

TNO Arbeid

TNO-rapport

8716/3590173/nuy/boo

Werkdruk in de contractcatering in 2001

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum	25 februari 2002
Auteurs	M. Nuyens M. Willemsen R.W.M. Gründemann

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2001 TNO

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Achtergrond en vraagstelling	4
3	Onderzoeksopzet	5
3.1	Opbouw van de vragenlijst.....	5
3.2	Structureren van gegevens	5
3.3	Analyses.....	6
3.4	Onderzoeksgroep en steekproeftrekking	6
4	Resultaten 2001	7
4.1	Respons.....	7
4.2	Achtergrondkenmerken	8
4.3	Werkomstandigheden op locatie	9
4.3.1	Gemiddelde somscores	10
4.3.2	Losse vragen	12
4.4	Gezondheid	15
4.4.1	Somscores	15
4.4.2	Losse vragen	16
5	Vergelijking resultaten 2000 - 2001	17
5.1	Vergelijking somscores	17
5.1.1	Specifieke aandachtspunten	19
5.1.2	Functiegroepen	19
5.2	Vragen over veranderingen	20
6	Samenvatting en conclusies	24
	Bijlage 1 Opbouw van de vragenlijst	29
	Bijlage 2 Berekening somscores	30
	Bijlage 3 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep 2001	31
	Bijlage 4 Vergelijking achtergrondkenmerken	32
	Bijlage 5 Verdeling over de functies	33
	Bijlage 6 Somscore totale groep en functiegroepen in 2000 en 2001	34
	Bijlage 7 Weergave van de open antwoorden	36
	Bijlage 8 De vragenlijst	46

1 Inleiding

In 1994¹, 1998² en 2000³ heeft TNO Arbeid onderzoeken uitgevoerd naar de werksituatie en de werkdruk in de contractcatering. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek uit 1998 hebben werkgeverorganisatie en werknemersorganisaties⁴ gezamenlijk besloten actie te ondernemen om de situatie te verbeteren. Een eerste grote stap hierin is het in maart 1999 bereikte principeakkoord voor de contractcatering, waarin het terugdringen van de werkdruk expliciet aan de orde komt. In een van deze CAO-bepalingen is vastgelegd dat zowel in 2000 als in 2001 opnieuw onderzoeken zullen plaatsvinden naar de werkdruk in de contractcatering. In het kader van deze afspraken heeft TNO Arbeid in opdracht van de Vakraad het huidige onderzoek uitgevoerd. In dit rapport zijn de resultaten van het onderzoek in 2001 beschreven en is een vergelijking gemaakt met de gegevens uit 2000.

¹ Deursen, C.G.L. van & Gründemann, R.W.M. (1995). Werksituatie, Gezondheid en Ziekteverzuim in de Contract-Catering.

² Willemsen, M. & Gründemann, R.W.M. (1999). Werkdruk in de Contract-catering.

³ Willemsen, M., Nuyens, M. & Gründemann, R.W.M. (2000). Werkdruk in de contractcatering in 2000.

⁴ Het gaat om de volgende organisaties: Veneca, FNV Horecabond, CNV Bedrijvenbond en De Unie.

2 Achtergrond en vraagstelling

In de CAO is vastgelegd dat het probleem van werkdruk concreet dient te worden aangepakt. Hiervoor is in de CAO een aantal afspraken vastgelegd. Ten eerste zijn maatregelen geformuleerd over werkoverleg en het invoeren van een meldingsformulier voor werkdruk. Ten tweede is in de CAO vastgelegd dat met de invoering van deze maatregelen wordt gestreefd naar een daling van de werkdruk met tien procent⁵. In 1998, 2000 en 2001 is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst om de werkdruk te meten. De vragen uit deze lijst zijn teruggebracht tot een aantal hoofdonderwerpen. De scores op deze onderwerpen zijn uitgedrukt in percentages negatieve antwoorden. Er wordt naar gestreefd om deze negatieve scores met tien procent te laten dalen. Er zijn echter vier onderwerpen waarover specifieke CAO-afspraken zijn gemaakt. Op deze onderwerpen dient in ieder geval een daling van tien procent te worden gerealiseerd. Dit zijn:

- Werktempo.
- Ergonomische aspecten (werkhouding, werkbeweging, gewichten tillen).
- Stijl van leidinggeven en werkorganisatie⁶.
- Werkbelasting.

