dat hinderklachten zeker verzuim veroorzaken indien de taakeisen in de job hoog zijn. Een hoge werklast zorgt immers ook voor overbelasting (Fried e.a., 2002, pp. 131-145). Uit de analyse op de bankendata blijkt alvast dat jobvereisten op zich geen significant hoofdeffect uitoefenen op het ziekteverzuim. Het interactie-effect is niet getest. Verder komt er nog een behoorlijk sterk effect op ziekteverzuim uit de data naar voor: hoe meer overuren men maakt, hoe minder men verzuimt. Het kan hier gaan om een groep die vrijwillig overuren maakt, om bijvoorbeeld hogerop te geraken.

Ten tweede is het duidelijk dat jobtevredenheid de variabele is die het beste verklaard wordt door de vier A's. Telkens is de determinatiecoëfficiënt erg groot. Inspectie van wat deze variabele in dit onderzoek inhoudt, maakt duidelijk waarom de proportie verklaarde variantie van deze variabele zo groot is. Jobtevredenheid wordt immers gemeten als de tevredenheid van de respondenten met het loon, de werkzekerheid, de mate waarin deskundigheid op het werk ingezet kan worden, de jobinhoud, de omgang met chef en collega's, de promotiekansen, de autonomie, de werkdruk en werkuren en de fysieke werkomstandigheden. Het is dus niet verwonderlijk dat bijvoorbeeld de sociale steun van de supervisor, de tevredenheid over de omgang met de chef zal bepalen, en dus de jobtevredenheid voor een stukje verklaart. Evenmin is het verwonderlijk dat bijvoorbeeld de anciënniteit bij de bank de jobtevredenheid verhoogt: met de anciënniteit verhoogt ook het loon, dus zal de tevredenheid met datzelfde loon, en dus de jobtevredenheid, toenemen. Dit is een goed voorbeeld van de trivialiteitsval: de meting van de afhankelijke en de onafhankelijke variabelen ligt hier zo dicht bij elkaar, dat het even goed kan gaan om vergelijkbare metingen van dezelfde variabele (Janssens, 2001, p. 15).

Ten derde is het opmerkelijk dat telkens een behoorlijk grote proportie van de variantie van negatieve affectiviteit verklaard wordt. Opmerkelijk, omdat de variabele hier niet is opgevat als de negatieve gevoelens die respondenten bijvoorbeeld de laatste twee weken ondervonden hebben, maar wel als een variabele die een vaststaand persoonskenmerk meet (Van Veldhoven e.a., 2002, p. 224). Voor een vaststaand kenmerk wordt toch veel variantie verklaard. Het is niet helemaal duidelijk hoe dit te interpreteren. Misschien antwoorden de respondenten, ondanks de vraagstelling, toch eerder op basis van hoe ze zich de laatste weken gevoeld hebben. De variabelen die het meeste negatieve gevoelens opwekken, zijn agressie van klanten, hinderklachten, jobonzekerheid, gepest worden en een hoge werklast ervaren. Een hoger loon doet deze gevoelens juist afnemen. Deze verklarende variabelen wijzen er toch op dat eerder een (tijdelijke) “staat” dan een vaststaand “kenmerk” gemeten is. In volgend onderzoek kan misschien een andere operationalisering doorgevoerd worden. Ofwel is hiermee aangetoond dat een stresserende baan op lange termijn een persoonlijkheidstrek kan veranderen, met andere woorden, dat een stresserende baan negatieve affectiviteit veroorzaakt (De Witte, 2003, z.p.). Om hier zekerheid over te verkrijgen is longitudinaal onderzoek meer gepast.

Ten vierde blijkt uit de resultaten dat de verloopintentie en de bedrijfsbinding niet elkaars perfecte spiegelbeeld zijn. Variabelen die de bedrijfsbinding verhogen, leiden niet tot een verlaging van de verloopintentie en omgekeerd. Slechts bij een aantal onafhankelijke variabelen gaan deze wel samen: sociale steun van de supervisor verhoogt de verbondenheid met het bedrijf en vermindert de verloopintentie. Een goede beoordeling van de begeleiding tijdens de veranderingsprocessen die zich in de Belgische banksector hebben voorgedaan, vermindert de verloopintentie en verhoogt de betrokkenheid bij het bedrijf. Anciënniteit bij de bank vermindert de verloopintentie en verhoogt de binding met de bank. Voor de overige variabelen is er ofwel een effect op verloopintentie, ofwel op bedrijfsbinding, maar niet op allebei. Hiermee lijkt de stelling van Van Dam en Thierry bevestigd: de relaties tussen werkattituden, in dit geval betrokkenheid en verloopintentie, zijn eerder gematigd (Van Dam & Thierry, 2000, p. 31). In ander onderzoek blijkt de affectieve betrokkenheid bij de organisatie nochtans wel sterk te correleren met de intentie tot verloop (Freese e.a., 1999, p. 215).

Ten vijfde wordt duidelijk dat het loon en of dit prestatiegebonden is, de uurflexibiliteit en de glijflexibiliteit, het aantal overuren en de angst voor een overval, alle erg weinig grote en sterk significante ($p < 0.001$) effecten laten zien. Alle opgenomen primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden staan in dit lijstje, samen met een variabele uit de groep

arbeidsomstandigheden. Deze presteren met andere woorden niet goed in de verklaring van de afhankelijke variabelen. Van Dijck e.a. melden dat de vakbonden zich van oudsher gericht hebben op de arbeidsvoorwaarden, als reactie op de aantasting van de autonomie van de werknemers, waartegenover zij machteloos staan (Van Dijck e.a., 1980, pp. 25-27). Zo proberen ze compenserende combinaties te maken, waarbij een hoger loon bijvoorbeeld onzekere contracten of werktijden dient te compenseren (Huys e.a., 1997, p. 20). Uit het zwakke presteren van een aantal klassieke arbeidsvoorwaarden, kan voorzichtig besloten worden dat er blijkbaar amper een compenserende werking van uitgaat. Wie omwille van hoge jobvereisten bijvoorbeeld een sterke uitputting ervaart, zal dit niet gecompenseerd weten door een hoger loon. Een hoog loon vermindert de uitputting immers niet. Het is evenwel mogelijk dat de hoofdeffecten weliswaar weinig significante verbanden opleveren, maar dat er wel significante interactie-effecten aanwezig zijn. Bijvoorbeeld dat het effect van jobvereisten op uitputting afhankelijk is van de hoogte van het loon of de mogelijkheid tot variatie in het aantal gewerkte uren. Dit interactie-effect is niet getest, maar kan misschien in een volgend onderzoek expliciet opgenomen worden.

Ten zesde blijkt dat niet alle arbeidsvoorwaarden zwakke verbanden vertonen met de afhankelijke variabelen. De inspanningen die het bedrijf heeft geleverd inzake de opleiding (tertiaire arbeidsvoorwaarde) en inzake de begeleiding bij fusies, en drie variabelen die samen onder de noemer “onzekerheid” zouden kunnen gevat worden (jobonzekerheid, toekomst1 en toekomst2), laten wél voldoende grote en sterk significante effecten optekenen. In andere studies wordt dit patroon bevestigd. Uit onderzoek blijkt ten eerste dat onzekerheid over de toekomst stresserend is voor werknemers. Vlak nadat reorganisaties aangekondigd zijn, leidt hun mentale gezondheid het meest onder de onzekerheid. Nadat iemand 4 tot 6 maanden werkzaam is in de nieuwe omgeving, is de stress nog steeds erg hoog, maar toch al gezakt. Vanaf 8 tot 10 maanden zijn de gemeten waardes terug normaal, omdat zowel de onzekerheid over mogelijke veranderingen als de rolambigüiteit in de nieuwe functie, achter de rug zijn (Pollard, 2001, pp. 19-20 en 24-25). Onzekerheid over het al dan niet kunnen behouden van de eigen job, en de verwachting dat in de toekomst een aantal factoren in de job zullen verslechteren, verhogen in dit onderzoek de kans op stressklachten en verlagen het welzijn. Ten tweede dient een algeheel gevoel van rechtvaardigheid nagestreefd te worden bij herstructureringen, om ontevredenheid bij de overblijvers te voorkomen. Worden de procedures correct toegepast, met eerlijke en objectieve criteria, is de distributieve rechtvaardigheid van het eindresultaat gegarandeerd, maar vooral: is er volledig, open en eerlijk gecommuniceerd over de op til zijnde veranderingen? (Van Dam & Thierry, 2000, p.

37). In dit onderzoek wordt dat gevat door de variabele fusie, die peilt naar de ervaren rechtvaardigheid, noodzaak en eerlijkheid van de veranderingen, maar ook naar inspraakmogelijkheden en hoeveelheid verstrekte informatie. Is de werknemer positief over deze zaken, dan neemt inderdaad vooral de tevredenheid en de bedrijfsbinding toe, terwijl een afstandelijk-cynische houding ten aanzien van het werk vermindert.

Ten zevende is het gebruik van de algemene variabele burnout geen aanrader wat de arbeidsinhoudelijke factoren betreft: het is duidelijk dat de ervaren werklust vooral het gevoel van uitputting beïnvloedt, terwijl vaardigheidsbenutting en autonomie een afstandelijk-cynische houding ten aanzien van het eigen werk vermijden en een gevoel van competentie bewerkstelligen. Elke dimensie wordt met andere woorden door andere variabelen verklaard. Dit klinkt aannemelijk, gezien bijvoorbeeld Van Veldhoven de drie dimensies doelbewust apart gebruikt: de eerste is volgens hem immers een indicator van stress, de tweede een indicator van welzijn (Van Veldhoven e.a., 2002, p. 211). Ook bij de drie andere A's valt dit op: meestal werkt een variabele maar in op één of twee dimensies, niet op alle drie. Het lijkt beter altijd met de drie aparte dimensies verder te werken, in plaats van met de algemene variabele. Hierbij moet wel gewaarschuwd worden voor de competentie dimensie, waarvan bijna alle items niet zo goed scoren wat de communaliteit betreft, zoals duidelijk werd bij de opstelling van de schalen. Maslach e.a. vermelden in ieder geval dat werklust voornamelijk de uitputting beïnvloedt, dat een gebrek aan controle vooral het eigen gevoel van competentie ondergraaft, net zoals een gebrek aan beloning dat doet (zowel financieel als qua erkentelijkheid) (Maslach e.a., 2001, pp. 407 en 414). Het effect van beloning wordt in de bankendata niet vastgesteld, de twee andere effecten wel.

Ten achtste wordt het model van Karasek beaamd. Gecontroleerd voor alle onafhankelijke variabelen, in een model zonder interactietermen en dus zonder multicollineariteitsproblemen, vertonen de variabelen wel degelijk enkele significante hoofdeffecten in de verwachte richting. De interactie-effecten hebben alvast het juiste teken. Het effect van jobvereisten op verschillende stressklachten wordt immers nog versterkt wanneer de autonomie en vaardigheidsbenutting beperkt zijn. Het is niet zeker dat de effecten ook significant zijn. De methode om de standaardafwijkingen van de parameters te bepalen, en zo de t-waardes te kunnen berekenen, blijft buiten het bestek van deze dissertatie. In ander onderzoek met Karaseks model worden alleen de hoofdeffecten van zijn variabelen gevonden. Dit ondersteunt de additieve hypothese, met name dat alle variabelen een effect hebben dat bij elkaar opgeteld kan worden. Interactie-effecten, die de multiplicatieve hypothese zouden ondersteunen, met name dat het effect van de ene variabele op de afhankelijke variabele

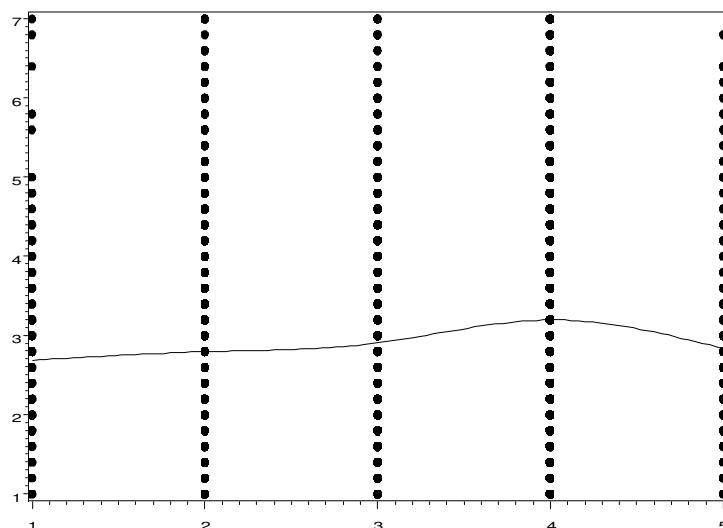
afhankelijk is van het niveau van een andere variabele, worden meestal niet gevonden indien met continue schalen gewerkt wordt. Worden de schalen gedichotomiseerd, dan vindt men wel interactie, wat dus eerder wijst op een methode-effect dan op een werkelijk effect (De Witte, 2003, z.p.). Dit doet vermoeden dat de interactie-effecten voor dit onderzoek, met continue schalen, evenmin significant zullen zijn, hoewel dit niet zeker is.

Ten negende blijkt de toevoeging van leeftijd niet veel parameters te veranderen. De enige grote en noemenswaardige veranderingen doen zich voor bij de parameters van loon en toekomstperspectief. Dit wijst erop dat leeftijd vooral met deze variabelen sterk samenhangt. De Tolerance waarden en de Variance Inflation Factors voor deze drie variabelen bevestigen dat. Leeftijd verklaart in het volledige model een groot stuk van de variantie in verloopintentie en bedrijfsbinding, en doet de proportie verklaarde variantie van negatieve affectiviteit, psychosomatische klachten en uitputting een beetje stijgen. De effecten op al deze variabelen zijn sterk significant verschillend van nul. Dezelfde analyse is herhaald met leeftijd én anciënniteit in de functie of bank. Anciënniteit in de functie oefent geen enkel significant effect uit bij een α van 0.001, anciënniteit bij de bank wel. Het effect van leeftijd op bedrijfsbinding verdwijnt door anciënniteit bij de bank. Jarenlang door dezelfde bank tewerkgesteld worden vergroot dus de verbondenheid ermee. Bovendien vermindert dit de verloopintentie en vergroot het de tevredenheid. Dit klinkt allemaal erg plausibel: hoe langer men ergens werkt, hoe meer men zich verantwoordelijk voelt voor het eigen bedrijf, en hoe minder men geneigd is “te deserteren”. Dat de tevredenheid met verschillende jobkenmerken hoger is, is ook niet vreemd. In België zorgt een vaak automatische anciënniteitsverhoging van het loon er bijvoorbeeld voor dat de tevredenheid met datzelfde loon hoger zal liggen voor wie langdurig bij dezelfde werkgever tewerkgesteld is. Dus zal de jobtevredenheid in het algemeen ook hoger moeten liggen, aangezien deze variabele de tevredenheid met het loon omvat. Het effect van leeftijd op negatieve affectiviteit wordt eveneens volledig opgeslorpt door de anciënniteit bij de bank. Het is onduidelijk waarom niet leeftijd, maar jaren anciënniteit bij de bankinstelling, een tendens tot zwartkijken vergroot. Het effect van leeftijd op verloopintentie verkleint door toevoeging van anciënniteit bij de bank, maar blijft groot en significant. Het effect op uitputting en psychosomatische klachten blijft significant bij een α van 0.01. Opmerkelijk is ook dat leeftijd, onder controle van anciënniteit bij de bank, de jobtevredenheid verlaagt bij een α van 0.01, terwijl leeftijd zonder deze controle geen enkel effect op jobtevredenheid uitoefent. In de Vlaamse werkbaarheidsmonitor vindt men het omgekeerde: met de leeftijd vergroot het welbevinden in het werk (Bourdeaud’hui e.a., 2004, p. 110). Dat leeftijd het sterkste effect op verloopintentie behoudt, is niet opzienbarend. Zelfs

in een van de eerste modellen van verloop van March en Simon, werd de perceptie van het gemak waarmee de organisatie kan worden verlaten, als variabele opgenomen (Van Dam & Thierry, 2000, p.30). Waarschijnlijk schatten oudere werknemers (terecht?) hun kansen op het vinden van ander werk, en dus het gemak waarmee zij de organisatie kunnen verlaten, lager in. Oudere werknemers zijn immers te duur, en zouden te weinig flexibel, productief en gemotiveerd zijn (Elchardus & Cohen, 2003a, p. 16). Zelf wegens werknemers ook de kosten en baten van ontslag versus blijven af (Van Dam & Thierry, 2000, p.31). De kosten van verloop zullen voor oudere werknemers het hoogst zijn. Dikwijls moeten ze in dat geval met een loondaling genoegen nemen. Bij deze vaststellingen moet wel opgemerkt worden dat leeftijd nogal sterk samenhangt met anciënniteit bij de bank. De Tolerance waarden en de Variance Inflation Factors duiden aan dat er zich geen multicollineariteitsprobleem stelt, maar wijzen wel op een sterke samenhang. De correlatiecoëfficiënt tussen beide variabelen is overigens 0.85, wat hoog is. Het kan niet uitgesloten worden dat de parameters van leeftijd onder controle van anciënniteit vertekend zijn omwille van deze samenhang. Om elke kans op vertekeningen uit te sluiten, is het beter enkel de resultaten van leeftijd, niet gecontroleerd voor anciënniteit, te beschouwen. In dat geval moet onderstreept worden dat een deel van de effecten die leeftijd uitoefent, wel degelijk zullen voortvloeien uit het aantal jaren anciënniteit bij het bedrijf.

De plots van leeftijd met een aantal afhankelijke en onafhankelijke variabelen worden nog onderzocht. In de plots met GHQ12, uitputting, distantie, burnout, NA en psysomtotaal, blijkt een typerend “golfje” te zitten. Deze plots bevinden zich allemaal onder punt 6.1, waar de lineariteitsassumptie wordt nagegaan. Als voorbeeld wordt hieronder de plot van leeftijd met uitputting nogmaals afgebeeld.

