

Hoog loon is nog geen loontevredenheid

Hoge lonen verklaren loontevredenheid slechts ten dele. Goede werkomstandigheden zijn even belangrijk. Vooral kostwinners zijn kritisch.

P. G.W. Smulders, F. Otten en F. Andries*

‘Leraar gaat fors meer verdienen’, ‘CNV wil flinke loonsverhoging in de publieke sector’, ‘Stakingsacties in ziekenhuizen’ (na vastgelopen loonoverleg)¹. Dit zijn enkele krantenkoppen uit de recente cao-overlegperiode, die laten zien dat werkgevers en werknemers weer stevig met elkaar in strijd zijn over de ontwikkeling van de lonen.

In de ene bedrijfstak, zoals het onderwijs en de zorgsector, lopen de discussies over de cao-lonen hoog op, in de andere leiden ze in de verste verte niet tot stakingsdreigingen. Hoe komt dat? Ligt dat alleen aan de loonhoogte van de betreffende bedrijfstak?² Of spelen er ook andere factoren een rol in de eisen van vakbonden en werknemersvertegenwoordigers?

De centrale vraag die we in dit artikel beantwoorden, is: wat zijn de factoren die ontevredenheid over lonen veroorzaken en mogelijk aanzetten tot hogere looneisen?

Methode

De vragen worden beantwoord met behulp van gegevens uit de TNO Arbeidssituatie Survey³. Van de in totaal 8230 benaderde werknemers en zelfstandigen stuurden 4434 personen (53 procent) een ingevulde vragenlijst terug. In het

Tabel 1. Inkomens, werktijden en inkomens tevredenheid in Nederland

	netto indiv. ink. (guldens per maand)	contracturen per week	netto indiv. ink. (guldens per contractuur)	% werknem. tevreden over inkomen
warenhuizen en supermarkten	1871	25,9	16,9	46
verpleeg-/bejaarden- tehuizen	1987	28,4	17,2	25
horeca	2011	28,6	16,4	67
ziekenhuizen	2460	31,4	18,4	20
landbouw	2614	34,4	18,1	32
post en telecomm.	2704	31,4	20,2	56
bouwnijverheid	2888	38,4	17,6	56
metaalindustrie	2903	37,2	18,4	58
basis onderwijs	2915	28,3	23,0	48
wegvervoer	2993	37,3	17,8	55
voedings- en genotmiddelen	3144	36,9	19,6	49
voortgezet onderwijs	3258	30,7	24,7	51
bankwezen	3563	34,8	23,3	70
chemie	3583	36,6	22,8	59
ict en computer- dienstverlening	3602	37,4	21,8	60
overheid	3675	35,7	23,8	51
hoger onderwijs	3887	33,1	26,9	67
landelijk gemiddelde	2885	33,6	19,9	52
aantal respondenten	3212	3319	3188	3107

onderzoek is informatie verzameld over demografische kenmerken van de werkenden, hun beroep en bedrijf, hun arbeidssituatie in brede zin, lonen, loontevredenheid, enzovoort. In dit artikel zullen we alleen de data van de werknemers gebruiken. Zelfstandigen blijven buiten beschouwing. De termen loon- en inkomens tevredenheid worden door elkaar gebruikt.

In horeca laagste uurloon...

Tabel 1 geeft het gemiddelde netto individueel inkomen per maand, het aantal contracturen per week, het netto maandinkomen gedeeld door het aantal contracturen per maand ('uurloon') en de loontevredenheid voor de grootste bedrijfsklassen in Nederland, zoals dat in oktober en november 2000 was. Het netto individuele maandinkomen liep uiteen van f 1871,- in warenhuizen en supermarkten tot f 3887,-

in het hoger onderwijs. Die inkomensverschillen hebben uiteraard voor een groot deel te maken met de arbeidsduur. In de detailhandel, de horeca, de verpleeg- en bejaardentehuizen en het basisonderwijs wordt relatief kort gewerkt, terwijl in de bouw, het wegvervoer, de industrie, de overheid en de it-branche veel langere werktijden worden gemaakt.

In de derde kolom van tabel 1 is te zien wat het 'uurloon' is. Het

* De auteurs zijn werkzaam bij TNO Arbeid, Hoofddorp, Ferdy Otten is tevens werkzaam bij het CBS te Heerlen.

1. Afkomstig uit respectievelijk *De Volkskrant*, 16 juni en 15 juli 2001 en uit *NRC Handelsblad*, 7 mei 2000.
2. Zie bijvoorbeeld: CBS *Loonenquête*s (diverse jaren) en J.J.M. Theewes, A.P. Poot en F.A. Felsoe: *Beloningsverschillen: technologische ontwikkeling en internationalisering 1984-1995*, ministerie van SZW, Den Haag, 2000.
3. Voor uitgebreide informatie over ontwerp, inhoud, respons en weegmethodiek wordt verwezen naar P. Smulders, F. Andries en F. Otten, *Hoe denken Nederlanders over hun werk...? Opzet, kwaliteit en eerste resultaten van de TNO Arbeidssituatie Survey*, TNO Arbeid, Hoofddorp, 2001.

hoger- en voortgezet onderwijs en de overheid scoren daarbij het hoogst. In de horeca worden de laagste uurlonen betaald.