Deze aspecten worden door de CAO-partijen gezien als beïnvloedbare aspecten van werkdruk.

Uitgaande van deze achtergrondgegevens dient het onderzoek antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Hoe is het in het jaar 2001 gesteld met de werkdruk in de contractcatering?
2. Is de beoogde daling van tien procent klachten op alle onderwerpen bereikt? Bij de beantwoording van deze vraag zal uitgebreid ingegaan worden op de vier eerder genoemde aandachtspunten.
3. Geldt dit resultaat voor alle onderscheiden functiegroepen?

⁵ Het gaat hierbij om een relatieve daling van tien procent. Dit betekent dat een score van 30% klachten met 3% moet worden teruggebracht tot 27%.

⁶ Bij het onderwerp leidinggeven was eerst ook 'communicatie' opgenomen, maar aangezien dit onderwerp niet apart was opgenomen in het onderzoek van 1998 wordt het hier verder niet behandeld.

3 Onderzoeksopzet

Om de eerste twee vragen te kunnen beantwoorden is grotendeels gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als in het onderzoek van 1998 en 2000. Dit maakt vergelijking mogelijk. Behalve door het vergelijken van percentages negatieve antwoorden (een indirecte manier om een afname in werkdrukkachten te meten) is ook een aantal directe vragen gesteld over veranderingen in de werkdruk in het afgelopen jaar (zie bijlage 8 voor de gebruikte vragenlijst). Voor het beantwoorden van de derde vraag is uitgegaan van dezelfde functiegroepen als in het onderzoek van 1998 en 2000. Het betreft de volgende vier categorieën:

- Cateringmedewerkers.
- Leidinggevenden.
- Koks.
- CAM-medewerkers (chauffeurs, automatenoperators en magazijnmedewerkers).

3.1 Opbouw van de vragenlijst

De vragen zijn grotendeels overgenomen van de vragenlijst die is gebruikt in 1998 en is opgenomen in bijlage 8. De vragenlijst bestaat uit vijf onderdelen: 1) achtergrond en functie, 2) locatie, 3) de werksituatie, 4) de gezondheid en 5) de aanpak van werkdruk. De meeste vragen moest men beantwoorden in termen van 'ja' of 'nee'. Daarnaast waren er een aantal vragen met meer dan twee antwoordcategorieën. Bij een deel van deze vragen zat ook de antwoordcategorie 'anders' waarna men zelf het eigen antwoord kon opschrijven. Het voordeel van een dergelijke antwoordcategorie is dat het de mogelijkheid biedt om een ander dan de aangeboden categorieën aan te geven. Nadeel is dat mensen soms een antwoord invullen wat eigenlijk past binnen de vooraf geformuleerde categorieën. In bijlage 1 is een overzicht van de onderdelen en de daarbij behorende vragen opgenomen.

3.2 Structureren van gegevens

Om inzicht te krijgen in de knelpunten in de werksituatie en de gezondheid van de medewerkers zijn alle antwoorden zo gecodeerd dat een score van 1 staat voor 'aanwezigheid knelpunt' en 0 voor 'geen knelpunt'. Missende waarden (mensen die de vraag niet hebben ingevuld of zowel ja als nee hebben aangekruist) krijgen de score 0. Dit betekent dat het percentage medewerkers dat een knelpunt aangeeft een onderschatting kan zijn.