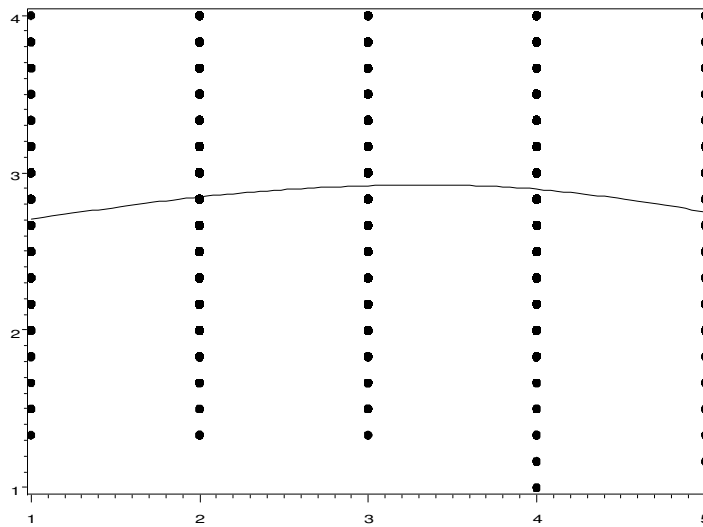
Figuur 20: Leeftijd (X) en uitputting (Y)



Na controle voor alle variabelen van de arbeidssituatie, wordt de positieve relatie tussen leeftijd en deze variabelen, enkel in de regressieparameters van uitputting, negatieve affectiviteit en psychosomatische klachten weerspiegeld. Leeftijd blijft de kans op deze stressklachten verhogen. Het is duidelijk dat deze claim voor de laatste leeftijdscategorie niet geldt. Het is mogelijk (maar weinig waarschijnlijk) dat respondenten vanaf leeftijdscategorie 4, wat staat voor de leeftijd vanaf 45 jaar, plots minder last zouden hebben van de verschillende stressklachten. Een plausibeler verklaring is het zogenaamde “healthy worker effect”. Oudere werknemers die de stress niet langer aankunnen, verlaten via het stelsel van brugpensioen, vervroegd pensioen of arbeidsongeschiktheid de arbeidsmarkt. Er kan dus als het ware een selectie-effect spelen onder de oudere leeftijdscategorieën, waardoor enkel de gezondste werknemers overblijven (Notelaers & Van Veldhoven, 2001, p. 83). Het is trouwens goed mogelijk dat deze selectie zich voor de Belgische banksector als gevolg van de fusies en overnames heeft voorgedaan. De werknemersvertegenwoordigers spreken over 20.000 ontslagen (Vael e.a., 2004, pp. 14-15), en ook Steyaert haalt aan dat voornamelijk de oudere werknemers afgedankt worden als gevolg van de fusies en overnames, en de organisatieveranderingen die om andere (en vooral meer) skills vragen (Steyaert, 1997, pp. 81-83). Het gevolg is dat enkel de oudere werknemers met de betere jobs en vaardigheden overblijven. Het healthy worker effect wordt voor uitputting in de Vlaamse werkbaarheidsmonitor eveneens gevonden. Ook bij enkele factoren van de arbeidssituatie, met name bij werkdruk, emotionele belasting en sociale steun van de supervisor, wordt dit patroon waargenomen. De risico's nemen toe tot in de op een na laatste leeftijdscategorie, en nemen vervolgens weer af (Bourdeaud'hui e.a., 2004, pp. 110-113). Volgens Notelaers & Van Veldhoven ervaren oudere werknemers een hoger werktempo dan de andere werknemers (Notelaers & Van Veldhoven, 2001, p.83). Voor zowel sociale steun van collega's en baas, als voor jobvereisten, wordt een healthy worker effect waargenomen. De bevinding van Notelaers & Van Veldhoven blijkt dus niet uit de plots van de bankendataset.

De plot voor leeftijd en jobvereisten wordt hieronder weergegeven.

Figuur 21: Leeftijd (X) en jobvereisten (Y)



Uit de plot blijkt dat oudere werknemers een lagere werklast ervaren. Tussen de leeftijdscategorieën 35-44 jaar en 45-54 jaar begint de ervaren werklast te dalen, omdat enkel de gezondste werknemers overblijven. Tussen de categorieën 45-54 en 55+ neemt ook de ervaren sociale steun terug toe, na een dieptepunt op eerstgenoemde categorie.

Als laatste blijkt dat de grootteorde van de variantie die in de multilevelanalyse in het nulmodel op het macroniveau teruggevonden wordt, verschilt van de cijfers die Van Veldhoven in zijn onderzoek vermeldt. Hij rapporteert dat telkens ongeveer 10% van de variantie zich op het bovenindividuele niveau bevindt. Voor de stressvariabele uitputting ligt dat percentage iets lager dan voor de welzijnsvariabele bedrijfsbinding (Van Veldhoven, 2002, p.217). Voor diezelfde variabelen zijn de percentages variantie op het macroniveau in dit onderzoek respectievelijk 4% en 6%. Er wordt dus, in vergelijking met het onderzoek van Van Veldhoven, relatief weinig macrovariantie teruggevonden. Wat wel klopt, is dat voor bedrijfsbinding meer variantie op het bovenindividuele niveau vast te stellen is dan voor uitputting. Vervolgens blijkt dat in een random slope model, het effect van leeftijd en anciënniteit bij de bank op verloopintentie en bedrijfsbinding niet verschillend is naargelang de bank*functie op het macroniveau. Het kan zijn dat dit te wijten is aan de controlevariabelen die op het microniveau opgenomen zijn. Alle variabelen van de arbeidssituatie zijn hier immers opgenomen. Er is geargumenteed dat dit mogelijk is, omdat deze de beleving van de taakkenmerken door de individuele werknemer weerspiegelen. Deze subjectieve opinie van de werknemer over zijn of haar arbeidssituatie kan als microniveau beschouwd worden. Een objectieve meting van diezelfde variabelen door een externe beoordelaar, zou bijvoorbeeld niet tot het micro- maar tot het macroniveau behoord hebben. Het is echter mogelijk dat de subjectieve opinie die een werknemer bijvoorbeeld over zijn of

haar arbeidsinhoud heeft, sterk samenhangt met een objectieve meting van deze laatste. In dat geval is het plausibel dat, door opname van arbeidsinhoudelijke controlevariabelen op het microniveau, de variantie op het macroniveau weggefilterd wordt. Dat een subjectieve meting van de arbeidssituatie niet noodzakelijk sterk correleert met een objectieve meting ervan, bewijst de thesis van Delarue. De scores op verschillende jobkenmerken, berekend op basis van door de werknemer ingevulde vragenlijsten, correleren niet met de scores op diezelfde jobkenmerken, verkregen door de observaties van een externe beoordelaar. Dit komt onder meer door de verschillen in de gehanteerde instrumenten en methodes (vragenlijst NOVA-WEBA versus beoordeling WEBA, ofwel kwantitatief versus kwalitatief) en door het gebruik van twee soorten beoordelaars (werknemer versus externe expert) (Delarue, 2001, p. 124). Daardoor meet men in feite twee verschillende realiteiten (Delarue, 2001, p. 139). Omdat de jobkenmerken op micro- en macroniveau niet noodzakelijk correleren, en de opname van de variabelen op microniveau de variantie op het macroniveau dus niet noodzakelijk wegfiltert, kan niet uitgesloten worden dat er effectief geen significante hoeveelheid variantie op het macroniveau aanwezig is.

In het laatste punt van de analyse worden de onderzoeksvragen en verwachtingen overlopen, en bevestigd dan wel ontkend.

7.7.2. Terugkoppeling naar de onderzoeksvragen en de verwachtingen

Alle verwachtingen zijn gesteld met stress versus welzijn. Uitputting en psychosomatische klachten zijn door Van Veldhoven aangeduid als typische stressklachten, terwijl distantie, jobtevredenheid en bedrijfsbinding door hem als welzijnsvariabelen beschouwd worden (Van Veldhoven e.a., 2002, p. 211). Negatieve affectiviteit wordt als uiting van stress beschouwd, terwijl competentie en verloopintentie voor dit onderzoek onder de welzijnsvariabelen gerekend worden. Psychisch onwelbevinden is moeilijker te plaatsen, maar wordt voor deze analyse bij het welzijn gerekend.

1. Welke factoren uit de arbeidssituatie beïnvloeden het arbeidswelzijn?

De Karasek variabelen (en daarmee in feite de vierde onderzoeksvraag) komen eerst aan bod. Daarna worden de andere variabelen behandeld.

a. Wordt het Job Demand-Control model van Karasek bevestigd in de Belgische banksector?

De verwachting dat jobvereisten een significant hoofdeffect vertonen op stressgerelateerde variabelen, terwijl autonomie en vaardigheidsbenutting significante hoofdeffecten op

welzijnsvariabelen uitoefenen, klopt grotendeels maar moet genuanceerd worden. Jobvereisten verminderen ook de jobtevredenheid, verhogen de bedrijfsbinding en verminderen het psychisch onwelbevinden, wat drie variabelen zijn die het welzijn reflecteren. Hoe hoger de taakeisen, hoe groter de verbondenheid met het bedrijf, is wel een eigenaardige en niet meteen verklaarbare vaststelling. Vaardigheidsbenutting en autonomie beïnvloeden ook één stressgerelateerde variabele, namelijk de uitputting.

De verwachting dat sociale steun van collega's en supervisor zowel de stress verlagen als het welzijn verhogen, klopt niet. Beide variabelen oefenen hun sterkst significante effecten op de welzijns- en niet op de stressvariabelen uit. Het enige verschilpunt is dat sociale steun van de supervisor werknemers aan het bedrijf bindt, waar sociale steun van collega's dat niet doet, maar deze laatste variabele vergroot de professionele competentie van de werknemer, terwijl sociale steun van de supervisor hier geen effect op uitoefent.

De verwachting dat het interactie-effect tussen (veel) jobvereisten en (weinig) controlemogelijkheden de kans op stress extra doet toenemen, is uitgekomen. De interactie-effecten bewerkstelligen daarenboven een bijkomende afname van het welzijn. Voor geen van deze interacties kan nagegaan worden of ze significant verschillen van nul.

b. Welke andere variabelen beïnvloeden het arbeidswelzijn?

De verwachting dat pesten voornamelijk het welzijn van de geïsoleerde werknemer aantast, klopt, aangezien pesterijen de jobtevredenheid doen dalen en de verloopintentie en het psychisch onwelbevinden doen stijgen. Pesten is daarenboven stresserend: uitputting, negatieve affectiviteit en psychosomatische klachten zijn het gevolg.

De verwachting dat loon voornamelijk het welzijn kan verhogen, maar niet stressverlagend werkt, komt niet uit. Loon oefent in het algemeen niet veel effect uit, maar de effecten zijn wel gelijk verdeeld over de stress- en de welzijnsvariabelen. Dat loon de distantie en verloopintentie doet stijgen, is merkwaardig. Tegelijkertijd vermindert het loon de kans op twee stressklachten, namelijk negatieve affectiviteit en psychosomatische klachten. In feite vermindert loon de ervaren stress én het welzijn. Het is mogelijk dat de bestbetaalde werknemers zich in de jobs bovenaan de hiërarchie bevinden, en door hun ervaring en profiel aantrekkelijk zijn voor andere bedrijven. Misschien verklaart dit hun afstandelijkere houding ten aanzien van het werk, en een hogere intentie tot verloop: ze speculeren meer op het veranderen van job.

Rond het prestatiegebonden loon zijn twee verwachtingen geopperd: of het is stresserend omwille van de regelmatige evaluaties, of het is juist motiverend omdat extra inzet ook beloond wordt. Zeker is dat de eerste verwachting níet klopt: een prestatiegebonden loon is

niet stresserend. Het verlaagt wel het welzijn: de distantie verhoogt, de jobtevredenheid vermindert en de verloopintentie verhoogt. Blijkbaar verkiezen de meeste bankmedewerkers een vast loon. Wanneer (een gedeelte van) het loon prestatiegebonden is, verhoogt de intentie tot het zoeken van een andere job.

Het aantal gewerkte uren per dag kunnen laten variëren en zelf, binnen bepaalde grenzen, het tijdstip van starten en stoppen bepalen, verhogen het welzijn van de betrokken werknemers niet. De verwachting hieromtrent blijkt dus foutief te zijn. Evenmin is het niet kunnen laten variëren van het aantal gewerkte uren en niet over glijdende werkuren beschikken, stresserend. Beide variabelen laten namelijk geen enkel significant effect optekenen. Dit is toch een beetje onverwacht, gezien het feit dat onder andere meer tijdssoevereiniteit mensen zou kunnen overhalen langer te blijven werken, zoals uit het onderzoek van Elchardus bleek (Elchardus e.a., 2003d, p.190).

De verwachting dat overuren presteren het welzijn aantast, klopt niet helemaal. Overuren verhogen de bedrijfsbinding, verminderen het verzuim en verhogen tegelijkertijd het psychisch onwelbevinden. Minder sterk significante effecten omvatten nog het verhogen van uitputting, competentie en verloopintentie, en het verminderen van de jobtevredenheid. Dit zijn erg tegengestelde en daardoor moeilijk te verklaren effecten. In verder onderzoek zou een onderscheid tussen werknemers die vrijwillig overwerken, en zij die dat niet doen, gemaakt moeten worden. Misschien verklaart dit de tegengestelde tendensen: voor de eerste groep is het een motiverende en voor de tweede groep een stresserende factor.

Wanneer het bedrijf veel inspanningen inzake de opleiding van haar werknemers levert, kan dit de stress bij de werknemers verlagen, omdat zij beter in staat zijn de job uit te oefenen, en kan dit hun welzijn verhogen. Deze verwachting klopt maar gedeeltelijk. Wanneer de werknemers van mening zijn dat ze voldoende opleiding van het bedrijf ontvangen, verhoogt dit enkel hun welzijn: het vermindert de distantie, de verloopintentie en het psychisch onwelbevinden, en het vergroot de jobtevredenheid.

De verwachting dat zowel jobonzekerheid als een negatief toekomstperspectief het welzijn verlagen, wordt variabele per variabele bekeken. Jobonzekerheid ten eerste, verhoogt zowel sterk het onwelzijn als de stress. Enkel op ziekteverzuim en bedrijfsbinding oefent deze variabele geen sterk significant effect uit. Het eerste toekomstperspectief ten tweede, vergroot het onwelzijn, maar is niet stresserend. Het tweede toekomstperspectief ten derde, is zowel stresserend als welzijnsverlagend. Het verschil tussen toekomst1 en toekomst2 zit in het feit dat wie vermoedt dat de toestand qua werkdruk, -uren en -omstandigheden gaat verslechteren, zich uitgeput voelt, psychosomatische klachten ervaart en zich ook veel minder bij het bedrijf

betrokken voelt. Desondanks neemt de verloopintentie niet toe. Wie zich om andere aspecten van de arbeidssituatie zorgen maakt voor de toekomst, is niet gestresseerder dan een ander, maar is wel erg ontevreden met de job en koestert plannen om het bedrijf te verlaten.

De verwachting dat vooral het welzijn van de werknemer aangetast raakt door een negatieve beoordeling van de veranderingsprocessen, klopt. Wie vindt dat alles correct verlopen is, dat er geluisterd is naar de werknemers en eerlijk gecommuniceerd werd, is meer tevreden, voelt zich veel meer betrokken bij het bedrijf, heeft geen plannen het bedrijf te verlaten, heeft een veel minder afstandelijke of cynische houding ten aanzien van het werk en ervaart minder psychisch onwelbevinden.

De verwachting dat hinderklachten het welzijn doen dalen, klopt deels. Hinderklachten doen inderdaad de jobtevredenheid afnemen en het psychisch onwelbevinden toenemen, maar ze zijn bovenal stresserend. Wie in hinderlijke omstandigheden werk verricht, heeft meer kans uitgeput te zijn en een negatieve affectiviteit te ontwikkelen, en vooral, verzuimt meer en heeft meer last van psychosomatische klachten.

Angst koesteren voor een mogelijke overval zou stresserend zijn, maar in feite oefent deze variabele helemaal niet zoveel invloed uit. Wie angstig is, heeft meer last van psychosomatische klachten en heeft minder de intentie het bedrijf te verlaten. Dit laatste effect is moeilijk verklaarbaar.

De confrontatie met agressieve klanten zou eveneens stresserend zijn. Deze variabele werkt inderdaad voornamelijk stress in de hand, maar werkt toch ook in op een welzijnsvariabele: agressie van klanten vermindert de jobtevredenheid bij de werknemer.

De laatste verwachting is dat positieve ervaringen met klanten het welzijn verhogen. Dit is inderdaad het geval. De variabele verhoogt vooral de betrokkenheid bij het eigen bedrijf. Een positieve omgang met klanten vermindert de kans op stress niet, zoals ook verwacht werd.

2. Blijven deze effecten bestaan onder controle van de leeftijd van een werknemer?

De verwachting luidt dat de toevoeging van leeftijd vooral de effecten van de Karasek variabelen (jobvereisten, autonomie en vaardigheidsbenutting), van de variabele opleidingsinspanning, van het toekomstperspectief (toekomst1 en toekomst2) en van de arbeidsomstandigheden doet veranderen. Dit blijkt alleen te kloppen voor toekomst1. Oudere werknemers vrezen zichtbaar dat verschillende aspecten van de arbeidssituatie in de toekomst zullen verslechteren, zodat een controle voor leeftijd de regressieparameters van toekomst1 verandert. Hetzelfde geldt voor loon: oudere werknemers ontvangen een hoger loon. Het blijft wel duidelijk dat het wegfilteren van de gemeenschappelijke variantie van de leeftijd en de

arbeidsituatie, de effecten van deze laatste niet verandert. Loon en het eerste toekomstperspectief vormen immers de enige uitzonderingen op deze regel.

3. Oefent de leeftijd van een werknemer, onder controle van factoren die het arbeidswelzijn beïnvloeden, een bijkomend zelfstandig effect uit op het arbeidswelzijn?

Leeftijd zelf zou de kans op stress, voornamelijk uitputting, verhogen, maar ook het welzijn, vooral de jobtevredenheid, verhogen. De eerste verwachting klopt ten dele. Leeftijd verhoogt de kans op psychosomatische klachten en uitputting, en ook op negatieve affectiviteit indien niet voor anciënniteit gecontroleerd wordt.. De tweede verwachting klopt zeker niet. Leeftijd lijkt de bedrijfsbinding te verhogen, maar dat effect kan aan de anciënniteit bij de bank toegeschreven worden. Het feit dat leeftijd eerst geen effect heeft op de jobtevredenheid ook. Na controle voor anciënniteit bij de bank blijkt immers dat deze laatste variabele de jobtevredenheid sterk verhoogt, terwijl leeftijd nu de jobtevredenheid verlaagt. Het enige effect van leeftijd dat altijd significant blijft op een niveau van 0.001, is de invloed op verloopintentie. Of de lage verloopintentie van oudere werknemers echter een teken van verminderd welzijn is, valt te betwijfelen. Zoals eerder aangehaald, lijkt dit eerder het gevolg te zijn van een realistische inschatting van de eigen kansen op nieuwe tewerkstelling. Die zijn namelijk niet groot.

En als laatste is het de verwachting dat het effect van leeftijd verschillend is naargelang de bank*functie waarin de werknemer zich bevindt. Omdat anciënniteit bij de bank een grote invloed heeft, is datzelfde bij deze variabele ook nagegaan. Er blijkt geen variantie te zitten in de regressieparameters van leeftijd en anciënniteit, die kan toegeschreven worden aan het behoren tot een welbepaalde groep op het macroniveau. Deze verwachting klopt dus niet.

Hiermee is elke verwachting aan de data getoetst, en zijn de onderzoeksvragen beantwoord. In het besluit worden de bevindingen samengevat, en worden nog enkele aanbevelingen geformuleerd voor zowel beleid als toekomstig onderzoek.

Besluit

De bedoeling van deze eindverhandeling was de relatie tussen leeftijd en arbeidswelzijn scherp te stellen. Het uitklaren van deze relatie kan een belangrijke bijdrage leveren aan het komende eindloopbaandebat. Wanneer de stress en het onwelzijn sterk met de leeftijd toenemen, is een vervroegde uittrede uit de arbeidsmarkt vanaf een bepaalde leeftijd maatschappelijk aanvaardbaar en verdedigbaar.