...maar grote loontevredenheid

Geheel rechts in tabel 1 – in de onderste regel –, is te zien dat circa 52 procent van de Nederlandse werknemers tevreden is met het inkomen dat men verdient. Figuur 1 geeft de brancheverschillen ook beeldend weer.

Voorals in het bankwezen, de horeca en het hoger onderwijs is de tevredenheid over het inkomen groot⁴. De sectoren waar de werknemers duidelijk ontevreden zijn met hun inkomens, de 'onderkant van de Nederlandse arbeidsmarkt', bestaan uit de zorgsectoren (ziekenhuizen, verpleeg- en bejaarden-tehuizen) en de landbouw. Men kan zelfs zeggen dat de situatie in de zorg en de landbouw dramatisch is. In de zorg zijn vier op de vijf werknemers ontevreden met het loon dat ze krijgen.

Inkomenshoogte

In tabel 1 kan men zeker een verband constateren tussen inkomenshoogte en inkomens tevredenheid. Het hoger onderwijs en het bankwezen bijvoorbeeld scoren op beide indicatoren hoog. Er zijn echter ook opvallende verschillen. Werknemers in ziekenhuizen en in de landbouw behoren tot het gemiddelde wat betreft het uurloon, maar zijn toch zeer ontevreden over hun loon. Aan de andere kant behoren werknemers in de horeca en in de warenhuizen en supermarkten tot de weinig-verdieners, maar toch zijn deze werknemers gemiddeld tot zeer tevreden met hun inkomen.

Die discrepanties vragen om een verklaring. Met regressieanalyses

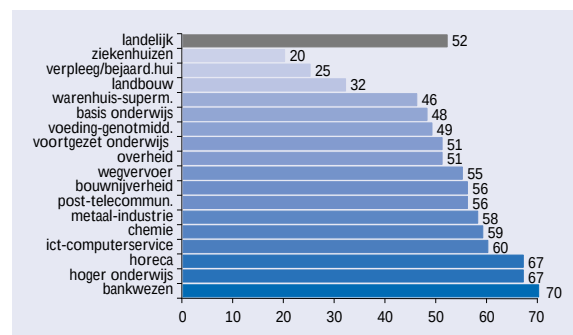
is uitgezocht waar inkomenshoogte en inkomens tevredenheid door bepaald worden. Tabel 2 geeft de resultaten voor beide inkomens-indicatoren⁵.

De factoren met de grootste invloed op de hoogte van het individueel inkomen zijn: een groot aantal contracturen, een hogere opleiding, hogere leeftijd, man zijn, geen zwaar werk verrichten en gehuwd of samenwonend zijn. Samengevat: de veelverdieners zijn de oudere, hoog-opgeleide, gehuwde of samenwonende mannen, die vaak leiding geven, in een groot bedrijf werken en lange werkweken met veel overwerk-uren maken. Zij werken onder relatief grote werkdruk, maar met veel autonomie in het werk; hun werk is lichamelijk aan de lichte kant. Een zijdelingse conclusie kan zijn dat zwaar werk in Nederland onvoldoende wordt gecompenseerd in de lonen.

Deze inkomensbepalende factoren liggen voor een groot deel in de lijn der verwachting. Dat mannen (onder constanthouding van alle andere factoren) nog steeds meer verdienen dan vrouwen, bevestigt bijvoorbeeld de resultaten van recent onderzoek van de FNV en anderen⁶.

Inkomens tevredenheid

Veel minder is bekend van de factoren die loontevredenheid bepalen. Opnieuw met regressie-analyse is uitgezocht waar tevredenheid en ontevredenheid over inkomens mee te maken heeft. De rechterkolom van tabel 2 geeft de resultaten. Uit de analyses blijkt dat tevredenheid over inkomen vooral met de volgende zeven factoren significant samenhangt: een hoog netto maandinkomen, een klein aantal contracturen, lage emotionele werkbelasting, in het huishouden niet de hoofdkostwinner zijn, lage werkdruk, een hoge mate van steun van chefs en leiding en in een klein bedrijf werken. In geringere mate spelen leeftijd, geslacht en opleiding ook nog een rol.