Om de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek vervolgens snel te kunnen beoordelen, is een groot deel van de vragen gecombineerd tot zogenaamde somscores. Een somscore is het aantal ongunstige beoordelingen van een medewerker over een aspect van zijn werk. Voorbeelden van somscores zijn 'taakinhoud', 'werkbewegingen' en 'gezondheidsklachten'. De minimumscore is een 0 (alleen positief gescoord), het maximum is het aantal vragen waaruit de somscore is opgebouwd. Vervolgens is deze somscore gedeeld door het aantal vragen waaruit de somscore is opgebouwd en wordt een getal tussen 0 en 1 verkregen. Vanuit deze somscores zijn gemiddelden berekend voor functiegroepen en het totaal. Dit gemiddelde wordt tenslotte uitgedrukt in het percentage negatief beantwoorde vragen over het betreffende onderwerp. De berekening van de somscores staat in bijlage 2.

3.3 Analyses

Om te bepalen waar risico's in het werk zitten is, in navolging van de onderzoeken in 1994, 1998 en 2000, uitgegaan van het criterium dat wanneer minstens een kwart van de medewerkers een ongunstig oordeel heeft over een werkaspect, gesproken kan worden van een risico. Wanneer een aspect als risicovol beschouwd kan worden, zal naar de afzonderlijke vragen van deze somscore gekeken worden. Vervolgens worden deze resultaten vergeleken met de uitkomsten uit 2000.

3.4 Onderzoeksgroep en steekproeftrekking

Het onderzoek is erop gericht een zo betrouwbaar mogelijk beeld van de werkdruk in de contractcatering te krijgen. Dit betekent dat de onderzoeksgroep representatief moet zijn voor de contractcatering. Daarnaast heeft de Vakraad aangegeven representativiteit op brancheniveau belangrijker te vinden dan de mogelijkheid om bedrijven te vergelijken. Daarom is ervoor gekozen om de cateringbedrijven niet onevenredig te belasten en elk bedrijf een gelijk percentage adressen van medewerkers aan te laten leveren.

Om de gewenste betrouwbaarheid te bereiken is er naar gestreefd om gegevens te verzamelen van tien procent van de medewerkers in de contractcatering. Bij de opzet van het onderzoek zijn we ervan uitgegaan dat de helft van de mensen die een vragenlijst ontvangt, deze ook invult. Daarom moest 20% van de in de contractcatering werkzame personen aangeschreven worden. Om deze mensen te bereiken heeft de Vakraad elk bedrijf dat aangesloten is bij Veneca gevraagd om uit hun administratie willekeurig de adressen van 20% van de medewerkers aan TNO Arbeid te leveren. Eén bedrijf heeft alle adressen opgestuurd. TNO heeft daar zelf de selectie op uitgevoerd. Eén bedrijf heeft in verband met privacy geen adressen geleverd. De afdeling P&O heeft bij dit bedrijf zelf de vragenlijsten onder de medewerkers verspreid. Uiteindelijk is aan 3496 medewerkers een enquête verstuurd.

4 Resultaten 2001

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het vragenlijstonderzoek. Eerst komen de respons en de achtergrondkenmerken van de respondenten aan de orde. Daarna gaan we in op de werkomstandigheden en de gezondheid van medewerkers in de contract-catering.

4.1 Respons

Van de 3496 verstuurd vragenlijsten zijn er in totaal 1234 ingevuld teruggestuurd. Dit is een respons van 35%. Dit percentage is lager dan verwacht, maar niet ongebruikelijk voor dergelijk onderzoek. De groep is groot genoeg om uitspraken te doen over de branche.

