

# Tevredenheid Nederlandse werknemer neemt verder af

Tekst: Hanneke Havlik

**Ook dit jaar heeft onderzoeksbureau ZebraZone, in samenwerking met Falke & Verbaan, een representatief benchmarkonderzoek uitgevoerd naar de werkbeleving van de Nederlandse werknemer. Vergelijken we de benchmarkgegevens van 2010 met de afgelopen twee jaar, dan zien we een algehele daling van de werkbeleving.**

De daling in werkbeleving wordt op een aantal punten duidelijk zichtbaar. Met name de door de werknemer ervaren motivatie, betrokkenheid, productiviteit, veranderingsbereidheid en vitaliteit zijn sterk afgenomen. Hieraan liggen verschillende werk- en organisatiegerelateerde oorzaken ten grondslag. Ook een externe factor als de economische crisis drukt een duidelijke stempel op de werkbeleving van werknemers.

Al lezende zult u regelmatig het begrip “ervaren” tegenkomen. Omdat in het benchmarkonderzoek de beleving van de medewerker ten aanzien van zijn werk en organisatie is gemeten, gaat het hier om een perceptieonderzoek en geen feitenonderzoek.

## **WO-ers minst gemotiveerd en betrokken**

Anno 2010 voelt de Nederlandse werknemer zich minder gemotiveerd, minder productief en minder betrokken bij de organisatie en het werk dan voorgaande jaren. De categorie wetenschappelijk opgeleiden (WO-

ers) valt in negatieve zin op, omdat zij zich beduidend minder gemotiveerd en betrokken voelen dan werknemers met een ander opleidingsniveau. De belangrijkste oorzaak is de grote onzekerheid die deze groep werknemerservaart over het behouden van hun baan. Die is veel groter dan bij werknemers van een ander opleidingsniveau. Een andere oorzaak dat WO'ers minder tevreden zijn over de inhoud van hun werk, is dat zij veel minder autonomie en variatie in het werk ervaren dan in voorgaande jaren. Het lijkt er dus op dat de economische crisis de werkgelegenheid en daarmee de tevredenheid van vooral WO-ers treft. Hoger opgeleiden (en ongeschoolden) werken vaak in sectoren en beroepen die het hardst getroffen worden door de crisis.

De sector onderwijs valt - zoals ook in voorgaande jaren - positief op. Werknemers in deze sector voelen zich veel meer betrokken bij werk en organisatie en meer gemotiveerd dan werknemers uit andere sectoren. De positieve waardering voor werkinhoud en de tevre-

denheid over de mate van autonomie dragen hier aan bij.

## **Veranderingsbereidheid**

Uit de benchmark van 2010 kwam ook naar voren dat de Nederlandse werknemer zich nog maar weinig veranderingsbereid voelt. De forse daling komt voort uit een gebrek aan vertrouwen in de goede afloop van veranderingen, het - in de ogen van werknemers - ontbreken van de noodzaak van de veranderingen, en meest belangrijk: grote onvrede over de mate van inspraak. Een aantal groepen springt er negatief uit: werknemers met 21 jaar of meer dienstjaren, werknemers in ploegendienst, parttimers, werknemers in de post- en telecommunicatie, werknemers bij de overheid en werknemers van grote organisaties (meer dan 5.000 personeelsleden).

Werknemers uit het onderwijs ervaren juist een hoge mate van veranderingsbereidheid. Ook hier is het gevoel van betrokkenheid het meest bepalend voor. De hoge mate van veranderingsbereidheid van werknemers uit het onderwijs contrasteert met het imago dat de sector soms krijgt in de media.

## **Empowerment, de sleutel tot succes**

Dé factor die van invloed is op de veranderingsbereidheid van werknemers,



is het gevoel van grip hebben op de eigen werksituatie en werkomgeving, ofwel *empowerment*. Een aantal zaken beïnvloedt dit: betekenisvolheid van het werk, de competentiefit, autonomie en impact op het teamfunctioneren. Voor werkgevers zijn dit dus sturingsmogelijkheden! Als uw medewerkers zich *empowered* voelen, zullen ze zich meer betrokken en gemotiveerd voelen bij uw organisatie en zullen ze ook meer veranderingsbereidheid tonen. Misschien doordat zij organisatieveranderingen veel minder als opgelegd ervaren en zich meer onderdeel van het proces voelen.

#### Vitaliteit verslechterd

Een ander opvallend resultaat van het benchmarkonderzoek is een significante verslechtering van de beleving van vitaliteit van de Nederlandse werknemer. Dit wil echter niet zeggen dat de objectieve vitaliteittoestand daadwerkelijk is veranderd. De Nederlandse werknemer voelt zich echter meer gestrest, ervaart minder energie,

een ongezondere leefstijl en een verminderd werkvermogen ten opzichte van vorig jaar. De verslechtering in de ervaren leefstijl is te wijten aan het feit dat de Nederlandse werknemer naar eigen zeggen stukken minder beweegt dan vorig jaar. Het valt op dat mannen, HBO-opgeleiden en werknemers in de bouwnijverheid en ICT een significant meer ongezonde leefstijl ervaren dan andere groepen.

Op basis van het benchmarkonderzoek concluderen we dat de belangrijkste beïnvloedingsfactoren voor een vitale werknemer de werk-privébalans en de werkdruk zijn. Wilt u de vitaliteit van uw werknemers bevorderen, dan zult u meer aandacht moeten besteden aan deze factoren.

Wanneer uw werknemers zich vitaal voelen, zullen zij zich gemotiveerder en meer tevreden voelen. Het energieniveau van uw werknemers is een belangrijke voorspeller van de motivatie en betrokkenheid die zij ervaren.

Met name in de dienstverleningssector ervaren werknemers weinig energie. De tevredenheid over de werk-privébalans en het werktempo liggen hier aan ten grondslag. Als werkgevers hierop sturen, zullen zij het energieniveau van werknemer positief beïnvloeden en komt dit ten goede aan motivatie en betrokkenheid.

Hanneke Havlik is als consultant en organisatiepsycholoog werkzaam bij HR- en organisatieadviesbureau Falke & Verbaan, [www.falkeverbaan.nl](http://www.falkeverbaan.nl).

Falke & Verbaan maakt in haar adviestrajecten op gebied van duurzame inzetbaarheid gebruik van de meetinstrumenten van ZebraZone.

Een volledig overzicht van de onderzoeksresultaten van de ZebraZone benchmark 2010 kunt u downloaden van de website van Falke & Verbaan ([www.falkeverbaan.nl](http://www.falkeverbaan.nl)). Ook de internationale benchmarkresultaten kunt u daar downloaden.