De analyse startte met het onderzoek naar de driedimensionele structuur van burnout en de tweedimensionele structuur van Karasek's Job Demand-Control model. Voor beide zijn problemen vastgesteld. De competentie dimensie van burnout presteert zwak. Ofwel klopt de theorie rond de driedimensionele structuur niet, en is competentie een variabele die zich toevallig parallel aan de overige twee dimensies ontwikkelt. Ofwel gebeurt de meting van de competentie dimensie niet adequaat, en dringt een herformulering van de items zich op. Uit Karasek's Job Demand-Control zouden verschillende zwak presterende items vervangen moeten worden. Bovendien lijken autonomie en vaardigheidsbenutting niet samen te horen, net zoals taakeisen en rolambigüiteit dat niet doen. De stelling dat deze samen horen, klopt alvast niet voor de Belgische banksector. Deze vaststellingen, samen met de bevinding dat de interne consistentie van enkele schalen niet boven de 0.70 ligt en dat item non-respons mogelijk niet helemaal toevallig is, wijzen op meetproblemen en mogelijke vertekeningen in de resultaten.

Vervolgens kwamen de eigenlijke onderzoeksvragen in de analyse aan bod. Om de relatie tussen leeftijd en arbeidswelzijn te onderzoeken, zijn alle risicofactoren uit de arbeidssituatie die een verlaagd arbeidswelzijn kunnen verklaren, mee in rekening gebracht. Dit was een bewuste keuze: uit de literatuurstudie bleek dat de heersende theorieën zich haast exclusief toespitsen op slechts één van de vier A's van de arbeidssituatie, namelijk de arbeidsinhoud. Nochtans kunnen ook de andere A's van belang zijn, en is de onderlinge samenhang groot. Daarom is exploratief tewerk gegaan, door op voorhand geen enkele variabele uit te sluiten. Dat dit de goede keuze was, blijkt uit de resultaten: ondanks het grote aantal ingevoerde onafhankelijke variabelen, zijn veel sterk significante effecten gevonden, ook bij de arbeidsvoorwaarden, arbeidsverhoudingen en arbeidsomstandigheden. De grote proporties verklaarde variantie van de afhankelijke variabelen, gecorrigeerd voor het aantal verklarende variabelen, wijzen hier ook op. Daarnaast is expliciet het model van Karasek nagegaan. De hoofdeffecten worden allemaal teruggevonden in de Belgische banksector. De interactie-effecten tussen jobvereisten en vaardigheidsbenutting en autonomie, doen dusdanige

multicollineariteitsproblemen rijzen dat de parameters vertekend zijn. Met een principale componentenregressie is vervolgens achterhaald dat de interactie-effecten alleszins het juiste teken vertonen. De significantie kon niet worden nagegaan.

Het toevoegen van de variabele leeftijd leverde niet veel verandering op in de unieke effecten van de arbeidssituatie op het arbeidswelzijn. Enkel de regressieparameters van het loon en van het toekomstperspectief, vertonen enige verandering. Leeftijd zelf blijkt de kans op stress te verhogen, aangezien zowel de uitputting, de negatieve affectiviteit als de psychosomatische klachten met de leeftijd toenemen. De sterkste effecten situeren zich echter bij twee welzijnsvariabelen: met de leeftijd neemt de verloopintentie af, en de bedrijfsbetrokkenheid toe. Naast de arbeidssituatie is ervoor gekozen ook te controleren voor anciënniteit bij de bank en de functie, om te kunnen onderscheiden tussen het effect van leeftijd en het effect van de duur van de tewerkstelling in een functie of bij een bedrijf. De anciënniteit bij de bank verklaart een deel van de effecten van leeftijd weg, terwijl de anciënniteit in de functie geen enkele significante parameter laat optekenen. Alleszins moet opgepast worden voor een mogelijke vertekening omwille van multicollineariteit. Leeftijd en anciënniteit bij de bank hangen sterk samen. Om die reden is het misschien aan te raden toch naar de resultaten van leeftijd, niet gecontroleerd voor anciënniteit, te kijken.

Uit de visuele inspectie van de plots van leeftijd met de afhankelijke variabelen, blijkt een healthy worker effect. Leeftijd verhoogt, zeker zonder controle voor anciënniteit, de kans op enkele stressklachten. Doch van de voorlaatste naar de laatste categorie daalt het arbeidsonwelzijn als gevolg van leeftijd weer. Er speelt een selectie-effect, waarbij de ongezonde werknemers de arbeidsmarkt verlaten, en enkel de gezonde werknemers overblijven. Deze laten veel betere scores op arbeidswelzijn optekenen.

In dit onderzoek is van het effect van leeftijd op het arbeidswelzijn een kleine hoeveelheid bewaard gebleven, zelfs na controle voor de vele variabelen uit de arbeidssituatie. De effecten die leeftijd uitoefent op de stressvariabelen, lijken echter onvoldoende groot en significant om een vervroegde uittrede uit de arbeidsmarkt maatschappelijk aanvaardbaar en verdedigbaar te maken. Dat is een kant van het verhaal. De werknemers die het laagst scoren op arbeidswelzijn, verdwijnen tussen de leeftijdscategorie van 45-54 jaar en deze van 55 jaar en ouder, van de arbeidsmarkt. Dit betekent dat een vervroegde uittrede omwille van feitelijke ongeschiktheid door een te hoog arbeidsonwelzijn op oudere leeftijd, al plaatsvindt. Dat is de andere kant van het verhaal. Hoewel de regressieparameters zouden doen besluiten dat het arbeidsonwelzijn onder oudere werknemers niet groot genoeg is om een vervroegde uittrede

te rechtvaardigen, vindt de uittrede van de werknemers die het meeste onder arbeidsonwelzijn omwille van de leeftijd te lijden hebben, al plaats.

Dat deze vervroegde uittrede van de werknemers die het meest onder arbeidsonwelzijn gebukt gaan, al een feit is, moet zeker meegenomen worden in het debat rond de eindeloopbaan. Een verbetering van de huidige arbeidssituatie gaat voor de oudere werknemers niet alle stress kunnen opvangen, aangezien daarvoor gecontroleerd nog steeds een beperkt effect blijft bestaan. Dit wijst erop dat maatregelen aan het einde van de loopbaan, weleens hun doel kunnen voorbijschieten, omdat ze te laat komen. Het ondersteunt in feite de stelling van de vakbonden, dat geen *eindeloopbaan* maar een *loopbaandebat* gevoerd moet worden. Doorheen de héle loopbaan moet over de arbeidskwaliteit gewaakt worden, en moeten momenten van inactiviteit ingelast kunnen worden, om te voorkomen dat werknemers aan het einde van de rit uitgeblust zijn. De hogere kosten die dit oplevert aan uitkeringen tijdens de loopbaan, worden terugverdiend door minder arbeidsongeschiktheid aan het einde van deze loopbaan. Welke aspecten van de arbeidssituatie extra aandacht verdienen doorheen de loopbaan, is op basis van dit onderzoek ook duidelijk geworden. Autonomie, vaardigheidsbenutting en sociale steun oefenen voornamelijk welzijnsverhogende hoofdeffecten uit. Daar deze niet kunnen compenseren voor de stressverhogende effecten van jobvereisten, omdat ze geen stressverlagende hoofdeffecten uitoefenen, is de vraag van werknemers en vakbonden naar minder werk- en tijdsdruk, los van de vraag naar meer autonomie en vaardigheidsbenutting, op zichzelf gerechtvaardigd. Van het interactie-effect tussen controlemogelijkheden en jobvereisten is daarenboven niet zeker dat het significant verschillend is van nul. De jobvereisten almaar opvijzelen, met het argument dat de controlemogelijkheden dit wel zullen compenseren, gaat dus niet op.

Verder kunnen een aantal kleine en makkelijk door te voeren ingrepen kunnen soms voldoende zijn om grote effecten op het arbeidswelzijn te sorteren. Ten eerste is het beter werknemers niet in onzekerheid te laten over hun tewerkstelling bij het bedrijf. Jobonzekerheid verhoogt de stress en verlaagt het welzijn zo sterk, dat de bedrijven zelf er niet anders dan nadelen van kunnen ondervinden, in arbeidssfeer, motivatie en performantie van de werknemers. Levenslange jobzekerheid is misschien in het huidige economische klimaat niet meer mogelijk, maar werkzekerheid binnen het bedrijf moet, door volgehouden opleidingsinspanningen en multi-inzetbaarheid van de werknemers, mogelijk zijn. De return on investment voor de bedrijven van inspanningen voor werkzekerheid, is mogelijk erg hoog. Ten tweede moeten werknemers altijd correct geïnformeerd worden over en betrokken worden bij veranderingsprocessen. Het welzijn van de werknemer verbetert dusdanig, dat dit

ook in het belang van het bedrijf is: betrokken en tevreden werknemers die minder geneigd zijn te verlopen, zijn een investering in communicatie en participatie wel waard. Ten derde oefenen variabelen die op zich zo makkelijk te beïnvloeden zijn, namelijk de hinderklachten, zo'n sterk effect uit in termen van stress en zelfs verzuim, dat een inventarisatie en aanpak van hinder verplicht zouden moeten worden. Hinder laten aanslepen is onnodig belastend voor de werknemers. Ook voor deze variabele belooft de return on investment voor het bedrijf zelf groot te zijn. Verzuim omwille van hinder of omwille van de stress die die hinder met zich meebrengt, kost veel geld. Als laatste is het ook de moeite in de veiligheid van de werknemers te investeren. Het contact met agressieve klanten verhoogt de stress behoorlijk. Het bedrijf kan hieromtrent zeer duidelijk het standpunt innemen dat agressie vanwege klanten niet geduld zal worden. Een glazen wand tussen loketbediende en klant, het voorzien van videobewaking zodat agressieve klanten aangegeven kunnen worden met bewijsmateriaal achter de hand, enzovoort, kunnen dit probleem aanpakken.

Voldoende stof tot debat, met andere woorden. Ingrepen in de variabelen van de arbeidssituatie die niet altijd veel moeite of geld moeten kosten, kunnen voor de werknemers de loopbaan aanzienlijk minder stresserend maken, en het welzijn verhogen. Ook voor de werkgevers kunnen deze ingrepen enkele positieve effecten op de arbeidssfeer, motivatie en daardoor ook performantie, teweegbrengen. Wie weet kunnen door volgehouden inspanningen voor een betere arbeidskwaliteit gedurende de hele loopbaan, meer mensen de hele rit ook uitzitten. Zodat niet de wet van de sterkste regeert, en enkel de allergezondste werknemers aan het einde overblijven.

Naar volgend onderzoek toe kan het interessant zijn het effect van een leeftijdsbewust beleid van de organisatie na te gaan. Voor dit onderzoek werd verondersteld dat, als leeftijd een verschillend effect over de verschillende macrogroeperingen vertoont, dit het gevolg kan zijn van het gevoerde beleid naar oudere werknemers op het bank*functie niveau. Dat op dit niveau uiteindelijk geen variantie overblijft, kan zowel liggen aan de controlevariabelen op het microniveau, als aan het feit dat hier werkelijk geen variantie aanwezig is. Hieromtrent zou meer duidelijkheid gebracht moeten worden. Daarvoor is een objectieve meting van de arbeidssituatie noodzakelijk, om uit te maken of deze inderdaad te sterk samenhangt met de subjectieve meting ervan. Het gevoerde beleid wat de leeftijd van werknemers betreft, zou ook in kaart gebracht kunnen worden. Het vormt immers een potentieel krachtig aangrijpingspunt om het arbeidswelzijn bij oudere werknemers te verhogen.

Ten tweede zou de link tussen arbeidswelzijn en de (wil) tot vervroegde uittrede, expliciet nagegaan kunnen worden. De samenhang tussen de arbeidssituatie en de uittrede uit de

arbeidsmarkt, is onder andere door Elchardus nagegaan. De samenhang tussen het arbeidswelzijn en de uittrede uit de arbeidsmarkt, niet. Nochtans is het mogelijk dat de (wil) tot vervroegde uittrede eerder een lange termijngevolg van het arbeidswelzijn is, zoals bijvoorbeeld ook verzuim amper door de arbeidssituatie verklaard wordt, maar misschien wel door arbeidswelzijnsvariabelen.

Ten derde is het belangrijk de werkgevers in het debat rond de kwaliteit van de arbeid mee te krijgen. Om dat te doen, zijn harde indicatoren van verhoogde bedrijfsperformantie waarschijnlijk het meest geschikt. Onderzoek dat de return on investment van investeringen in de kwaliteit van de arbeid voor de bedrijven nagaat, en cijfermatig uitdrukt, kan van onschatbaar belang zijn om in dit dossier vooruitgang te boeken. De stelling dat een betere kwaliteit van de arbeid ook een verbetering van de kwaliteit van de organisatie inhoudt, dient dus onderzocht te worden.

Referenties

- Banks, M.H., Clegg, C.W., Jackson, P.R., Kemp, N.J., Stafford, E.M. & Wall, T.D. (1980). The use of the General Health Questionnaire as an indicator of mental health in occupational studies. *Journal of Occupational Psychology*, 53, pp. 187-194. In: Business Source Premier [Dbase].
- Bourdeaud'hui, R., Janssens, F. & Vanderhaeghe, S. (2004). *Nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004*. Brussel: Serv-STV.
- Brenninkmeijer, V., & VanYperen, N.W. (2001). *About the advantages and disadvantages of a unidimensional approach in burnout research: When and how may we combine the burnout dimensions into a single concept?* [26.03.2005, UB-RUG: www.ub.rug.nl/eldoc/dis/ppsw/v.brenninkmeijer/c2.pdf].
- Cooper, C.L., Dewe, P.J. & O'Driscoll, M.P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research and applications*. California: Sage publications ltd.
- Christis, J. (1998). *Arbeid, organisatie en stress: een visie vanuit de sociotechnische arbeids- en organisatiekunde*. Amsterdam: Het Spinhuis
- De Jonge, J., Schaufeli, W.B. & Furda, J. (1995). Werkkenmerken: psychologische arbeidsvitamines? *Gedrag & organisatie*, 8 (4), pp. 231-247. In: Business Source Premier [Dbase].
- De Koster, A. (2004). Het masterplan eindeloopbaan van het VBO. *Over.werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV 14* (3), pp. 35-41.
- Delarue, A. (2002). *Het meten van stress: de stress van het meten*. [Licentiaatsthesis]. Leuven: KUL.
- De Witte, H. (2003). *Arbeidpsychologie, deel I*. Leuven: z.u.

- De Witte, H. (2001). Arbeidstevredenheid, een zinvol concept? *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 11(4), pp. 18-21
- D'Hertefelt, H. (1994). Het meten van stress op het werk: een omtrekkende beweging. In: Moors, S. (Red), *Stress & werk, oorsprong en aanpak*. (pp. 211-230). Brussel: Nationaal onderzoeksinstituut voor arbeidsomstandigheden.
- Donath, S. (2001). The validity of the 12-item General Health Questionnaire in Australia: a comparison between three scoring methods. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 35, pp. 231-235. In: Business Source Premier [Dbase].
- Elchardus, M. & Cohen, J. (2003a). *Gedrag en verwachtingen i.v.m. het einde van de eindeloopbaan. Deelrapport 2: de levensloop en de pensioentransitie in België*. Brussel: VUB/onderzoeksgroep TOR van Vakgroep Sociologie.
- Elchardus, M. & Cohen, J. (2003b). *Gedrag en verwachtingen i.v.m. het einde van de eindeloopbaan. Deelrapport 3: de determinanten van een vroege uittrede*. Brussel: VUB/onderzoeksgroep TOR van Vakgroep Sociologie.
- Elchardus, M., Cohen, J. & Van Thielen, L. (2003c). *Gedrag en verwachtingen i.v.m. het einde van de eindeloopbaan. Deelrapport 4: De gewenste pensioenleeftijd*. Brussel: VUB/onderzoeksgroep TOR van Vakgroep Sociologie.
- Elchardus, M., Cohen, J. & Van Thielen, L. (2003d). *Gedrag en verwachtingen i.v.m. het einde van de eindeloopbaan. Deelrapport 5: Naar een eindeloopbaanbeleid*. Brussel: VUB/onderzoeksgroep TOR van Vakgroep Sociologie.
- Federale Overheid. (12.10.2004). *Federale beleidsverklaring. Hoofdstuk 4: de sociaal-economische agenda*. [28.04.2005, Internationaal perscentrum: <http://www.presscenter.be/archive/other/105362/>].
- Federale Overheid. (18.09.1996). *Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk*. [14.04.2004, Belgisch Staatsblad Online: <http://www.staatsblad.be>].


- Freese, C., Heinen, J. & Schalk, R. (1999). Organisatieverandering en het psychologisch contract, betrokkenheid en intentie tot verloop bij werknemers in de thuiszorg. *Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken* 15 (3), pp. 208-218. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Fried, Y., Melamed, S. & Ben-David, H.A. (2002). The joint effects of noise, job complexity, and gender on employee sickness absence: an exploratory study across 21 organizations (the CORDIS study). *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 75 (2), pp. 131-145. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Goyvaerts, K. (2004). Vlucht SN 50-plus naar Benidorm, klaar voor vertrek. *Over.werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, (14) 3, pp. 9-17.
- Han, S.K. & Moen, P. (1999). Clocking out: temporal patterning of retirement. *American Journal of sociology*, 105 (1), pp. 191-236.
- De Vlaamse Gemeenschap, Administratie Planning en Statistiek. (31.01.2003). *Het Pact van Vilvoorde, in concrete cijfers. De opvolging van de 21 doelstellingen*. Brussel: Deckers Druk. [29.10.2004, APS: aps.vlaanderen.be/straplan/beleidsinformatie/pact_vilvoorde.pdf].
- Houkes, I., Janssen, P.P.M., de Jonge, J. & Nijhuis, F.J.N. (2001). Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, burnout and turnover intention: a multi-sample analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), pp. 1-23. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Huys, R., Pollet, I., Van Hootegem, G. & Wouters, L. (1997). *Bouwen en schaven aan de kwaliteit van de arbeid: een handboek*. Leuven/Brussel: Hiva en Christelijke Centrale van houtbewerkers en bouwvakarbeiders.
- Huys, R., Sels, L. & Van Hootegem, G. (2000). *Tendrapport. Organisatieconcepten en hun arbeidsmarktimplicaties. Onderzoek naar de haalbaarheid van een meer op de vraagzijde gericht arbeidsmarktonderzoek*. Leuven: Hiva.
- Janssens, F. (1997a). *Gejaagd door het werk: arbeid en stress in veranderende bedrijven*. Brussel: Serv-STV.

- Janssens, F. (1997b). Arbeid en stress in veranderende bedrijven: vier vragen bij vier jaar STV-stress-onderzoek en WEBA-ervaring. In Vandenbroucke, G. (Red). *Verslagboek arbeidsmarktonderzoekersdag 1997*. (pp. 121-130). Leuven: WAV.
- Janssens, F. (2001). Kwaliteit van arbeid: software of hardware? *Over.Werk.Tijdschrift van het steunpunt WAV*, 11(4), pp. 13-17.
- Kalliath, T.J., O'Driscoll, M.P., Gillespie, D.F. & Bluedorn, A.C. (2000). A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals. *Work & Stress*, 14 (1), pp. 35-50. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Kalton, D. & Kasprzyk, D. (1986). The treatment of missing survey data. *Survey Methodology*, 12 (1), pp. 1-16.
- Karasek R. & Theorell T. (1990). *Healthy Work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, Inc., Publishers
- Kompier, M.A.J. & Marcelissen, F.H.G. (1991). *Handboek werkstress. Systematische aanpak van de bedrijfspraktijk*. Amsterdam: Nederlands instituut voor de arbeidsomstandigheden.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews Psychology*, 52, pp. 397-422. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Minten, D. (17.04.2002). Analyse: SD Worx onderzoekt systematisch arbeidsverzuim in bedrijven. *De Standaard*. [08.11.2004, VUM: www.destandaard.be].
- Notelaers, G. & Van Veldhoven, M. (2001). Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress in Vlaanderen en Nederland. Een vergelijking aan de hand van de VBBA: enkele resultaten en bedenkingen. In Vandenbroucke, G. (Red.), *Verslagboek arbeidsmarktonderzoekersdag 2001*. (pp. 79-100). Leuven: Steunpunt WAV.
- OECD (1995). *Social policy studies nr 16. The transition from work to retirement*. Parijs: OECD Publications.