Vervolgens is bepaald of er sprake is van selectiviteit in de respons: wijkt de onderzoeksgroep af van de populatie? Hiervoor is de huidige onderzoeksgroep qua samenstelling vergeleken met de onderzoeksgroep uit 1994, 1998, 2000 en met de branchegegevens (zie bijlage 4). In deze bijlage is te zien dat de huidige onderzoeksgroep, net als in 2000, op één punt afwijkt van de steekproef uit 1998 en de branchegegevens: het betreft de verdeling naar geslacht. We hebben in dit onderzoek te maken met een oververtegenwoordiging van het aantal vrouwen (84%). Qua leeftijd en functie komt de onderzoeksgroep goed overeen met de groep van 1998 en 2000 (hierover zijn geen branchegegevens beschikbaar). Net als in 1998 en 2000 heeft een derde van de respondenten een leidinggevende functie. Dit is meer dan verwacht en zou een oververtegenwoordiging kunnen zijn. De vraag is nu wat het voor de resultaten betekent wanneer we te maken hebben met een oververtegenwoordiging van het aandeel vrouwen en het aandeel leidinggevendenden in de steekproef. Als we naar de resultaten van 1998 kijken is te zien dat mannen en vrouwen nauwelijks van elkaar verschilden in hun beoordeling van de werksituatie en de werkdruk. Daarbij komt dat de huidige onderzoeksgroep qua verdeling naar geslacht overeen komt met de onderzoeksgroep in 2000. Dit alles betekent dat de resultaten van 2000 en 2001 goed vergeleken kunnen worden. Verder bleek in 1998 dat leidinggevendenden voornamelijk gunstiger scoorden dan de andere functiegroepen. Voor het huidige onderzoek betekent dit dat de scores ietwat gunstig vertekend zouden kunnen zijn door het hogere aandeel leidinggevendenden in de steekproef dan in de populatie, maar dat een vergelijking van de resultaten uit 2000 en 2001 zeer goed mogelijk is, omdat het aandeel leidinggevendenden gelijk is.

Concluderend kunnen we zeggen dat de groep groot genoeg is om een beeld van de werkdruk in de sector te geven en dat deze groep geschikt is om trends te signaleren.

4.2 Achtergrondkenmerken

In bijlage 3 is de verdeling van respondenten weergegeven naar leeftijd, functiegroep en geslacht. Het merendeel van de respondenten is vrouw, namelijk 83%. De respondenten zijn ingedeeld in twee leeftijdsgroepen; jonger dan 45 jaar en 45 jaar en ouder. De verdeling over deze groepen is ongeveer gelijk; 52% van de respondenten is jonger dan 45 jaar en 48% is 45 jaar of ouder. De gemiddelde leeftijd is 43 jaar. Vrouwen zijn gemiddeld wat ouder dan mannen; onder de vrouwelijke medewerkers valt 53% in de categorie van 45 jaar of ouder, bij mannen is dat slechts 26%.

In de vragenlijst is gevraagd naar de functie van de respondenten. Van alle respondenten is in bijlage 5 de precieze verdeling over functies weergegeven. De 21 functiegroepen uit de vragenlijst zijn teruggebracht tot vier categorieën; catering-medewerkers, leidinggevend, koks en CAM-medewerkers. Van de steekproef werkt 58% als cateringmedewerker, 33% is leidinggevende, 4% van de respondenten is werkzaam als kok en de kleinste groep wordt gevormd door de CAM-medewerkers; 0,3% van de respondenten is werkzaam als chauffeur, automatenoperator of magazijnmeester. Omdat deze laatste groep erg klein is (4 mensen) is besloten om de resultaten van de CAM-medewerkers niet apart te bespreken. 4% van de respondenten vervult een andere functie.

Binnen de functiegroepen is nogmaals naar geslacht en leeftijd gekeken. Onder cateringmedewerkers en leidinggevend is het grootste deel van het personeel vrouw en is de leeftijdsverdeling over 44 jaar en jonger en boven de 45 jaar ongeveer gelijk. Bij koks is het aandeel mannen juist hoger (86%). Ook de verdeling over de leeftijdsgroepen is bij de koks anders; het aandeel medewerkers jonger dan 45 jaar is daar 73%.

Het merendeel van de mensen, 85%, is werkzaam in de algemene catering, 9% werkt in de institutionele catering, 4% in de scholencatering en 2% zegt bij een ander type cateraar werkzaam te zijn.