Uurloon alleen belangrijk voor hoofdkostwinners

In figuur 2 is grafisch weergegeven wat de invloed is van uurloon en kostwinnenschap op inkomens tevredenheid. Deze meer gedetailleerde gegevens laten zien dat de invloed van het uurloon op de inkomens tevredenheid alleen aanwezig is bij hoofdkostwinners. Werknemers met een laag uurloon zijn voor zeventien procent tevreden; degenen met een hoog uurloon voor 69 procent, een vier keer zo hoog percentage!

Figuur 1. Inkomens tevredenheid per bedrijfstak, als percentage van de werknemers

Tabel 2. Resultaten van twee regressieanalyses met 'netto individueel maandinkomen' en 'inkomens tevredenheid' als afhankelijke variabelen.

Een positief verband betekent dat het linker uiteinde van de oorzakelijke schaal samenhangt met het linker uiteinde van de afhankelijke schaal, en de rechter met de rechter. Bij een negatief verband is het omgekeerde het geval^a.

verklarende variabele	netto indiv. maandink. (laag-hoog)	ink.-tevr.heid (laag-hoog)
netto individueel maandinkomen	nvt	0,50
geslacht (vrouw-man)	0,14	-0,07
leeftijd (15-65 jaar)	0,26	-0,06
gehuwd of samenwonend (niet-wel)	0,11	-0,03
hoofdkostwinner in huishouden (nee-ja)	0,08	-0,14
hoogst afgeronde opleiding (laag-hoog)	0,27	-0,05
geeft leiding (nee-ja)	0,05	0,00
aantal contract-uren (2-45 uur)	0,52	-0,22
aantal overwerk-uren (0-50 uur)	0,06	-0,03
bedrijfsomvang (1-9 tot 500+ werkn.)	0,09	-0,10
variatie/ontwikk.mog. in werk (nooit-altijd)	0,03	-0,01
werkdruk (nooit-altijd)	0,04	-0,13
autonomie in werk (nooit-altijd)	0,05	-0,08
gebrekkige organ. van het werk (nee-ja)	-0,01	-0,08
zwaar werk: tillen, krachtzetten, enz. (nooit-langdurig)	-0,14	-0,03
emotionele werkbelasting (nooit-altijd)	0,01	-0,16
ondersteuning door leiding (oneens-eens)	0,03	0,11
laatste 2 jaar opleiding gevolgd (nee-ja)	0,00	0,03
laatste 2 jaar promotie gemaakt (nee-ja)	0,06	0,03

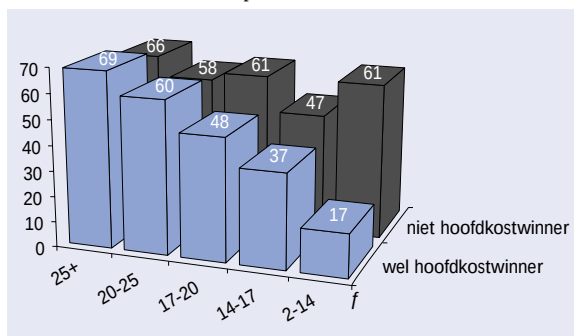
a. Coëfficiënten van 0.03 en hoger zijn significant.

4. Overigens is niet duidelijk of in de horeca foaien hierbij een rol spelen.

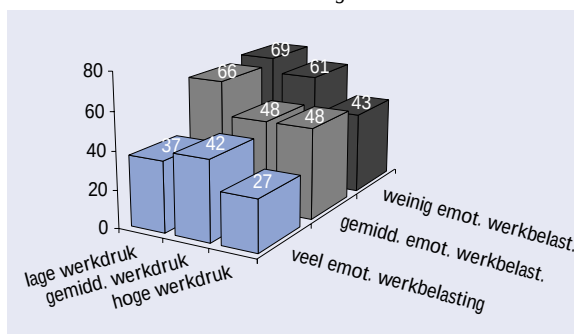
5. Voor de wijze van meting en operationalisatie van de voorspeller-variabelen in tabel 2 wordt verwezen naar Smulders, Andries en Otten op.cit., 2001.

6. Zie: www.vrouwenloonwijzer.nl.

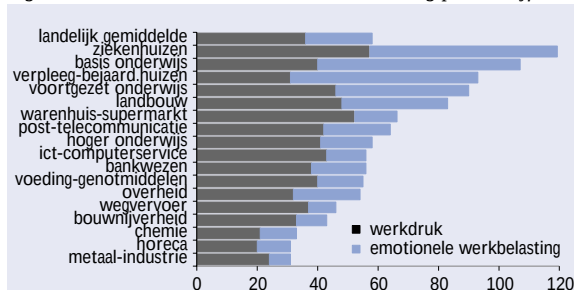
Figuur 2. Inkomens tevredenheid (percentage werknemers) naar uurloon en kostwinnerschap



Figuur 3. Inkomens tevredenheid (percentage werknemers) naar werkdruk en emotionele werkbelasting



Figuur 4. Werkdruk en emotionele werkbelasting per bedrijfstak



Werkdruk wordt hier weergegeven met het percentage werknemers in betreffende bedrijfstak dat minimaal vier van de vijf werkdruk-vragen (snel, hard werken, enzovoort) met 'vaak' of 'altijd' beantwoordde. De emotionele belasting is het percentage werknemers dat minimaal twee van de drie betreffende vragen met 'vaak' of 'altijd' beantwoordde. De percentages van beide factoren zijn opgeteld en kunnen dus op meer dan 100 uitkomen.