- OECD (2005). *Economic survey of Belgium 2005. Keeping older workers in employment longer. / The policy challenge: preparing for population ageing*. [27.02.2005, OECD: <http://www.oecd.org/dataoecd/34/54/34552878.pdf>].
- Pasteels, I. & Billiet, J. (2000). *Dataverwerking met SAS®*. Leuven: Acco.
- Pelfrène, E., Vlerick, P., Mak, R.P., De Smet, P., Kornitzer, M. & De Backer, G. (2001). Scale reliability and validity of the Karasek 'Job Demand-Control-Support' model in the Belstress study. *Work & Stress*, 15 (4), pp. 297-313. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Pelfrène, E., Vlerick, P., Moreau, M., Mak, R.P., Kornitzer, M. & De Backer, G. (2003). Perceptions of job insecurity and the impact of world market competition as health risks: results from Belstress. *Journal of occupational and organizational psychology*, 76, pp. 411-425. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Pollard, T.M. (2001). Changes in mental well-being, blood pressure and total cholesterol levels during workplace reorganization: the impact of uncertainty. *Work&Stress*, 15 (1), pp. 14-28. In: Business Source Premier. [Dbase].
- Rasking, J. (10.03.2005). Analyse: waarom het debat over langer werken vier knelpunten bevat. *De Standaard*. [03.03.2005, VUM: <http://www.standaard.be/nieuws/economie/index.asp?articleID=G55D665H>, 28.04.2005].
- Regini, M. (1999). Comparing banks in advanced economies: the role of markets, technology and institutions in employment relations. In Regini, M., Kitay, J & Baethge, M (Eds). *From tellers to sellers: changing employment relations in banks*. Cambridge, Massachusetts: The MIT press.
- Steyaert, S. (1997). Achter het kastje in de muur. Kwaliteitszorg en organisatieverandering in banken. In Vandenbroucke, G. (Ed). *Verslagboek arbeidsmarktonderzoekersdag 1997*. (pp. 75-84). Leuven: WAV.

- Vaas, S., Dhondt, S., Peeters, M.H.H & Middendorp, J. (1995). Hoofdstuk 1. In: Vethman, A. (Red.). *De WEBA-methode. Deel I: WEBA-analyse handleiding*. Alphen aan den Rijn: Samsom BedrijfsInformatie.
- Vael, T., Kippers, E., Lievens, S. & Reynders, A. (2004). *Opdracht voor het vak sociologie van het sociaal overleg: Paritair Comité 310*. Leuven: z.u.
- Van Dam, K. & Thierry, H. (2000). Mobiliteit in perspectief. Een overzicht van onderzoek rond de mobiliteit van personeel. *Gedrag en organisatie*, 13 (1), pp. 29-49.
- Van Dijk, J.J.J., Van Hoof, J.A.P., Mok, A.L. & De Nijs, W.F. (Red). (1980). *Kwaliteit van de arbeid: een sociologische verkenning*. Leiden/Antwerpen: H.E. Stenfert Kroese B.V.
- Van Hootegem, G. (2000). *De draaglijke traagheid van het management*. [Doctoraatsthesis]. Leuven: Acco.
- Van Ruysseveldt, J. (2001) Kwaliteit van de arbeid: ontleding van een meerdimensioneel begrip. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 11 (4), pp. 18-21.
- Van Ruysseveldt, J., Cambré, B., Depickere, A. & Adiele, M. (2004). Door de bank genomen? Stress in de banksector. In: Van Hootegem, G. & Cambré, B. (Reds). *Over werk(t) in de actieve welvaartsstaat*. Leuven: Acco.
- Van Veldhoven, M. (2001). *Te moe voor het paradijs. Werkstress: tussen weten en doen*. Leuven: Acco.
- Van Veldhoven, M., De Jonge, J., Broersen, S., Kompier, M. & Meijman, T. (2002). Specific relationships between psychosocial job conditions and job-related stress: a three-level analytic approach. *Work & Stress*, 16 (3), pp. 207-228. In: Business Source Premier. [Dbase].

Bijlage 1: De vragenlijst

 14855			
1. Wat is uw geslacht?	<input type="radio"/> man	<input type="radio"/> vrouw	<input type="text"/>
2. Tot welke leeftijdscategorie behoort u?	<input type="radio"/> 18-24 jaar	<input type="radio"/> 25-34 jaar	<input type="radio"/> 35-44 jaar
	<input type="radio"/> 45-54 jaar	<input type="radio"/> 55 jaar en ouder	
3. Wat is uw hoogst behaalde onderwijsdiploma?	<input type="radio"/> geen diploma of lager onderwijs <input type="radio"/> lager secundair onderwijs <input type="radio"/> hoger secundair onderwijs <input type="radio"/> hoger niet-universitair onderwijs <input type="radio"/> universitair onderwijs		
4. Welke situatie is op u van toepassing?	<input type="radio"/> ik heb een partner met een eigen inkomen <input type="radio"/> ik heb een partner zonder eigen inkomen <input type="radio"/> ik heb geen partner		
5. Hoeveel kinderen heeft u ten laste?	<input type="radio"/> geen (ga verder naar vraag 7)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
		<input type="radio"/> 3 of meer	
6. Hoeveel kinderen van minder dan 3 jaar wonen bij u?	<input type="radio"/> geen	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2 of meer
7. Tot welke personeelscategorie behoort u?	<input type="radio"/> arbeider	<input type="radio"/> bediende	<input type="radio"/> kaderpersoneel
		<input type="radio"/> directiepersoneel	
8. Aan hoeveel ondergeschikten geeft u direct leiding?	<input type="radio"/> geen	<input type="radio"/> 1-3	<input type="radio"/> 4-6
		<input type="radio"/> 7-10	<input type="radio"/> meer dan 10
9. Heeft u een contract van ...?	<input type="radio"/> bepaalde duur (tijdelijk werk) <input type="radio"/> onbepaalde duur (vast werk)		
10. Bent u momenteel ...?	<input type="radio"/> actief werkzaam <input type="radio"/> met zwangerschaps- of borstvoedingsverlof <input type="radio"/> met onbetaald verlof <input type="radio"/> met loopbaanonderbreking <input type="radio"/> met ziekteverlof (minder dan 1 jaar)		
11a. Werkt u ...?	<input type="radio"/> voltijds (100%)	<input type="radio"/> 90 % of meer	<input type="radio"/> tussen 50% en 90 %
	<input type="radio"/> 50%	<input type="radio"/> minder dan 50%	
11b. Indien u voltijds werkt, werkt u ...?	<input type="radio"/> in een 5-dagen week <input type="radio"/> in een 4-dagen week <input type="radio"/> afwisselend in een 4- en in een 5-dagenweek <input type="radio"/> andere:.....		
12. Hoe zou u uw officieel uurrooster omschrijven?	<input type="radio"/> elke week hetzelfde aantal uren op dezelfde tijdstippen <input type="radio"/> elke week hetzelfde aantal uren, maar de tijdstippen kunnen verschillen <input type="radio"/> het aantal werkuren varieert van week tot week <input type="radio"/> een ander systeem		
13. Moet u overuren presteren (al dan niet vergoed)?	<input type="radio"/> zelden of nooit <input type="radio"/> af en toe <input type="radio"/> regelmatig <input type="radio"/> bijna altijd of altijd		
14. Worden deze overuren vergoed door loon of verlofdagen?	<input type="radio"/> zelden of nooit <input type="radio"/> af en toe <input type="radio"/> regelmatig <input type="radio"/> bijna altijd of altijd		
15. Welke redenen spelen voor u mee om overuren te doen? Geef voor elke uitspraak aan in welke mate u het ermee eens bent of niet.			
<i>Ik presteer overuren...</i>	helemaal oneens	eerder oneens	eerder eens
			helemaal eens
om die dan te kunnen compenseren in geld of vrije dagen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
om mijn werk af te krijgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
om promotie te kunnen maken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omdat ik graag werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



14855

16. Kunt u het aantal uren dat u per dag werkt laten variëren (vb. de ene dag wat meer werken en de andere wat minder)?

ja nee ik weet
 het niet

17. Kan u het uur waarop u begint te werken en het uur waarop u stopt met werken laten variëren binnen bepaalde grenzen (glijdende werkuren)?

ja nee ik weet
 het niet

18. Geef aan hoe vaak elk van de beschreven situaties op u van toepassing is.

	zelden of nooit	af en toe	regelmatig	bijna altijd of altijd
Hoe vaak moet u op zaterdag werken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak moet u 's avonds werken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak moet u "stand by" (oproepbaar) zijn voor uw werkgever?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak moet u 's nachts werken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Hoeveel overuren heeft u gepresteerd in uw laatste volledige werkweek?

geen één tot twee drie à vijf zes à tien meer dan tien

20. Hoeveel tijd besteedt u normaal gezien dagelijks aan het woon-werkverkeer? (de heen- en terugreis samengeteld)

minder dan 30 minuten 31-60 minuten 61-90 minuten 91-120 minuten meer dan 120 minuten

21. Hoe evolueerde de tijd die u aan woon-werkverkeer spendeerde gedurende het voorbije jaar? Is deze tijd... ?

toegenomen niet gewijzigd afgenomen

22. Bent u in het voorbije jaar binnen uw bank van plaats van tewerkstelling veranderd ?

Ja Neen (ga verder naar vraag 24)

23. Zo ja, was deze verandering vrijwillig?

Ja Neen

24. Kunt u aangeven binnen welke van de opgegeven categorieën uw maandelijks nettoloon doorgaans ligt? Voordelen in natura niet meegerekend.

minder dan 30 000 BEF
 van 30 000 BEF tot 49 999 BEF
 van 50 000 tot 69 999 BEF
 van 70 000 BEF tot 89 999 BEF
 van 90 000 BEF tot 109 999 BEF
 van 110 000 tot 129 999 BEF
 van 130 000 tot 149 999 BEF
 150 000 BEF of meer

25. Is een deel van uw loon prestatiegebonden of variabel?

Ja Neen (ga verder naar vraag 27)

26. Op welke basis wordt het prestatiegebonden of variabele gedeelte van uw loon toegekend?

	Ja	Neen
Op basis van mijn individuele prestaties.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op basis van de prestaties van mijn team of afdeling.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op basis van de prestaties van het bedrijf.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



14855

27. Hoe vaak wordt u beoordeeld?

(Met een beoordeling bedoelen we de activiteiten die erop gericht zijn het gedrag, de prestaties, ... van personeelsleden te beoordelen en te evalueren.)

- nooit (ga naar vraag 33)
- één keer per twee jaar
- één keer per jaar
- meerdere keren per jaar
- anders, nl:.....

28. Wie is -onder normale omstandigheden- als beoordelaar betrokken bij de evaluatie van uw werkzaamheden?

- stafleden van de personeelsdienst Ja Neen
- mijn directe leidinggevende Ja Neen
- andere leidinggevenden Ja Neen
- mijn ondergeschikten Ja Neen
- mijn collega's Ja Neen

29. Heeft u de mogelijkheid om in de loop van de beoordelingsprocedure een zelfevaluatie te maken?

- Ja
- Neen (ga verder naar vraag 31)

30. Wordt bij de eindbeoordeling rekening gehouden met de resultaten van uw zelfevaluatie?

- Ja Neen Ik weet het niet

31. Op basis van welke criteria wordt u hoofdzakelijk beoordeeld?

- mijn individuele prestaties Ja Neen
- de prestaties van mijn afdeling, team Ja Neen
- mijn competenties Ja Neen
- mijn doorgroeipotentieel Ja Neen
- mijn klantgerichtheid Ja Neen

32. Voor welke van de volgende aspecten kan het resultaat van de beoordeling implicaties hebben?

- Mijn inschaling, dwz het barema dat op mij van toepassing is Ja Neen
- De hoogte van prestatie-afhankelijke beloningscomponenten Ja Neen
- De toekenning van eenmalige bonussen of premies Ja Neen
- De verdere loopbaanmogelijkheden Ja Neen
- De toegang tot voortgezette opleidingsfaciliteiten Ja Neen
- Mijn werkzekerheid Ja Neen

33. Hoe beoordeelt u de ondersteuning wanneer zich volgende situaties voordoen?

	helemaal onvoldoende	eerder onvoldoende	eerder voldoende	helemaal voldoende	niet van toepassing
De introductie of verandering van technologieën	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De introductie van nieuwe producten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De invoering van nieuwe werkprocessen of nieuwe organisatieprocedures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veranderingen in de functie-inhoud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agressie en vijandigheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Heeft u in de voorbije twee jaar opleidingen gevolgd die door de bank werden georganiseerd of betaald?

- Ja Neen



14855

35. We vragen nu uw oordeel over de bedrijfsinspanningen op vlak van opleiding en training.	Ja	Neen
Heeft u behoefte aan bijkomende opleiding om uw functie goed te kunnen uitoefenen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Krijgt u van het bedrijf voldoende opleiding om hoger op te geraken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is het al gebeurd dat u behoefte had aan opleiding, maar dat u die niet kreeg, ook al vroeg u er expliciet naar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Krijgt u van het bedrijf voldoende opleiding om uw huidige functie naar behoren te kunnen uitoefenen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Hoeveel procent van uw dagelijkse werktijd bent u in direct contact met externe klanten?

- geen tussen 0 % en 25 % tussen 25 % en 50 % tussen 50 % en 75 % tussen 75 % en 100 %

37. In het bankwezen is de laatste tijd nogal wat veranderd. Zo werden diverse banken samengevoegd (fusies). Hoe zou u de huidige situatie in uw dienst of afdeling omschrijven? Mijn dienst ...

- staat aan het begin van een reeks veranderingen
 zit midden in een veranderingsproces
 is bezig een periode van veranderingen af te sluiten
 bevindt zich in een rustige periode zonder veel veranderingen (ga verder naar vraag 39)

38. Geef aan in welke mate u het eens bent met volgende uitspraken over veranderingen die zich de laatste tijd hebben voorgedaan in uw bank.

	helemaal oneens	eerder oneens	gedeeltelijk eens/ gedeeltelijk oneens	eerder eens	helemaal eens
Deze veranderingen ...					
vorm(d)en een zware belasting voor werknemers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zijn/ waren noodzakelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zijn/ waren goed georganiseerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
worden/werden op een eerlijke wijze doorgevoerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De werknemers in het algemeen...					
worden/ werden tijdens de veranderingen op een eerlijke wijze behandeld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
worden/ werden voldoende op de hoogte gebracht van deze veranderingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
krijgen/ kregen voldoende inspraak bij deze veranderingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vinden/ vonden dat er voldoende rekening gehouden werd met hun mening.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik persoonlijk ...					
ben/was goed geïnformeerd over wat er gaat/ging gebeuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ben/was op tijd geïnformeerd over wat er gaat/ging gebeuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kan/kon steeds mijn mening geven over de veranderingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vind/vond dat de lasten van het veranderingsproces rechtvaardig verdeeld zijn/waren over alle werknemers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



14855

39. De volgende vragen gaan over uw werk. Geef aan in welke mate u het eens of oneens bent met de weergegeven stelling door telkens één antwoordmogelijkheid zwart te maken.

	helemaal	oneens	helemaal	eens
Mijn werk vereist dat ik nieuwe dingen leer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In mijn werk komen vaak dezelfde werkzaamheden terug.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn werk vereist dat ik creatief ben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn werk vereist een hoge mate van deskundigheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik krijg op mijn werk veel verschillende dingen te doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb op mijn werk de gelegenheid mij verder te bekwalmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn werk biedt mij de ruimte veel beslissingen te nemen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb in mijn baan heel weinig vrijheid om te beslissen hoe ik mijn werk doe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb veel inspraak in wat er op mijn werk gebeurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn werk vereist dat ik heel snel werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn werk vereist dat ik heel hard werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik hoef niet overdreven veel werk te doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb voldoende tijd om mijn werk af te krijgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik krijg geen tegenstrijdige opdrachten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn afdeling of dienst levert een belangrijke bijdrage aan de maatschappij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn werk wordt door mijn bedrijf gerespecteerd en gewaardeerd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn kennis en capaciteiten zijn van vitaal belang voor mijn dienst/afdeling.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik krijg op de één of andere manier vaak feedback van de klanten over de diensten of producten die ik verleen of verkoop.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan een impact uitoefenen op wat klanten willen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klant tevreden stellen is een belangrijke uitdaging in mijn job.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	helemaal	oneens	helemaal	eens
Ik heb last van vijandigheid en agressie van klanten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tevredenheid van mijn klanten is een belangrijke bron voor de mate waarin ik mij waardevol en belangrijk vind in mijn job.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn verantwoordelijke is bezorgd om het welzijn van zijn/ haar medewerkers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn verantwoordelijke heeft aandacht voor wat ik zeg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn verantwoordelijke helpt mij om mijn werk gedaan te krijgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn verantwoordelijke slaagt erin mensen te laten samenwerken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik krijg feedback van mijn verantwoordelijke over de wijze waarop ik mijn werk doe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn verantwoordelijke pest me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn collega's zijn goed in hun werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn collega's zijn persoonlijk in mij geïnteresseerd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn collega's zijn vriendelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn collega's helpen mij om mijn werk gedaan te krijgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik krijg feedback van mijn collega's over de wijze waarop ik mijn werk doe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn collega's pesten me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het niveau van mijn beloning billijk, gezien mijn functie-inhoud en mijn prestaties.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind de procedures voor de beoordeling van mijn werkzaamheden billijk en evenwichtig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In onze dienst zijn er voldoende collega's om het werk gedaan te krijgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik beschik over voldoende informatie en de nodige opleiding om aan de vragen van klanten te beantwoorden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De diensten en producten die ik lever aan klanten beantwoorden aan hun behoeften.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou het prima vinden om gedurende mijn verdere loopbaan in deze bank te blijven.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben bang dat ik ontslagen zal worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14855

	helemaal	oneens	oneens	eens	helemaal eens
Ik denk er wel eens aan hier weg te gaan en het ergens anders te proberen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik denk dat ik hier zal kunnen blijven werken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me onzeker over de toekomst van mijn job.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben van plan om het komende jaar werk bij een andere werkgever te zoeken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn bank betekent veel voor mij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel een emotionele band met mijn bank.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb echt het gevoel dat de problemen van mijn bank ook mijn problemen zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me sterk verbonden met mijn bank.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben er zeker van dat ik mijn werk zal kunnen behouden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik denk er wel eens over om ander werk te zoeken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er bestaat een kans dat ik binnenkort mijn werk zal verliezen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben van plan om het komende jaar van job te veranderen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. In het volgende onderdeel vindt u een aantal uitspraken die een persoon kunnen beschrijven. Geef aan welke keuzemogelijkheid het meest op u van toepassing is.

	juist	onjuist
Ik wissel vaak van een gelukkig naar een droef gevoel, of omgekeerd, zonder dat daar een goede reden voor is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me dikwijls 'gewoon ellendig' zonder enige goede reden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kleine tegenvallers ergeren me soms te veel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik raak dikwijls geërgerd door kleine irritaties.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik maak me vaak bezorgd over iets.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gevoelens worden nogal snel gekwetst.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik lijd aan zenuwachtigheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn stemming gaat dikwijls op en neer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Af en toe ervaar ik sterke emoties zoals angst, of woede zonder dat ik echt weet wat ze veroorzaakt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ik schrik vlug op van dingen die zich onverwacht voordoen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik raak vaak in een toestand van spanning en onrust als ik aan dagelijkse dingen denk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik laat mijn slaap soms onwille van mijn zorgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn dagen dat ik moeite heb om het vol te houden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben gevoeliger dan goed voor mij is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Geef aan of volgende uitspraken op u van toepassing zijn.