Bij degenen die geen hoofdkostwinner zijn, heeft het uurloon zo goed als geen invloed op inkomens tevredenheid. De tevredenheidspercentages van zowel de laagverdienende als de hoogstverdienende groepen niet-kostverdieners liggen in de zestig tot zeventig procent.

Werkdruk en emotionele belasting hebben negatief effect

In figuur 3 wordt grafisch weergegeven hoe de inkomens tevreden-

heid afloopt met het stijgen van de werkdruk en de emotionele werkbelasting (emotioneel moeilijke situaties in het werk, emotionele betrokkenheid bij gebeurtenissen in het werk, enzovoort). Werknemers die werken onder grote werkdruk en onder grote emotionele werkbelasting, zijn slechts voor 27 procent tevreden met hun inkomen. Hun 'tegenpolen' zijn voor 69 procent tevreden.

Verschillen tussen bedrijfstakken

Kijken we nu naar de werkdruk en de emotionele werkbelasting in de diverse sectoren, (zie figuur 4) dan zien we een duidelijke parallel tussen inkomens tevredenheid en deze twee gecombineerde factoren. Deze 'dubbel-factor' is in de gezondheidszorg en het basis en voortgezet onderwijs het hoogst. De omgang met de steeds mondiger en veeleisender wordende klanten (patiënten en leerlingen) zal hier een grote rol in spelen. Ook de landbouw scoort hoog op de som van beide factoren, vooral door de werkdruk.

Evaluatie

Bij wijze van samenvatting kan gesteld worden dat inkomens tevredenheid niet alleen te maken heeft met de hoogte van het loon maar tot stand komt tegen de achtergrond van de hele werksituatie.

Zowel op bedrijfsniveau als op bedrijfstakniveau kunnen personeelschefs en cao-onderhandelaars hieruit de conclusie trekken dat zaken als werkdruk, emotionele belasting en gebrek aan ondersteuning werkenden ontevreden kunnen maken. Duidelijk is dat die arbeidsontevredenheid omgezet wordt in ontevredenheid over inkomens. Daarbij wijzen onze data uit dat de werkdruk in de ziekenhuizen, in het basis- en voortgezet onderwijs en de landbouw de hoogste van het land zijn en dat de emotionele werkbelasting in het basis- en voortgezet onderwijs en in de zorgsector als heel hoog wordt ervaren. Het verbaast dan niet dat dit ook de sectoren zijn

waar de inkomens tevredenheid het hoogst is.

In plaats van te onderhandelen over lonen zouden de sociale partners in die bedrijfstakken stappen dienen te ondernemen om de werkdruk en de emotionele belasting binnen te perken te krijgen. Bij werkdruk gaat het met name om de aanpak van personele onderbezetting en zaken die organisatorisch niet goed lopen, hetgeen zich vaak uit in tegenstrijdige opdrachten, storingen, gebrekkige verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden en dergelijke⁷. Bij emotionele werkbelasting zijn heldere procedures en aandacht en ondersteuning van leiding en collega's aangewezen middelen. De laatste jaren zijn er ook door de overheid adviezen opgesteld voor de aanpak van intimidatie en agressie op de werkplek⁸.

Aan de andere kant kunnen oplossingen, behalve in de genoemde 'arbo-maatregelen', natuurlijk ook gezocht worden in looncompensaties. De werknemers die met hoge werkdruk te maken hebben, worden iets beter betaald maar zijn toch erg ontevreden over hun loon. Door ons niet onderzochte overwerkvergoedingen (mogelijk ten gevolge van werkdruk) compenseren blijktbaar onvoldoende. Een belangrijk financieel-economisch aandachtspunt in dit kader is de vraag of het verlagen van de werkdruk door de hiervoor genoemde arbo-maatregelen kostbaarder uitvalt dan werkdruk-vergoedende compensaties. Deze vervalshoek is het onderzoeken waard. In de politieke arena moet dan overigens nog blijken of de economische oplossing of de arbo-oplossing de overhand zal krijgen.

Peter Smulders, Ferdy Otten, Frank Andries

7. D.J. Klein Hesselink, e.a. *Maatregelen werkdruk: catalogus ten behoeve van arboconvenanten*, ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid, Den Haag, 2001.

8. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Agressie en geweld op de werkplek; handleiding*, Den Haag, 1995.