	Ja	Neen
Ik ben bang om betrokken te raken bij een overval.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn voldoende veiligheidsmaatregelen om mijn persoonlijk risico bij een overval te beperken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb nood aan een opleiding over hoe ik adequaat moet reageren tijdens een overval.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben het slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag op het werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben het slachtoffer van racisme op het werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Hoe vaak zijn volgende uitspraken op u van toepassing?

	nooit of zelden	van tijd tot tijd	regelmatig	bijna altijd of altijd
Ik kan zelf bepalen wanneer een taak uitgevoerd moet worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik werk op een niveau dat niet overeenkomt met mijn bekwaamheidsniveau.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indien er zich een incident voordoet, kan ik mijn werk afdoende reorganiseren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ken mijn werkplanning voldoende op voorhand.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik maak overuren wanneer een opdracht dringend moet afgemaakt worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn werk belet mij mijn kennis en mijn specifieke vaardigheden te ontwikkelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik moet taken uitvoeren die niet tot mijn functie behoren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indien ik bij de uitvoering van mijn werk een vergissing zou maken, zou dit het leven van de anderen in gevaar kunnen brengen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan 's ochtends al voorspellen hoe de dag er uit zal zien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik moet zeer snel werken gezien de korte tijdsspanne waarover ik beschik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik moet mij regelmatig bijscholen om goede prestaties te kunnen blijven leveren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De anderen beseffen niet wat ik werkelijk doe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6



14855

bijna altijd of altijd
 regelmatig
 af en toe
 zelden of nooit

- Indien ik bij de uitvoering van mijn werk een vergissing zou maken, zou dit ernstige financiële verliezen voor mijn bedrijf ten gevolge kunnen hebben.
- Ik krijg te weinig duidelijke instructies over de manier van werken.
- Mijn werkroosters kunnen gemakkelijk gecombineerd worden met mijn familiaal leven.
- Om mijn werk uit te voeren of om een beslissing te nemen, weet ik waar ik de nodige informatie kan vinden.
- Professionele verplichtingen hebben een negatieve invloed op de kwaliteit van mijn familieleven.
- Ik kan maatregelen nemen om mijn werk te verlichten.
- Ik moet elk moment beschikbaar zijn voor mijn werk.
- Ik ben onafhankelijk van het ritme waarop mijn collega's werken.
- Ik beschik over de nodige middelen om mijn werk naar behoren te kunnen uitvoeren.
- Ik slaag er niet in mijn werkuren in rekening te brengen.
- Indien ik een vergissing in mijn werk zou maken, zou dit ernstige financiële verliezen voor mijn bedrijf ten gevolge kunnen hebben.

43. In welke mate bent u tevreden met volgende aspecten van uw job? (1 = zeer ontevreden, 2 = eerder ontevreden, 3 = gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden, 4 = eerder tevreden, 5 = zeer tevreden).

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Uw loon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw werkzekerheid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De mate waarin u uw deskundigheid kan gebruiken in uw werk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De inhoud van uw job | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De omgang met uw directe chef | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De omgang met uw collega's | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw promotiekansen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De mate van autonomie in uw werk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De werkdruk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De werkuren | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De fysieke werkomstandigheden | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw werk in zijn geheel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

44. Hoe denkt u dat deze aspecten in de nabije toekomst zullen evolueren? (1 = sterk verslechteren, 2 = eerder verslechteren, 3 = het zelfde blijven, 4 = eerder verbeteren, 5 = sterk verbeteren).

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Uw loon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw werkzekerheid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De mate waarin u uw deskundigheid kan gebruiken in uw werk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De inhoud van uw job | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De omgang met uw directe chef | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De omgang met uw collega's | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw promotiekansen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De mate van autonomie in uw werk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De werkdruk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De werkuren | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De fysieke werkomstandigheden | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw werk in zijn geheel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



14855

45. Wij willen graag weten hoe u zich voelt en welke klachten u de afgelopen weken heeft gehad. Gelieve daarom alle onderstaande vragen te beantwoorden door bij iedere vraag het meest toepasselijke antwoord aan te duiden.

Bent u de laatste tijd door zorgen veel slaap tekort gekomen?

- helemaal niet niet meer dan gewoonlijk wat meer dan gewoonlijk veel meer dan gewoonlijk

Heeft u de laatste tijd het gevoel gehad dat u voortdurend onder druk stond?

- helemaal niet niet meer dan gewoonlijk wat meer dan gewoonlijk veel meer dan gewoonlijk

Heeft u zich de laatste tijd kunnen concentreren op uw bezigheden?

- beter dan gewoonlijk net zo goed als gewoonlijk slechter dan gewoonlijk veel slechter dan gewoonlijk

Heeft u de laatste tijd het gevoel gehad zinvol bezig te zijn?

- zinvoller dan gewoonlijk net zo zinvol als gewoonlijk minder zinvol dan gewoonlijk veel minder zinvol dan gewoonlijk

Bent u de laatste tijd in staat geweest uw problemen onder ogen te zien?

- beter dan gewoonlijk net zo goed in staat als gewoonlijk wat minder goed in staat dan gewoonlijk veel minder goed in staat dan gewoonlijk

Voelde u zich de laatste tijd in staat om beslissingen (over dingen) te nemen?

- beter dan gewoonlijk net zo goed in staat als gewoonlijk wat minder goed in staat dan gewoonlijk veel minder goed in staat dan gewoonlijk

Heeft u de laatste tijd het gevoel gehad dat u uw moeijkheden niet de baas kon?

- nee, had dat gevoel helemaal niet niet minder de baas dan gewoonlijk wat minder de baas dan gewoonlijk veel minder de baas dan gewoonlijk

Heeft u zich de laatste tijd alles bij elkaar redelijk gelukkig gevoeld?

- gelukkiger dan gewoonlijk even gelukkig als gewoonlijk minder gelukkig dan gewoonlijk veel minder gelukkig dan gewoonlijk

Heeft u de laatste tijd plezier kunnen beleven aan uw gewone, dagelijkse bezigheden?

- meer dan gewoonlijk even veel als gewoonlijk wat minder dan gewoonlijk veel minder dan gewoonlijk

Heeft u zich de laatste tijd ongelukkig en neerslachtig gevoeld?

- helemaal niet niet meer dan gewoonlijk wat meer dan gewoonlijk veel meer dan gewoonlijk

Bent u de laatste tijd het vertrouwen in uzelf kwijtgeraakt?

- helemaal niet niet meer dan gewoonlijk wat meer dan gewoonlijk veel meer dan gewoonlijk

Heeft u zich de laatste tijd als een waardeloos iemand beschouwd?

- helemaal niet niet meer dan gewoonlijk wat meer dan gewoonlijk veel meer dan gewoonlijk



14855

46. De volgende uitspraken hebben betrekking op hoe u uw werk beleeft en hoe u zich daarbij voelt. Wilt u aangeven hoe vaak iedere uitspraak op u van toepassing is door steeds het best passende cijfer (van 1 tot 7) aan te duiden.

nooit	1	nooit	dikwijls	5	eens per week
sporadisch	2	een paar keer per jaar of minder	zeer dikwijls	6	een paar keer per week
af en toe	3	eens per maand of minder	altijd	7	dagelijks
regelmatig	4	een paar keer per maand			

	1	2	3	4	5	6	7
Ik voel mij mentaal uitgeput door mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik twijfel aan het nut van mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet de problemen in mijn werk adequaat op te lossen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel mij "opgebrand" door mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind dat ik mijn werk goed doe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik op mijn werk iets afrond, vrolijkt me dat op	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aan het einde van een werkdag voel ik mij leeg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil gewoon mijn werk doen en verder niet worden lastig gevallen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel mij vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor mij ligt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. Heeft u tijdens het werk hinder of last van :

- lawaai	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- stof	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- tocht	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen
- droge lucht	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- rook	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- licht/ verlichting	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen
- stank	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- heffen/tillen/sjouwen	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- sigarettenrook	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen
- langdurig staan of zitten	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- koude of warmte	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- steeds dezelfde beweging maken	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen
- trillen of schokken	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- gebrek frisse lucht	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	-beeldschermreflectie	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen
- temperatuurswisseling	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	- damp/nevel/gas	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen	-andere, specificeer:	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen



14855

48. Hieronder volgt een lijst van klachten die u in het dagelijkse leven kan ervaren. Geef telkens aan hoe vaak u deze klacht heeft ervaren gedurende de voorbije 12 maanden.

	nooit	zelden	soms	dikwijls	zeer dikwijls		nooit	zelden	soms	dikwijls	zeer dikwijls
duizeligheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	brandrig gevoel in de ogen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een snellere of diepere ademhaling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hoofdpijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ijl gevoel in het hoofd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	misselijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gewrichtspijnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onvoldoende diep kunnen doorademen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ademnood	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	zwart worden voor de ogen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
benaauwd gevoel in en om de borst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	krampen in benen of tenen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sneller of krachtiger kloppen van het hart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buik- of maagkrampen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vermoeidheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onregelmatige hartslag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zich warm voelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	het gevoel te gaan flauwvallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nek- of rugpijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	beven van de handen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gevoel van warmte in het hoofd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	opgeblazen gevoel in buik/maag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
druk op keel, brok in keel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	pijnlijk gevoel in de borst, rond hartstreek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verstopte neus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	stijf gevoel in vingers of armen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tintelingen in aangezicht of ledematen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	pijn in schouders, armen of benen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verstikkingsgevoel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						

49. Het volgende onderdeel gaat over uw algemene gezondheid en levenswijze.

Hoeveel keer heeft u in de afgelopen twaalf maanden een dokter geraadpleegd ?

- geen enkele keer 1 keer 2 keer 3 of 4 keer 5 keer of meer

Hoeveel keer bent u in de afgelopen twaalf maanden thuis gebleven wegens ziekte ?

- geen enkele keer 1 keer 2 keer 3 of 4 keer 5 keer of meer

Hoeveel dagen bent u in de afgelopen twaalf maanden thuis gebleven wegens ziekte ?

- geen enkele dag 1-3 dagen 4-7 dagen 8 dagen-1 maand 1-6 maanden 7 maanden-1 jaar



14855

50. Wat is de naam van de bank waar u momenteel werkt?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Aachener bank | <input type="radio"/> BEAL | <input type="radio"/> JP Morgan |
| <input type="radio"/> ABN Amro Bank | <input type="radio"/> Belgolaise Bank | <input type="radio"/> KBC Bank |
| <input type="radio"/> AGF Belgium Bank | <input type="radio"/> BNP Paribas, succursale de Bruxelles | <input type="radio"/> Lloyds TSB Bank |
| <input type="radio"/> Antwerpse Diamantbank | <input type="radio"/> BNP Paribas | <input type="radio"/> NIB Capital Bank |
| <input type="radio"/> Artesia bank | <input type="radio"/> Byblos Bank | <input type="radio"/> Ogaki Kyoritsu Bank |
| <input type="radio"/> Artesia BC | <input type="radio"/> Caisse Privée Banque | <input type="radio"/> Parifbank |
| <input type="radio"/> Artesia services | <input type="radio"/> CBC Banque | <input type="radio"/> Rabobank |
| <input type="radio"/> Axa Bank Belgium | <input type="radio"/> Citibank | <input type="radio"/> Realbank |
| <input type="radio"/> BACOB Bank | <input type="radio"/> Commerzbank | <input type="radio"/> Schretlen & Co |
| <input type="radio"/> Banca Monte Paschi Belgio | <input type="radio"/> Crédit Agricole Indosuez | <input type="radio"/> Shizuoka Bank |
| <input type="radio"/> Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | <input type="radio"/> Crédit Commercial de France | <input type="radio"/> Société générale |
| <input type="radio"/> Banco Central Hispano Am. | <input type="radio"/> Crédit Lyonnais | <input type="radio"/> State Bank of India |
| <input type="radio"/> Bank Brussel Lambert | <input type="radio"/> DEPPA Bank | <input type="radio"/> State Street Europe |
| <input type="radio"/> Bank Degroof | <input type="radio"/> Deutsche Bank | <input type="radio"/> The Bank of New York |
| <input type="radio"/> Bank Delen | <input type="radio"/> Demir-Halk Bank | <input type="radio"/> The Bank of Tokyo-mitsubishi |
| <input type="radio"/> Bank Dewaay | <input type="radio"/> Dresdner Bank | <input type="radio"/> The Chase Manhattan Bank |
| <input type="radio"/> Bank J. Van Breda | <input type="radio"/> Euroclear Bank | <input type="radio"/> The Sakura Bank |
| <input type="radio"/> Bank Nagelmackers | <input type="radio"/> Europabank | <input type="radio"/> The Sanwa Bank |
| <input type="radio"/> Bank of America | <input type="radio"/> Europelcan | <input type="radio"/> The Sumitomo Bank |
| <input type="radio"/> Bank of Baroda | <input type="radio"/> F van Lanschot Bankiers | <input type="radio"/> Theodoor Gilissen Bankiers |
| <input type="radio"/> Bank van de Post | <input type="radio"/> Finansbank | <input type="radio"/> Triodos Bank |
| <input type="radio"/> Bankunie | <input type="radio"/> Fortis Bank | <input type="radio"/> United Taiwan Bank |
| <input type="radio"/> Banque Chaabi du Maroc | <input type="radio"/> Habib Bank Limited | <input type="radio"/> Wafabank |
| <input type="radio"/> Banque Commerciale du Maroc | <input type="radio"/> HBM Bank | <input type="radio"/> Westdeutsche Landesbank Girozentrale |
| <input type="radio"/> BCH Benelux | <input type="radio"/> HSBC Bank | <input type="radio"/> andere:..... |

51. Indien uw bank het resultaat is van een recente fusie of overname, wat was dan de naam van de bank waar u werkte vóór de fusie of overname?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> ASLK | <input type="radio"/> Generale Bank |
| <input type="radio"/> BACOB | <input type="radio"/> Kredietbank |
| <input type="radio"/> CERA | <input type="radio"/> Paribas Bank België |
| <input type="radio"/> Andere, namelijk:..... | |

52. Hoe lang werkt u bij uw huidige bank? (indien uw huidige bank het resultaat is van een recente fusie of overname, gelieve dan het aantal jaren mee te rekenen dat u gewerkt heeft in de bank vóór de fusie of overname.)

- minder dan twee jaar
- 2 tot 5 jaar
- 6 tot 10 jaar
- 11 tot 15 jaar
- 16 tot 20 jaar
- meer dan 20 jaar

53. Geef de benaming van uw huidige functie, met daarbij een korte omschrijving.

naam:.....

omschrijving:.....

54. Hoe lang werkt u in uw huidige functie?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> minder dan 6 maanden | <input type="radio"/> 5 tot 10 jaar |
| <input type="radio"/> 6 tot 12 maanden | <input type="radio"/> 10 tot 15 jaar |
| <input type="radio"/> 12 tot 24 maanden | <input type="radio"/> 15 tot 20 jaar |
| <input type="radio"/> 2 tot 5 jaar | <input type="radio"/> meer dan 20 jaar |

55. Werkt u in een kantoor/agentschap?

- ja neen (ga verder naar vraag 62)

56. Werkt u in een regionaal of lokaal kantoor?

- regionaal kantoor/agentschap
- lokaal kantoor/agentschap



14855

57. Heeft u in het kantoor/agentschap te maken met onderstaande typen cliënteel (meerdere antwoorden mogelijk)

- particulieren
- vermogenden (private banking)
- kleine en middelgrote ondernemingen
- grote bedrijven
- instellingen, overheden

58. Hoeveel personen werken in uw kantoor/agentschap?

- 1 of 2
- 3 tot 6
- 7 tot 10
- meer dan 10

59. Welke functiebenaming sluit het beste aan bij de functie die u in het kantoor/agentschap uitoefent? (slechts één antwoord mogelijk)

- Kantoordirecteur
- Adjunct kantoordirecteur
- Specialist/relatiebeheerder prof.cliënteel, partic., privé cliënteel, verzek.
- Adviseur/ relatie-aanbrenger prof.cliënteel, partic., privé cliënteel, verzek.
- Productcoördinator
- Kantooragent
- Personal banker
- Assistant personal banker
- Loketbediende kredieten (adviseur kredieten)
- Loketbediende effecten en beleggingen (adviseur eff. en beleggingen)
- Algemeen loketbediende
- Info- en onthaalbediende
- Back-office medewerker
- Andere, namelijk

60. Bent u in de periode dat u in een kantoor/agentschap werkt geconfronteerd met een bankoverval?

- Ja
- Neen

61. Beschikt uw kantoor/agentschap over voorzieningen voor selfbanking?

- Ja
- Neen

ga verder naar vraag 74

62. Kruis de afdeling aan waarbinnen u op dit ogenblik tewerkgesteld bent (slechts één antwoord mogelijk)

Operationele en administratieve afhandeling van verkochte bancaire producten en diensten

- effecten/beleggingen, securities (ga naar vraag 74)
- kredieten, credits (ga naar vraag 63)
- betalingsverkeer (ga naar vraag 66)
- verzekeringen (ga naar vraag 74)
- risk management, risicomangement (ga naar vraag 74)
- andere, namelijk.....(ga naar vraag 74)

Ontwikkeling van bancaire diensten en producten

- marketing (ga naar vraag 74)
- productontwikkeling (ga naar vraag 74)
- informatica, research en ontwikk. bancaire producten (ga naar vraag 70)
- andere, namelijk..... (ga naar vraag 74)

Support diensten, ondersteunende diensten, stafafdelingen

- personeelsdienst, human resources (ga naar vraag 74)
- informatica (ga naar vraag 70)
- juridische afdeling (ga naar vraag 74)
- organisatie, organisatie-ontwikkeling (ga naar vraag 74)
- communicatie (pers, public relations) (ga naar vraag 74)
- compliance (ga naar vraag 74)
- audit, interne audit, internal audit (ga naar vraag 74)
- gebouwen, facility, huisvesting (ga naar vraag 74)
- beveiliging, security, safety (ga naar vraag 74)
- boekhouding, controlling, accounting (ga naar vraag 74)
- facilitaire afdeling (ga naar vraag 74)
- helpdesk (interne hulplijn) (ga naar vraag 74)
- callcenter (extern, voor cliënten) (ga naar vraag 74)
- andere, namelijk.....(ga naar vraag 74)

Financiële markten

- markten/arbitrage, financial markets (ga naar vraag 74)
- investment banking (ga naar vraag 74)
- asset management (ga naar vraag 74)
- andere, namelijk.....(ga naar vraag 74)

Kredieten

Vragen 63 tot en met 65 dienen enkel beantwoord te worden door diegenen die bij vraag 62 de kredietafdeling aangeduid hebben.

63. Welke functiebenaming sluit het best aan bij uw functie? (slechts één antwoord mogelijk)

- Leidinggevende (ga naar vraag 65)
- Kredietanalyst
- Kredietadviseur
- Kredietbeheerder, dossierbeheerder
- Supervisor, interne controle
- Gebruikersondersteuner
- Jurist, juridisch adviseur (ga naar vraag 65)
- Administratief bediende (ga naar vraag 65)
- Informaticus (ga naar vraag 65)
- Boekhouder (ga naar vraag 65)
- Andere, namelijk.....(ga naar vraag 65)



14855

64. Met welk soort kredieten heeft u te maken bij de uitvoering van uw functie?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- kredieten aan particulieren: kredieten op afbetaling of consumentenkrediet
- kredieten aan particulieren: hypothecair krediet
- kredieten aan ondernemingen/zelfstandigen
- kredieten aan ondernemingen/zelfstandigen: investeringskredieten
- kredieten aan ondernemingen/zelfstandigen: kredieten voor buitenlandse handel
- kredieten aan overheden: obligaties en schatkistcertificaten
- kredieten aan overheden: overige kredieten
- andere, namelijk:.....

65. Op welk werkdomein binnen de kredietafdeling bent u actief?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- organisatie en processen (structuren/procedures)
- ondersteuning kantorennetwerk (advies)
- bijzonder kredietbeheer (contentieux, schadegevallen, betwiste zaken)
- juridische ondersteuning
- administratie
- risicomanagement
- informatica
- planning, beleid en projecten
- andere, namelijk:.....

ga verder naar vraag 74

Operationele verwerking van bancaire producten, betalingsverkeer
Vragen 66 tot en met 69 dienen enkel beantwoord te worden door diegenen die bij vraag 62 de afdeling operationele verwerking van bancaire producten, betalingsverkeer hebben aangeduid.

66. Welke functiebenaming sluit het best aan bij uw functie?
(slechts één antwoord mogelijk)

- leidinggevende (ga naar vraag 69)
- medewerker verwerking
- gebruikersondersteuner
- projectmedewerker
- operator/scan operator
- rekeningbeheerder
- productbeheerder
- relatiebeheerder
- systeembeheerder
- controller
- commerciële ondersteuner
- financieel analyst
- jurist, juridisch adviseur (ga naar vraag 69)
- administratief bediende (ga naar vraag 69)
- informaticus (ga naar vraag 69)
- boekhouder (ga naar vraag 69)
- andere, namelijk:.....(ga naar vraag 69)

67. Met welke betalingsinstrumenten heeft u te maken bij de uitoefening van uw functie?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- overschrijvingen op papier
- elektronische overschrijvingen
- stortingen
- girorekeningen
- bankkaarten (betaalterminals)
- kredietkaarten (betaalterminals)
- cheques
- postassignaties
- domiciliëringen
- elektronisch geld
- proton
- telefonisch bankieren
- elektronisch thuisbankieren
- buitenlandse transacties
- professionele buitenlandse transacties
- buitenlandse goederentransacties
- buitenlandse betaling
- andere, namelijk:.....

68. Welke operationele verwerkingen behoren tot uw functie?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- marktzalen, markten/arbitrage
- kredieten
- effecten/beleggingen
- verzekeringen
- betaalinstrumenten
- andere, namelijk:.....

69. Op welk werkdomein bent u actief?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- coördinatie
- ondersteuning
- administratie, verwerking
- ontwikkeling
- informatica
- andere, namelijk:.....

ga verder naar vraag 74



14855

Informatica

Vragen 70 tot en met 73 dienen enkel beantwoord te worden door degenen die bij vraag 62 de Informatica-afdeling aangeduid hebben.

70. Welke functiebenaming sluit het best aan bij uw functie?
(slechts één antwoord mogelijk)

- leidinggevende
- systeem ingenieur
- systeem integrator
- systeem programmeur
- systeem beheerder
- systeem deskundige
- systeem ontwikkelaar
- database administrator
- analist
- programmeur
- PC-specialist/end-user support
- trainer informaticatoepassingen
- andere, namelijk.....

71. Welk type activiteiten voert u uit in uw functie?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- productontwikkeling
- ondersteuning kantorennetwerk
- ondersteuning centrale diensten
- systemen (organisatie)
- database activiteiten
- automatisering betalingsverkeer
- analyse informaticatoepassingen en -systemen
- opleiding
- andere, namelijk.....

72. Zijn deze activiteiten vooral hard- of software georiënteerd of is er sprake van een combinatie?
(slechts één antwoord mogelijk)

- vooral hardware georiënteerd
- vooral software georiënteerd
- zowel hard- als software georiënteerd

73. Binnen welk werkdomein van de bank oefent u uw activiteiten uit?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- particulieren (retail bankieren)
- vermogenden (private bankieren)
- bedrijven/corporate
- electronic banking
- kredieten
- effecten en beleggingen
- investment banking
- operationele verwerking van bancaire producten, betalingsverkeer
- markten/arbitrage, financiële markten
- asset management
- verzekeringen
- audit-compliance-juridische afdeling
- call center
- helpdesk
- personeelszaken
- boekhouding
- marketing
- faeiltaire diensten
- andere, namelijk.....

74. Wat is het eerste cijfer van de postcode van de gemeente waar u werkt?

- 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 0

Wat is het tweede cijfer?

- 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 0

Wat is het derde cijfer?

- 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 0

Wat is het vierde cijfer?

- 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 0

Schrijf hiernaast de volledige postcode van de gemeente waar u werkt:

--	--	--	--	--	--

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!

Indien u nog opmerkingen of aanvullingen heeft, mag u die hieronder neerschrijven.

Bijlage 2: SAS input

1. Afhankelijke variabelen

1.1 Constructie van de afhankelijke variabelen en interne schaalconsistentie

```
%macro afhankelijken (dataset=, vars=, name=);
data &dataset;
set &dataset;
missings=nmiss (of &vars);
if missings=0 then &name=mean (of &vars);
else &name=".";
run;

proc corr data=&dataset nomiss alpha;
var &vars;
run;

proc means data=&dataset;
var &var;
run;
%mend afhankelijken;

%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken,vars=UB1 UB3 UB5 UB11 UB14,
name=uitputting);
%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken,vars=UB2 UB7 UB8 UB15,
name=distantie);
%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken,vars=UB4 UB6 UB9 UB10 UB12 UB16,
name=competentie);
%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken,vars=UB1-UB8 UB10-UB12 UB14-
UB16, name=burnout);
%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken,vars=q481 q482 q483 q484 q485
q486 q487 q488 q489 q4810 q4811 q4812 q4813 q4814 q4815 q4816 q4817 q4818
q4819 q4820 q4821 q4822 q4823 q4824 q4825 q4826 q4827 q4828 q4829,
name=psysomtotaal);
%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken, vars=K63 K61 K66 K72 K74,
name=verloopintentie);
%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken, vars=q43a q43b q43c q43d q43e
q43f q43g q43h q43i q43j q43k q43l,name=jobtevredenheid);
%afhankelijken (dataset=work.afhankelijken, vars=K67-K70,
name=bedrijfsbinding);

%macro afhankelijken2 (dataset=, vars=, name=);
data &dataset;
set &dataset;
missings=nmiss (of &vars);
if missings=0 then &name=sum (of &vars);
else &name=".";
run;

proc corr data=&dataset nomiss alpha;
var &vars;
run;

proc means data=&dataset;
var &var;
run;
```

```

%mend afhankelijk2;
%afhankelijk2 (dataset=work.afhankelijk, vars=GH1-GH12, name=GHQ12);
%afhankelijk2 (dataset=work.afhankelijk, vars=na1-na14, name=NA);

```

Telkens wordt een variabele missings gecreëerd die per respondent het aantal missing values telt, over de verschillende items die samen één schaal moeten vormen heen. Vervolgens wordt er enkel een waarde toegekend aan de variabele, indien de respondent op de betrokken items geen missing value heeft. Zoniet wordt de nieuwe variabele op missing gezet. Immers, een optelsom maken over items waarvan een of meer een missing value hebben, geeft een foute want (zwaar) onderschatte waarde op de nieuwe variabele. Voor verloopintentie (K61) en burnout (alle items van competentie) zijn ook de nodige spiegelingen gebeurd, om één schaal te kunnen verkrijgen. Als laatste is hiervan een definitieve dataset gemaakt, `banken.afhankelijk`.

In dezelfde macro is middels een `proc corr` telkens de interne schaalconsistentie opgevraagd. Een aantal items worden best verwijderd, aangezien dit de schaal ten goede komt. Wat hierboven staat, is de definitieve constructie van de variabelen, dus zonder zwakkere items. De gemiddelde schaalscore, de standaarddeviatie en de range zijn met een `proc means` berekend.

Voor ziekteverzuim wordt de spearman correlatiecoëfficiënt tussen Q49b en Q49c berekend, om te kijken met welke van beide variabelen verdergewerkt zal worden.

```

proc corr data=banken.afhankelijk spearman nomiss;
var Q49b Q49c;
run;

```

1.2 Factoranalyses voor burnout

Confirmatorische factoranalyse op de variabele burnout.

```

Proc calis data=banken.afhankelijk covariance corr residual modification;
lineqs
ub1 = Lub1F1 F1 + E1,
ub2 = Lub2F2 F2 + E2,
ub3 = Lub3F1 F1 + E3,
ub4 = Lub4F3 F3 + E4,
ub5 = Lub5F1 F1 + E5,
ub6 = Lub6F3 F3 + E6,
ub7 = Lub7F2 F2 + E7,
ub8 = Lub8F2 F2 + E8,
ub9 = Lub9F3 F3 + E9,
ub10 = Lub10F3 F3 + E10,
ub11 = Lub11F1 F1 + E11,
ub12 = Lub12F3 F3 + E12,

```

```

ub13 = Lub13F2 F2 + E13,
ub14 = Lub14F1 F1 + E14,
ub15 = Lub15F2 F2 + E15,
ub16 = Lub16F3 F3 + E16;
STD
F1 = 1,
F2 = 1,
F3 = 1,
E1-E16 = VarE1 - VarE16;
COV
F1 F2 = CF1F2,
F1 F3 = CF1F3,
F2 F3 = CF2F3;
var ub1-ub16;
run;

```

F1 staat voor uitputting, F2 voor distantie en F3 voor competentie.

Exploratieve factoranalyse, eveneens op burnout.

```

proc factor data=banken.afhankelijken method=prininit rotate=V corr MSA Scree
residuals preplot plot;
var ub1-ub16;
run;

```

1.3 Imputeren

Via een proc freq wordt de verdeling van de variabele missings opgevraagd, en dit per variabele net nadat deze geconstrueerd is. De variabele missings omvat het aantal missing values per respondent over de verschillende items van een schaal heen. Een frequentieverdeling hiervan geeft het aantal respondenten weer dat een bepaald aantal missings liet optekenen.

```

proc freq data=work.afhankelijken;
tables GHQ12 missings;
run;

...
proc freq data=work.afhankelijken;
tables bedrijfsbinding missings;
run;

```

Om na te kunnen gaan of de respondenten die minstens een item niet invulden significant verschillend zijn van de respondenten die alle items invulden, wordt allereerst de variabele ‘respondent’ geconstrueerd. Deze heeft twee waarden, namelijk “nonrespons” en “respons”. Een eerste maal wordt deze procedure uitgevoerd bij de General Health Questionnaire items.


```
data work.bankenGH;
set banken.afhankelijkken;
missings=nmiss (of GH1-GH12);
if missings ne 0 then respondent='nonrespons';
else respondent='respons';
run;
```

Voor de variabelen Q2 (leeftijdscategorie) en Q3 (onderwijsdiploma) wordt een test op normaliteit uitgevoerd, zowel binnen de “respons” als binnen de “nonrespons” groep. De bijhorende SAS input voor Q2 wordt weergegeven.

```
proc univariate data=work.bankengh normal plot;
where respondent="respons";
var Q2;
run;
proc univariate data=work.bankengh normal plot;
where respondent="nonrespons";
var Q2;
run;
```

De Npar1 way procedure wordt vervolgens toegepast om de twee groepen te vergelijken wat betreft leeftijd en opleidingsniveau.

```
proc npar1way data = work.bankengh wilcoxon;
class respondent;
var Q2;
run;

proc npar1way data = work.bankengh wilcoxon;
class respondent;
var Q3;
run;
```

Hetzelfde wordt herhaald voor de variabelen burnout en psysomtotaal.

2. Onafhankelijke variabelen

2.1 Constructie van de onafhankelijke variabelen en interne schaalconsistentie

```
%macro onafhankelijk (dataset=, vars=, name=);
data &dataset;
set &dataset;
missings=nmiss (of &vars);
if missings=0 then &name=mean (of &vars);
else &name=".";
run;

proc corr data=&dataset nomiss alpha;
var &vars;
run;

proc means data=&dataset;
var &name;
run;
%mend onafhankelijk;

%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=k10 k11 k12 k13 k14
wocq10, name=jobvereisten);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=k1 k3-k6,
name=vaardigheidsbenutting);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=k7-k9, name=autonomie);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=k28-k31, name=steuns);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=k32-k35, name=steunc);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=k53 k55, name=pesten);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=K62 K64 K65 K71 K73,
name=jobonzekerheid);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=Q44a q44c q44d q44e
q44f q44g q44h, name=toekomst1);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=q44i q44j q44k,
name=toekomst2);
%onafhankelijk (dataset=work.onafhankelijk, vars=k47-k49 k51,
name=klanten);
```

De berekening die voor de afhankelijke variabelen gebruikt wordt, is ook hier toegepast. Voor jobvereisten en jobonzekerheid zijn de nodige spiegelingen van bepaalde items gebeurd, om één schaal te kunnen verkrijgen. De items voor toekomst1 en toekomst2 zijn alle gespiegeld, opdat een hoge score staat voor een negatief toekomstperspectief. Voor opleidingsinspanning en hinderklachten is “ja” als 1 en “nee” als 0 gehercodeerd, zodat de som staat voor respectievelijk maximale bedrijfsinspanning voor opleiding en het exacte aantal hinderklachten. Als laatste is hiervan een definitieve dataset gemaakt, `banken.onafhankelijk`.

In dezelfde macro is middels een `proc corr` telkens de interne schaalconsistentie opgevraagd. Een aantal items worden best verwijderd, aangezien dit de schaal ten goede komt. Wat hierboven staat, is de definitieve constructie van de variabelen, dus zonder

zwakkere items. De gemiddelde schaalscore, standaarddeviatie en de range zijn met een proc means berekend.

Een aantal variabelen zijn buiten de macro geconstrueerd. Opleidingsinspanning omdat deze variabele de som over een aantal items is, in plaats van het gemiddelde. Bij fusie zijn alle respondenten die op vraag Q37 antwoorden dat hun dienst zich in een rustige periode zonder veranderingen bevindt, niet meegeteld bij de constructie van missings. Dit omdat zij vraag Q38, waarop fusie gebaseerd is, mogen overslaan. Zo is de variabele zuiverder berekend; sommigen hebben zich allicht vergist en Q38 toch ingevuld, maar deze krijgen nu sowieso een missing op fusie. Hinderklachten heeft als laatste categorie de optie “andere”. Hoewel hier ook met “ja” of “nee” op geantwoord moet worden, hebben erg veel respondenten dit item niet ingevuld. Daarom is dit item niet in de schaal opgenomen. Anders worden veel te veel respondenten uitgesloten, die “andere” hebben overgeslagen omdat het niet op hen van toepassing is, terwijl ze over het hoofd hebben gezien dat er dan “nee” geantwoord moet worden.

```
data work.onafhankelijkken;
set work.onafhankelijkken;
missings=nmiss (of q35a q35b q35c q35d);
if missings=0 then opleidingsinspanning=sum (of q35a q35b q35c q35d);
else opleidingsinspanning=".";
run;
data work.onafhankelijkken;
set work.onafhankelijkken;
if q37 ne 4 then do;
missings=nmiss (of q38b q38c q38d q38e q38f q38g q38h q38i q38j q38k q38l);
end;
if missings=0 then fusie=mean (of q38b q38c q38d q38e q38f q38g q38h q38i
q38j q38k q38l);
else fusie=".";
run;
data work.onafhankelijkken;
set work.onafhankelijkken;
missings=nmiss (of q47a q47b q47c q47d q47e q47f q47g q47h q47i q47j q47k
q47l q47m q47n q47o q47p q47q);
if missings=0 then hinderklachten=sum (of q47a q47b q47c q47d q47e q47f
q47g q47h q47i q47j q47k q47l q47m q47n q47o q47p q47q);
else hinderklachten=".";
run;
```

Telkens is ook een proc corr en proc means gebruikt, maar dat wordt hier niet meer weergegeven.

Omdat vele respondenten zich vergist hebben bij de doorverwijzingsregels in de vragenlijst, is ervoor gezorgd dat enkel de werknemers die al aangegeven hebben tot een bankkantoor te behoren, mee te rekenen voor de variabele functie. Wie bijvoorbeeld “nee”

antwoordt op de vraag of hij/zij in een bankkantoor werkt (Q55=2), en vervolgens per abuis toch een functie van werknemers uit bankkantoren aankruist (Q59), wordt niet meegerekend.

2.2 Factoranalyses voor het JDC model van Karasek

Confirmatorische factoranalyse met twee factoren: F1=controlemogelijkheden en F2=jobvereisten.

```
Proc calis data=banken.onafhankelijken covariance corr residual
modification;
lineqs
k1= Lk1F1 F1 + E1,
k2 = Lk2F1 F1 + E2,
k3 = Lk3F1 F1 + E3,
k4 = Lk4F1 F1 + E4,
k5 = Lk5F1 F1 + E5,
k6 = Lk6F1 F1 + E6,
k7 = Lk7F1 F1 + E7,
k8 = Lk8F1 F1 + E8,
k9 = Lk9F1 F1 + E9,
k10 = Lk10F2 F2 + E10,
k11 = Lk11F2 F2 + E11,
k12 = Lk12F2 F2 + E12,
k13 = Lk13F2 F2 + E13,
k14 = Lk14F2 F2 + E14,
woccq10 = Lwoccq10F2 F2 + E15;
STD
F1 = 1,
F2 = 1,
E1-E15 = VarE1 - VarE15;
COV
F1 F2 = CF1F2;
var k1-k14 woccq10;
run;
```

Confirmatorische factoranalyse met drie factoren: F1=vaardigheidsbenutting, F2=autonomie en F3=jobvereisten.

```
Proc calis data=work.onafhankelijken covariance corr residual modification;
lineqs
k1= Lk1F1 F1 + E1,
k2 = Lk2F1 F1 + E2,
k3 = Lk3F1 F1 + E3,
k4 = Lk4F1 F1 + E4,
k5 = Lk5F1 F1 + E5,
k6 = Lk6F1 F1 + E6,
k7 = Lk7F2 F2 + E7,
k8 = Lk8F2 F2 + E8,
k9 = Lk9F2 F2 + E9,
k10 = Lk10F3 F3 + E10,
k11 = Lk11F3 F3 + E11,
k12 = Lk12F3 F3 + E12,
```

```

k13 = Lk13F3 F3 + E13,
k14 = Lk14F3 F3 + E14,
woccq10 = Lwoccq10F3 F3 + E15;
STD
F1 = 1,
F2 = 1,
F3 = 1,
E1-E15 = VarE1 - VarE15;
COV
F1 F2 = CF1F2,
F1 F3 = CF1F3,
F2 F3 = CF2F3;
var k1-k14 woccq10;
run;

```

Exploratieve factoranalyse voor het Job Demand-Control model..

```

proc factor data=work.onafhankelijken method=prininit rotate=v corr msa
residuals scree nfact=3;
var k1-k14 woccq10;
run;

```

3. Testen van de assumpties van het regressiemodel

3.1 De lineariteitsassumptie

```

proc sort data=banken.definitief;
by jobvereisten;
run;
%macro lineariteit (naam=);
symbol v=dot I=sm50;
proc gplot data=banken.definitief;
plot &naam*jobvereisten;
run;
%mend lineariteit;
%lineariteit (naam=GHQ12);
...
%lineariteit (naam=bedrijfsbinding);

```

In het voorbeeld worden de relaties van jobvereisten met de afhankelijke variabelen gecontroleerd. Dit is herhaald voor alle andere variabelen waarvoor de lineariteitsassumptie nagekeken is.

3.2 De homoscedasticiteitsassumptie

```
%macro homoscedasticiteit (naam=);  
proc reg data=banken.definitief;  
model &naam=jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie steuns steunc  
pesten Q24 prestatiegebonden uurflex glijflex Q13 opleidingsinspanning  
jobonzekerheid toekomst1 toekomst2 fusie hinderklachten overval klanten K50  
Q2 Q54 functie;  
plot R.*jobvereisten R.*vaardigheidsbenutting R.*autonomie R.*steuns  
R.*steunc R.*pesten R.*Q24 R.*prestatiegebonden R.*uurflex R.*glijflex  
R.*Q13 R.*opleidingsinspanning R.*jobonzekerheid R.*toekomst1 R.*toekomst2  
R.*fusie R.*hinderklachten R.*overval R.*klanten R.*K50  
R.*Q2 R.*Q54;  
run;  
%mend homoscedasticiteit;  
%homoscedasticiteit (naam=GHQ12);  
...  
%homoscedasticiteit (naam=bedrijfsbinding);
```

3.3 Multicollineariteit

```
%macro multicollineariteit (naam=);  
proc reg data=banken.definitief;  
model &naam=jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie steuns steunc  
pesten Q24 prestatiegebonden uurflex glijflex Q13 opleidingsinspanning  
jobonzekerheid toekomst1 toekomst2 fusie hinderklachten overval klanten K50  
Q2 Q52 Q54/TOL VIF;  
run;  
%mend multicollineariteit;  
  
%multicollineariteit (naam=GHQ12);  
...  
%multicollineariteit (naam=bedrijfsbinding);
```

3.4 De normaliteitsassumptie

```
proc univariate data=banken.definitief normal;  
var GHQ12 uitputting distantie competentie burnout Q49c NA psysomtotaal  
verloopintentie jobtevredenheid bedrijfsbinding;  
histogram GHQ12 uitputting distantie competentie burnout Q49c NA  
psysomtotaal verloopintentie jobtevredenheid bedrijfsbinding;  
run;
```

4. Analyse

4.1.1 Arbeidsinhoud

```
data work.definitief;  
set banken.definitief;  
interactieK1=jobvereisten*vaardigheidsbenutting;  
interactieK2=jobvereisten*autonomie;  
run;  
  
%macro arbeidsinhoud (naam=);  
proc reg data=work.definitief;  
model &naam=jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie interactieK1  
interactieK2 (Q2)/STB;  
run;  
%mend arbeidsinhoud;  
  
%arbeidsinhoud (naam=GHQ12);  
...  
%arbeidsinhoud (naam=bedrijfsbinding);
```

4.1.2 Onderzoek naar de interactietermen

De eigenwaarden van de verschillende principale componenten en de eigenvectoren die de relatie tussen de principale componenten en de gestandaardiseerde onafhankelijke variabelen bepalen, worden met de Princomp procedure aangevraagd.

```
proc princomp data=work.definitief;  
var jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie interactieK1 interactieK2;  
run;
```

Het specificeren van de PCOMIT-optie bepaalt dat twee principale componenten weggelaten mogen worden. De OUTEST-optie maakt dat de schattingen van de regressieparameters naar een nieuwe dataset weggeschreven worden.

```
%macro arbeidsinhoud (naam=);  
proc reg data=work.definitief OUTEST =work.reg&naam;  
model &naam=jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie interactieK1  
interactieK2/STB PCOMIT=2;  
run;  
%mend arbeidsinhoud;  
  
%arbeidsinhoud (naam=GHQ12);  
...  
%arbeidsinhoud (naam=bedrijfsbinding);
```

4.2 Arbeidsverhoudingen

```
%macro arbeidsverhoudingen (naam=);  
proc reg data=banken.definitief;  
model &naam=steuns steunc pesten (Q2)/STB;  
run;  
%mend arbeidsverhoudingen;  
  
%arbeidsverhoudingen (naam=GHQ12);  
...  
%arbeidsverhoudingen (naam=bedrijfsbinding);
```

4.3 Arbeidsvoorwaarden

```
%macro arbeidsvoorwaarden (naam=);  
proc reg data=banken.definitief;  
model &naam=Q24 prestatiegebonden uurflex glijflex Q13 opleidingsinspanning  
jobonzekerheid toekomst1 toekomst2 fusie (Q2)/STB;  
run;  
%mend arbeidsvoorwaarden;  
  
%arbeidsvoorwaarden (naam=GHQ12);  
...  
%arbeidsvoorwaarden (naam=bedrijfsbinding);
```

4.4 Arbeidsomstandigheden

```
%macro arbeidsomstandigheden (naam=);  
proc reg data=banken.definitief;  
model &naam=hinderklachten overval klanten K50 (Q2)/STB;  
run;  
%mend arbeidsomstandigheden;  
  
%arbeidsomstandigheden (naam=GHQ12);  
...  
%arbeidsomstandigheden (naam=bedrijfsbinding);
```


5. Het volledige model

```
%macro volledigmodel (naam=);  
proc reg data=work.definitief;  
model &naam=jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie steuns steunc  
pesten  
Q24 prestatiegebonden uurflex glijflex Q13 opleidingsinspanning  
jobonzekerheid toekomst1 toekomst2 fusie hinderklachten overval klanten K50  
Q2 (Q54 Q52)/STB;  
run;  
%mend volledigmodel;  
  
%volledigmodel (naam=GHQ12);  
...  
%volledigmodel (naam=bedrijfsbinding);
```

6. Multilevelanalyse

```
data work.definitief;  
set banken.definitief;  
if bank=1 and functie=1 then bankfie=1;  
else if bank=1 and functie=2 then bankfie=2;  
else if bank=1 and functie=3 then bankfie=3;  
...  
else if bank=2 and functie=1 then bankfie=12;  
else if bank=2 and functie=2 then bankfie=13;  
else if bank=2 and functie=3 then bankfie=14;  
...  
else if bank=3 and functie=1 then bankfie=23;  
else if bank=3 and functie=2 then bankfie=24;  
else if bank=3 and functie=3 then bankfie=25;  
...  
else if bank=4 and functie=1 then bankfie=34;  
else if bank=4 and functie=2 then bankfie=35;  
else if bank=4 and functie=3 then bankfie=36;  
...  
else if bank=4 and functie=13 then bankfie=44;  
run;
```

De variabele `bank*functie` wordt geconstrueerd, en bevat 44 mogelijke combinaties (vier banken maal 11 mogelijke functies). Dit is de groeperingsvariabele voor het macroniveau.

Allereerst wordt het nulmodel getest, om te kijken of er zich een significante hoeveelheid variantie op het macroniveau bevindt. Daartoe is een model zonder onafhankelijke variabelen gespecificeerd, waarvan enkel het intercept kan variëren (een random intercept model).

```
%macro multilevel (naam=);  
proc mixed data=work.definitief noitprint covtest;  
class bankfie;  
model &naam=/solution;  
random intercept /sub=bankfie;  
run;  
%mend multilevel;
```

```
%multilevel (naam=GHQ12);  
...  
%multilevel (naam=bedrijfsbinding);
```

Als tweede stap worden alle onafhankelijke variabelen op het microniveau toegevoegd, om hiervoor te controleren.

```
%macro multilevel (naam=);  
proc mixed data=work.definitief noitprint noclprint covtest;  
class bankfie;  
model &naam= jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie steuns steunc  
pesten Q24 prestatiegebonden uurflex glijflex Q13 opleidingsinspanning  
jobonzekerheid toekomst1 toekomst2 fusie hinderklachten overval klanten K50  
Q2 Q54 Q52/solution;  
random intercept /sub=bankfie;  
run;  
%mend multilevel;  
  
%multilevel (naam=GHQ12);  
...  
%multilevel (naam=bedrijfsbinding);
```

Als laatste stap worden, enkel voor verloopintentie en bedrijfsbinding, afwisselend de regressieparameters van leeftijd en anciënniteit bij de bank variabel gemaakt over de verschillende macrogroepen (random slope model).

```
%macro multilevel (naam=);  
proc mixed data=work.definitief noitprint noclprint covtest;  
class bankfie;  
model &naam= jobvereisten vaardigheidsbenutting autonomie steuns steunc  
pesten Q24 prestatiegebonden uurflex glijflex Q13 opleidingsinspanning  
jobonzekerheid toekomst1 toekomst2 fusie hinderklachten overval klanten K50  
Q2 Q54 Q52/solution;  
random intercept Q2 (Q52)/sub=bankfie type=un;  
run;  
%mend multilevel;  
  
%multilevel (naam=verloopintentie);  
%multilevel (naam=bedrijfsbinding);
```

Bijlage 3: SAS output

1. Afhankelijke variabelen: confirmatorische factoranalyse voor burnout

De fit indices voor dit model.

Fit Function	0.4719
Goodness of Fit Index (GFI)	0.9428
GFI Adjusted for Degrees of Freedom (AGFI)	0.9229
Root Mean Square Residual (RMR)	0.1139
Parsimonious GFI (Mulaik, 1989)	0.7935
Chi-Square	2538.9435
Chi-Square DF	101
Pr > Chi-Square	<.0001
Independence Model Chi-Square	33240
Independence Model Chi-Square DF	120
RMSEA Estimate	0.0670
RMSEA 90% Lower Confidence Limit	0.0647
RMSEA 90% Upper Confidence Limit	0.0692
ECVI Estimate	0.4850
ECVI 90% Lower Confidence Limit	0.4551
ECVI 90% Upper Confidence Limit	0.5162
Probability of Close Fit	0.0000
Bentler's Comparative Fit Index	0.9264
Normal Theory Reweighted LS Chi-Square	2612.4573
Akaike's Information Criterion	2336.9435
Bozdogan's (1987) CAIC	1570.2899
Schwarz's Bayesian Criterion	1671.2899
McDonald's (1989) Centrality	0.7973
Bentler & Bonett's (1980) Non-normed Index	0.9125
Bentler & Bonett's (1980) NFI	0.9236
James, Mulaik, & Brett (1982) Parsimonious NFI	0.7774
Z-Test of Wilson & Hilferty (1931)	41.1796
Bollen (1986) Normed Index Rho1	0.9092
Bollen (1988) Non-normed Index Delta2	0.9264
Hoelter's (1983) Critical N	267

De gestandaardiseerde factorladingen.

UB1	=	0.8019*F1	+	0.5975 E1
		Lub1F1		
UB2	=	0.6537*F2	+	0.7568 E2
		Lub2F2		
UB3	=	0.7083*F1	+	0.7059 E3
		Lub3F1		
UB4	=	0.4923*F3	+	0.8704 E4
		Lub4F3		
UB5	=	0.8595*F1	+	0.5111 E5
		Lub5F1		
UB6	=	0.7030*F3	+	0.7111 E6
		Lub6F3		
UB7	=	0.7148*F2	+	0.6993 E7
		Lub7F2		
UB8	=	0.8128*F2	+	0.5825 E8
		Lub8F2		
UB9	=	0.5040*F3	+	0.8637 E9
		Lub9F3		
UB10	=	0.5776*F3	+	0.8164 E10

			Lub10F3	
UB11	=	0.7560*F1	+	0.6546 E11
			Lub11F1	
UB12	=	0.6096*F3	+	0.7927 E12
			Lub12F3	
UB13	=	0.3732*F2	+	0.9277 E13
			Lub13F2	
UB14	=	0.7246*F1	+	0.6892 E14
			Lub14F1	
UB15	=	0.7459*F2	+	0.6661 E15
			Lub15F2	
UB16	=	0.5962*F3	+	0.8029 E16
			Lub16F3	

De 10 grootste asymptotisch gestandaardiseerde residuen.

Row	Column	Residual
UB10	UB9	16.22258
UB6	UB2	-15.63950
UB7	UB1	-15.20377
UB12	UB9	-15.10502
UB14	UB13	13.95869
UB15	UB14	13.57670
UB9	UB8	12.40217
UB8	UB7	12.01909
UB5	UB1	11.29642
UB16	UB6	-10.90184

De 10 grootste Lagrange multipliers.

Row	Column	Chi-Square	Pr > ChiSq
UB1	F2	169.99841	<.0001
UB14	F2	158.30992	<.0001
UB2	F3	144.93373	<.0001
UB9	F2	128.48220	<.0001
UB1	F3	93.81608	<.0001
UB13	F1	85.40554	<.0001
UB7	F1	75.38570	<.0001
UB15	F1	59.72610	<.0001
UB6	F2	53.04655	<.0001
UB3	F3	47.42329	<.0001

2. Onafhankelijke variabelen: confirmatorische factoranalyse voor het JDC-model van Karasek

2.1 Model met twee factoren

De fit indices.

Fit Function	0.8289
Goodness of Fit Index (GFI)	0.8801
GFI Adjusted for Degrees of Freedom (AGFI)	0.8383
Root Mean Square Residual (RMR)	0.0506
Parsimonious GFI (Mulaik, 1989)	0.7460
Chi-Square	4589.4528
Chi-Square DF	89
Pr > Chi-Square	<.0001
Independence Model Chi-Square	22324
Independence Model Chi-Square DF	105
RMSEA Estimate	0.0956
RMSEA 90% Lower Confidence Limit	0.0932
RMSEA 90% Upper Confidence Limit	0.0979
ECVI Estimate	0.8401
ECVI 90% Lower Confidence Limit	0.8007
ECVI 90% Upper Confidence Limit	0.8809
Probability of Close Fit	.
Bentler's Comparative Fit Index	0.7975
Normal Theory Reweighted LS Chi-Square	5657.1969
Akaike's Information Criterion	4411.4528
Bozdogan's (1987) CAIC	3733.3273
Schwarz's Bayesian Criterion	3822.3273
McDonald's (1989) Centrality	0.6661
Bentler & Bonett's (1980) Non-normed Index	0.7610
Bentler & Bonett's (1980) NFI	0.7944
James, Mulaik, & Brett (1982) Parsimonious NFI	0.6734
Z-Test of Wilson & Hilferty (1931)	54.5264
Bollen (1986) Normed Index Rho1	0.7575
Bollen (1988) Non-normed Index Delta2	0.7976
Hoelster's (1983) Critical N	137

De gestandaardiseerde factorladingen.

K1	=	0.3906* F1	+	0.9206 E1
		Lk1F1		
K2	=	0.2451* F1	+	0.9695 E2
		Lk2F1		
K3	=	0.6254*F1	+	0.7803 E3
		Lk3F1		
K4	=	0.5886*F1	+	0.8084 E4
		Lk4F1		
K5	=	0.6010*F1	+	0.7992 E5
		Lk5F1		
K6	=	0.6110*F1	+	0.7916 E6
		Lk6F1		
K7	=	0.6825*F1	+	0.7309 E7
		Lk7F1		
K8	=	0.3716* F1	+	0.9284 E8
		Lk8F1		

K9	=	0.5097*F1	+	0.8603 E9
		Lk9F1		
K10	=	0.7667*F2	+	0.6420 E10
		Lk10F2		
K11	=	0.8134*F2	+	0.5817 E11
		Lk11F2		
K12	=	0.6025*F2	+	0.7981 E12
		Lk12F2		
K13	=	0.5733*F2	+	0.8194 E13
		Lk13F2		
K14	=	0.2070*F2	+	0.9784 E14
		Lk14F2		
WOCCQ10	=	0.6778*F2	+	0.7353 E15
		Lwocq10F2		

2.2 Model met drie factoren

De fit indices.

Fit Function	0.6067
Goodness of Fit Index (GFI)	0.9200
GFI Adjusted for Degrees of Freedom (AGFI)	0.8896
Root Mean Square Residual (RMR)	0.0441
Parsimonious GFI (Mulaik, 1989)	0.7623
Chi-Square	3359.3191
Chi-Square DF	87
Pr > Chi-Square	<.0001
Independence Model Chi-Square	22324
Independence Model Chi-Square DF	105
RMSEA Estimate	0.0824
RMSEA 90% Lower Confidence Limit	0.0800
RMSEA 90% Upper Confidence Limit	0.0848
ECVI Estimate	0.6187
ECVI 90% Lower Confidence Limit	0.5851
ECVI 90% Upper Confidence Limit	0.6536
Probability of Close Fit	.
Bentler's Comparative Fit Index	0.8527
Normal Theory Reweighted LS Chi-Square	3612.3211
Akaike's Information Criterion	3185.3191
Bozdogan's (1987) CAIC	2522.4323
Schwarz's Bayesian Criterion	2609.4323
McDonald's (1989) Centrality	0.7442
Bentler & Bonett's (1980) Non-normed Index	0.8223
Bentler & Bonett's (1980) NFI	0.8495
James, Mulaik, & Brett (1982) Parsimonious NFI	0.7039
Z-Test of Wilson & Hilferty (1931)	47.1411
Bollen (1986) Normed Index Rho1	0.8184
Bollen (1988) Non-normed Index Delta2	0.8528
Hoelter's (1983) Critical N	182
Z-Test of Wilson & Hilferty (1931)	51.7237
Bollen (1986) Normed Index Rho1	0.8246
Bollen (1988) Non-normed Index Delta2	0.8573
Hoelter's (1983) Critical N	186

De gestandaardiseerde factorladingen.

K1	=	0.4405*F1	+ 0.8978 E1
		Lk1F1	
K2	=	0.2156*F1	+ 0.9765 E2
		Lk2F1	
K3	=	0.6715*F1	+ 0.7410 E3
		Lk3F1	
K4	=	0.6686*F1	+ 0.7436 E4
		Lk4F1	
K5	=	0.6401*F1	+ 0.7683 E5
		Lk5F1	
K6	=	0.5487*F1	+ 0.8360 E6
		Lk6F1	
K7	=	0.8207*F2	+ 0.5714 E7
		Lk7F2	
K8	=	0.4506*F2	+ 0.8927 E8
		Lk8F2	
K9	=	0.6361*F2	+ 0.7716 E9
		Lk9F2	
K10	=	0.7652*F3	+ 0.6438 E10
		Lk10F3	
K11	=	0.8132*F3	+ 0.5820 E11
		Lk11F3	
K12	=	0.6062*F3	+ 0.7953 E12
		Lk12F3	
K13	=	0.5750*F3	+ 0.8181 E13
		Lk13F3	
K14	=	0.2088*F3	+ 0.9780 E14
		Lk14F3	
WOCCQ10	=	0.6753*F3	+ 0.7376 E15
		Lwocq10F3	

De 10 grootste asymptotisch gestandaardiseerde residuen.

Row	Column	Residual
K11	K10	21.42138
K13	K12	20.19948
K7	K6	19.69015
K13	K6	-16.63717
K13	K10	-16.44517
K10	K6	-15.67903
K9	K4	-15.29632
K14	K13	15.11539
WOCCQ10	K6	-14.72945
K9	K6	14.49509

De 10 grootste Lagrange multipliers.

Row	Column	Chi-Square	Pr > ChiSq
K6	F2	592.31966	<.0001
K6	F3	396.38356	<.0001
K7	F1	240.68331	<.0001
K4	F2	192.75240	<.0001
K7	F3	182.35899	<.0001
K8	F3	136.99172	<.0001
K11	F1	130.29786	<.0001
K11	F2	124.80718	<.0001

K9	F1	113.88320	<.0001
K4	F3	108.27389	<.0001

3. Onderzoek naar de interactietermen

The SAS System					
The PRINCOMP Procedure					
Observations		5545			
Variables		5			
Simple Statistics					
	jobvereisten	vaardigheidsbenutting	autonomie	interactieK1	interactieK2
Mean	2.877216712	3.291686204	2.723113916	4.862398557	6.573349364
StD	0.538740764	0.490005951	0.643787110	1.535279959	2.355637768
Correlation Matrix					
	jobvereisten	vaardigheidsbenutting	autonomie	interactie K1	interactie K2
jobvereisten	1.0000	0.2000	-.0642	0.4450	0.5854
vaardigheidsbenutting	0.2000	1.0000	0.4640	-.7678	-.2585
autonomie	-.0642	0.4640	1.0000	-.4620	-.8323
interactieK1	0.4450	-.7678	-.4620	1.0000	0.6150
interactieK2	0.5854	-.2585	-.8323	0.6150	1.0000
Eigenvalues of the Correlation Matrix					
	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative	
1	2.83994754	1.50699865	0.5680	0.5680	
2	1.33294889	0.53330993	0.2666	0.8346	
3	0.79963896	0.78118012	0.1599	0.9945	
4	0.01845884	0.00945306	0.0037	0.9982	
5	0.00900577		0.0018	1.0000	
Eigenvectors					
	Prin1	Prin2	Prin3	Prin4	Prin5
jobvereisten	0.269774	0.719035	0.351876	-.522146	-.117295
vaardigheidsbenutting	-.383162	0.611676	-.313198	0.511042	-.346096
autonomie	-.476767	0.128988	0.641060	0.243183	0.534753
interactieK1	0.521942	-.096889	0.508392	0.563546	-.377019
interactieK2	0.529792	0.287777	-.329653	0.299130	0.662084

Bijlage 4: Analyse van het volledige model met leeftijd en ervaring

Tabel 25a: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
JV	Model 5a	0.16*** t = 10.26	0.25*** t = 16.30	0.05** t = 3.11	0.05** t = 3.26	0.13*** t = 8.67	-0.00 t = -0.25	0.11*** t = 6.78	0.12*** t = 7.51	-0.01 t = -0.43	-0.17*** t = -14.54	0.08*** t = 4.62
	Model 5b	0.16*** t = 10.03	0.25*** t = 16.17	0.04** t = 2.85	0.05** t = 3.12	0.13*** t = 8.55	-0.00 t = -0.15	0.10*** t = 6.35	0.11*** t = 7.26	0.00 t = 0.11	-0.18*** t = -14.68	0.07*** t = 3.94
VB	Model 5a	-0.01 t = -0.65	-0.04** t = -2.63	-0.08*** t = -5.37	0.11*** t = 6.88	-0.10*** t = -6.67	-0.01 t = -0.60	-0.02 t = -1.49	-0.03* t = -2.04	-0.03 t = -1.92	0.13*** t = 10.22	0.10*** t = 5.83
	Model 5b	-0.02 t = -1.04	-0.05** t = -3.07	-0.09*** t = -5.46	0.11*** t = 6.75	-0.11*** t = -6.89	-0.01 t = -0.73	-0.03 t = -1.85	-0.04* t = -2.36	-0.04* t = -2.30	0.13*** t = 10.26	0.11*** t = 6.11
AU	Model 5a	-0.08*** t = -5.18	-0.08*** t = -5.00	-0.15*** t = -9.34	0.21*** t = 12.31	-0.18*** t = -11.66	-0.01 t = -0.62	-0.03* t = -2.01	-0.01 t = -0.75	-0.05** t = -3.06	0.15*** t = 12.19	0.01 t = 0.70
	Model 5b	-0.08*** t = -4.88	-0.07*** t = -4.25	-0.14*** t = -9.02	0.20*** t = 11.95	-0.17*** t = -10.99	-0.01 t = -0.58	-0.03 t = -1.76	-0.01 t = -0.47	-0.05** t = -2.88	0.15*** t = 11.56	0.00 t = 0.21
STS	Model 5a	-0.04** t = -2.84	-0.01 t = -0.93	-0.11*** t = -7.64	0.03* t = 2.08	-0.06*** t = -4.55	-0.05** t = -2.60	-0.00 t = -0.23	0.00 t = 0.29	-0.09*** t = -6.19	0.17*** t = 14.34	0.06*** t = 3.71
	Model 5b	-0.04** t = -2.84	-0.02 t = -1.19	-0.11*** t = -7.69	0.03* t = 2.07	-0.07*** t = -4.68	-0.05** t = -2.64	-0.00 t = -0.13	0.00 t = 0.11	-0.09*** t = -6.12	0.17*** t = 14.26	0.06*** t = 3.43
STC	Model 5a	-0.02 t = -1.45	-0.04** t = -2.59	-0.05*** t = -3.68	0.06*** t = 4.09	-0.06*** t = -4.60	0.03 t = 1.78	-0.02 t = -1.31	-0.00 t = -0.31	-0.04** t = -3.20	0.10*** t = 9.16	0.03 t = 1.89
	Model 5b	-0.02 t = -1.20	-0.03* t = -2.16	-0.04*** t = -3.30	0.06*** t = 3.95	-0.05*** t = -4.16	0.03 t = 1.89	-0.01 t = -1.02	-0.00 t = -0.01	-0.05*** t = -3.39	0.10*** t = 9.11	0.03* t = 2.09
P	Model 5a	0.09*** t = 6.00	0.07*** t = 4.76	0.04** t = 2.85	0.01 t = 0.65	0.04** t = 3.11	0.04* t = 2.12	0.16*** t = 10.52	0.10*** t = 6.92	0.08*** t = 5.25	-0.11*** t = -9.14	-0.01 t = -0.80
	Model 5b	0.09*** t = 5.88	0.07*** t = 4.70	0.04** t = 2.78	0.01 t = 0.82	0.04** t = 2.99	0.03 t = 1.67	0.16*** t = 10.54	0.10*** t = 6.82	0.07*** t = 4.63	-0.10*** t = -8.86	-0.01 t = -0.43

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 25b: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
L	Model 5a	-0.02 t = -1.37	0.00 t = 0.02	0.06*** t = 3.59	0.03 t = 1.70	0.01 t = 0.49	-0.02 t = -1.26	-0.07*** t = -3.77	-0.07*** t = -3.85	0.09*** t = 5.50	0.02 t = 1.68	0.01 t = 0.74
	Model 5b	-0.02 t = -1.43	-0.00 t = -0.22	0.06*** t = 3.61	0.03 t = 1.66	0.01 t = 0.42	-0.03 t = -1.35	-0.07*** t = -3.78	-0.07*** t = -3.92	0.09*** t = 5.38	0.03* t = 1.99	0.02 t = 0.99
PR	Model 5a	0.03* t = 2.37	0.03 t = 1.86	0.09*** t = 6.93	-0.02 t = -1.56	0.06*** t = 4.26	-0.03 t = -1.85	-0.01 t = -0.55	-0.03 t = -1.94	0.12*** t = 8.25	-0.04** t = -3.22	-0.02 t = -1.56
	Model 5b	0.04* t = 2.49	0.03* t = 1.98	0.09*** t = 6.82	-0.02 t = -1.28	0.06*** t = 4.19	-0.03* t = -1.99	-0.01 t = -0.52	-0.03* t = -2.04	0.12*** t = 8.69	-0.04*** t = -3.44	-0.03 t = -1.94
UF	Model 5a	-0.01 t = -0.65	0.02 t = 1.65	0.01 t = 0.53	0.00 t = 0.27	0.01 t = 0.83	-0.03 t = -1.46	-0.02 t = -1.19	-0.00 t = -0.30	-0.00 t = -0.18	-0.02 t = -1.85	0.00 t = 0.09
	Model 5b	-0.01 t = -0.43	0.03* t = 2.01	0.01 t = 0.86	0.00 t = 0.10	0.02 t = 1.23	-0.02 t = -1.35	-0.02 t = -1.11	-0.00 t = -0.30	-0.00 t = -0.17	-0.02 t = -1.80	-0.00 t = -0.10
GF	Model 5a	-0.01 t = -1.00	0.01 t = 0.76	-0.02 t = -1.58	0.04* t = 2.47	-0.02 t = -1.47	-0.00 t = -0.22	0.00 t = 0.24	0.02 t = 1.21	-0.03* t = -2.24	0.01 t = 0.67	0.02 t = 1.39
	Model 5b	-0.01 t = -0.95	0.01 t = 0.81	-0.03 t = -1.85	0.04* t = 2.48	-0.02 t = -1.54	-0.00 t = -0.03	0.00 t = 0.25	0.02 t = 1.32	-0.03* t = -2.15	0.01 t = 0.43	0.02 t = 1.45
OU	Model 5a	0.06*** t = 3.67	0.04** t = 2.73	-0.02 t = -1.25	0.05** t = 3.09	-0.01 t = -0.88	-0.11*** t = -5.91	0.03 t = 1.78	-0.01 t = -0.89	0.05** t = 3.17	-0.04** t = -3.02	0.08*** t = 4.51
	Model 5b	0.06*** t = 3.77	0.04** t = 2.72	-0.02 t = -1.01	0.05** t = 3.14	-0.01 t = -0.80	-0.10*** t = -5.53	0.03* t = 2.12	-0.01 t = -0.43	0.04** t = 2.67	-0.03** t = -2.84	0.08*** t = 4.92
OI	Model 5a	-0.09*** t = -5.86	-0.04** t = -2.63	-0.09*** t = -6.69	0.03* t = 2.29	-0.07*** t = -5.15	-0.02 t = -1.33	-0.02 t = -1.32	-0.03 t = -1.95	-0.11*** t = -7.38	0.11*** t = 9.65	0.02 t = 1.53
	Model 5b	-0.09*** t = -6.10	-0.04** t = -2.78	-0.09*** t = -6.64	0.04* t = 2.48	-0.07*** t = -5.29	-0.02 t = -1.20	-0.03 t = -1.93	-0.03* t = -2.11	-0.10*** t = -6.99	0.11*** t = 9.29	0.02 t = 1.45

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 25c: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
JO	Model 5a	0.09*** t = 6.01	0.09*** t = 5.70	0.08*** t = 5.29	-0.14*** t = -8.69	0.12*** t = 8.51	-0.02 t = -1.41	0.16*** t = 10.32	0.08*** t = 5.36	0.18*** t = 12.18	-0.12*** t = -10.20	0.03 t = 1.63
	Model 5b	0.09*** t = 5.93	0.09*** t = 5.70	0.08*** t = 5.37	-0.14*** t = -8.66	0.12*** t = 8.55	-0.03 t = -1.46	0.16*** t = 10.06	0.08*** t = 5.41	0.18*** t = 12.05	-0.12*** t = -10.10	0.03 t = 1.54
T1	Model 5a	0.08*** t = 4.64	0.04* t = 2.15	0.16*** t = 9.75	-0.10*** t = -5.50	0.11*** t = 7.25	-0.00 t = -0.06	0.04** t = 2.61	0.05** t = 3.00	0.07*** t = 4.02	-0.11*** t = -8.33	-0.02 t = -1.33
	Model 5b	0.07*** t = 4.32	0.04* t = 2.19	0.15*** t = 9.40	-0.09*** t = -5.32	0.11*** t = 7.08	0.00 t = 0.03	0.04* t = 2.08	0.05** t = 2.70	0.08*** t = 5.02	-0.11*** t = -8.52	-0.04* t = -2.29
T2	Model 5a	0.13*** t = 8.25	0.12*** t = 8.00	0.07*** t = 4.45	-0.02 t = -1.52	0.10*** t = 6.91	0.02 t = 1.42	0.05** t = 3.19	0.07*** t = 4.67	0.02 t = 1.44	-0.06*** t = -5.21	-0.05** t = -3.16
	Model 5b	0.13*** t = 8.15	0.12*** t = 7.93	0.07*** t = 4.47	-0.02 t = -1.47	0.10*** t = 6.86	0.03 t = 1.63	0.05** t = 3.08	0.07*** t = 4.61	0.02 t = 1.55	-0.06*** t = -5.25	-0.06*** t = -3.45
F	Model 5a	-0.07*** t = -4.09	-0.03* t = -1.97	-0.14*** t = -8.96	0.02 t = 1.35	-0.08*** t = -5.58	-0.05** t = -2.79	-0.04* t = -2.50	-0.01 t = -0.51	-0.09*** t = -5.61	0.12*** t = 9.48	0.18*** t = 10.67
	Model 5b	-0.07*** t = -4.22	-0.03* t = -1.99	-0.13*** t = -8.69	0.03 t = 1.72	-0.08*** t = -5.61	-0.05** t = -2.86	-0.04* t = -2.54	-0.01 t = -0.46	-0.09*** t = -5.93	0.12*** t = 9.35	0.18*** t = 10.55
HK	Model 5a	0.06*** t = 4.06	0.12*** t = 8.12	0.04** t = 3.01	-0.03* t = -2.03	0.09*** t = 6.55	0.15*** t = 9.09	0.12*** t = 8.41	0.33*** t = 22.99	0.00 t = 0.23	-0.09*** t = -7.72	-0.03 t = -1.82
	Model 5b	0.06*** t = 3.81	0.11*** t = 7.99	0.04** t = 3.10	-0.03* t = -2.01	0.09*** t = 6.53	0.15*** t = 8.91	0.12*** t = 8.15	0.33*** t = 22.84	0.00 t = 0.29	-0.08*** t = -7.43	-0.02 t = -1.57
OV	Model 5a	0.00 t = 0.05	0.01 t = 1.11	-0.03* t = -2.38	0.01 t = 0.75	-0.01 t = -0.59	0.01 t = 0.77	0.02 t = 1.33	0.04*** t = 3.32	-0.07*** t = -5.18	-0.02* t = -2.03	0.03* t = 1.99
	Model 5b	0.00 t = 0.22	0.02 t = 1.39	-0.03* t = -2.19	0.01 t = 0.61	-0.00 t = -0.29	0.01 t = 0.86	0.02 t = 1.66	0.05*** t = 3.43	-0.07*** t = -5.09	-0.02* t = -2.13	0.03 t = 1.80

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 25d: Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en t-waardes voor de meervoudige regressieanalyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit

		GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
K	Model 5a	0.02 t = 1.46	-0.02 t = -1.63	-0.04** t = -2.86	0.11*** t = 7.24	-0.07*** t = -4.94	-0.03* t = -1.96	-0.02 t = -1.52	-0.04* t = -2.45	-0.01 t = -0.74	0.01 t = 0.60	0.15*** t = 9.15
	Model 5b	0.02 t = 1.50	-0.02 t = -1.23	-0.04** t = -2.66	0.11*** t = 6.70	-0.06*** t = -4.41	-0.03 t = -1.62	-0.02 t = -1.59	-0.03* t = -2.10	-0.00 t = -0.30	0.00 t = 0.31	0.15*** t = 8.88
A	Model 5a	0.05** t = 3.25	0.09*** t = 6.20	0.06*** t = 4.15	-0.04** t = -2.68	0.08*** t = 5.94	0.04* t = 2.09	0.09*** t = 6.21	0.08*** t = 5.23	0.01 t = 0.61	-0.05*** t = -4.09	-0.04* t = -2.21
	Model 5b	0.04** t = 2.90	0.09*** t = 6.02	0.06*** t = 4.17	-0.04* t = -2.30	0.08*** t = 5.74	0.03* t = 1.96	0.09*** t = 5.82	0.07*** t = 4.97	0.01 t = 0.59	-0.05*** t = -4.09	-0.04* t = -2.29
LT	Model 5a	0.05** t = 3.26	0.06*** t = 3.73	-0.01 t = -0.80	0.02 t = 1.03	0.02 t = 1.41	-0.00 t = -0.40	0.09*** t = 5.99	0.10*** t = 6.66	-0.41*** t = -26.62	0.02 t = 1.91	0.17*** t = 10.08
	Model 5b	0.04 t = 1.68	0.07** t = 2.78	-0.02 t = -0.70	0.00 t = 0.13	0.03 t = 1.14	0.03 t = 0.92	0.04 t = 1.74	0.07** t = 2.80	-0.26*** t = -10.63	-0.05** t = -2.85	0.02 t = 0.88
AF	Model 5b	-0.01 t = -0.95	-0.04* t = -2.42	-0.01 t = -0.79	0.01 t = 0.82	-0.03* t = -1.97	-0.05** t = -3.11	-0.00 t = -0.29	-0.03* t = -1.99	-0.02 t = -1.44	0.02 t = 1.70	0.03 t = 1.60
AB	Model 5b	0.02 t = 0.91	0.01 t = 0.24	0.01 t = 0.43	0.01 t = 0.29	0.01 t = 0.31	-0.01 t = -0.26	0.07** t = 2.65	0.06* t = 2.38	-0.17*** t = -7.34	0.08*** t = 4.32	0.16*** t = 6.25

*p<0.05, **p<0.01 en ***p<0.001

Tabel 26: Aangepaste determinatiecoëfficiënten en f-waardes van de multivariate analyses met het volledige model, leeftijd en anciënniteit

	GHQ12	U	D	C	BO	ZV	NA	ΨS	VI	JT	BB
Model 5a	R ² = 0.28 f = 82.54	R ² = 0.31 f = 92.33	R ² = 0.35 f = 112.24	R ² = 0.25 f = 69.71	R ² = 0.41 f = 136.78	R ² = 0.07 f = 16.82	R ² = 0.26 f = 74.08	R ² = 0.33 f = 97.15	R ² = 0.30 f = 90.09	R ² = 0.58 f = 284.24	R ² = 0.17 f = 43.33
Model 5b	R ² = 0.28 f = 73.01	R ² = 0.31 f = 82.44	R ² = 0.35 f = 98.86	R ² = 0.25 f = 61.82	R ² = 0.40 f = 121.41	R ² = 0.07 f = 15.01	R ² = 0.26 f = 65.49	R ² = 0.33 f = 87.07	R ² = 0.31 f = 84.07	R ² = 0.58 f = 251.85	R ² = 0.18 f = 41.36
Alle p<0.0001											