Uit de verdeling van respondenten naar de verschillende cateraars blijkt dat bijna driekwart van de respondenten bij de grootste drie cateraars werkt; Compass Group Nederland BV, Albron Catering en Sodexho Nederland BV.

4.3 Werkomstandigheden op locatie

In deze paragraaf beschrijven we eerst de locatie waar de respondenten werken. Daarna gaan we in op de risico's in de werksituatie.

Bezetting

Ten eerste is gevraagd hoeveel vaste cateringmedewerkers er werkzaam zijn op de locatie. Het gemiddelde hiervan is zeven medewerkers per locatie. Vervolgens is gevraagd of deze personeelsbezetting voldoende is. Hierop antwoordde 47% dat de personeelsbezetting een beetje of veel te krap is, 50% vindt de bezetting normaal en slechts 2% zegt de bezetting vrij ruim te vinden. Daarna is gevraagd of de personeelsbezetting het afgelopen jaar veranderd is. Ruim de helft geeft aan dat de bezetting niet veranderd is, 12% vindt de personeelsbezetting ruimer dan een jaar geleden, 21% vindt het krappere en 12% weet het niet. Aan de mensen die hebben aangegeven dat de bezetting ruimer of krappere is geworden, is gevraagd wat de oorzaak hiervan is. De resultaten hiervan staan in de volgende tabellen.

Tabel 1 Genoemde oorzaken van een verruiming van de personeelsbezetting

Genoemde oorzaak ruimere personeelsbezetting (N=116)	
Contract overgenomen door andere cateraar	4%
Vernieuwing van contract door de opdrachtgever	16%
Vermindering van het aantal gasten/gebruikers	13%
Het aantal werkzaamheden is verminderd	6%
Openstaande vacatures zijn vervuld	15%
Het aanpakken van de werkdruk	16%
Anders... ^a	29%

^a de redenen die de respondenten hier hebben genoemd zijn weergegeven in bijlage 7.1

Een vernieuwing van het contract door de opdrachtgever, het aanpakken van de werkdruk en andere oorzaken, zoals een stijging van het aantal gasten of een nieuwe locatie, zijn de meest genoemde oorzaken voor een verruiming in de personeelsbezetting.

Tabel 2 Genoemde oorzaken van een krappere geworden personeelsbezetting

Genoemde oorzaak krappere personeelsbezetting (N=189)	
Contract overgenomen door andere cateraar	4%
Vernieuwing van contract door de opdrachtgever	23%
Vermindering van het aantal gasten/gebruikers	15%
Er zijn werkzaamheden bijgekomen	9%
Openstaande vacatures worden niet vervuld	14%
Zieke of zwangere collega's worden niet vervangen	10%
Anders... ^a	24%

^a de redenen die de respondenten hier hebben genoemd zijn weergegeven in bijlage 7.2

Een vernieuwing van het contract door de opdrachtgever en andere oorzaken, zoals bezuinigingen, zijn de meest genoemde oorzaken voor een krappere geworden personeelsbezetting.

Gasten

Per locatie zijn er gemiddeld 317 gasten per dag. Het aantal gasten is in het afgelopen jaar volgens 46% van de respondenten gelijk gebleven, 34% geeft aan dat er meer gasten zijn dan een jaar geleden, 10% zegt dat er minder gasten zijn en 10% weet het niet.

Assortiment

De laatste locatievragen hebben betrekking op het assortiment. Van de respondenten geeft 54% aan dat het assortiment gelijk is gebleven, 35% zegt dat het assortiment is uitgebreid, 3% van de medewerkers geeft aan dat het assortiment is verkleind en 7% zegt het niet te weten. Vervolgens is aan de mensen die hebben aangegeven dat het assortiment is veranderd gevraagd waar deze verandering mee samenhangt. Deze antwoorden staan in de volgende tabel.

Tabel 3 Genoemde oorzaken van een verandering in het assortiment

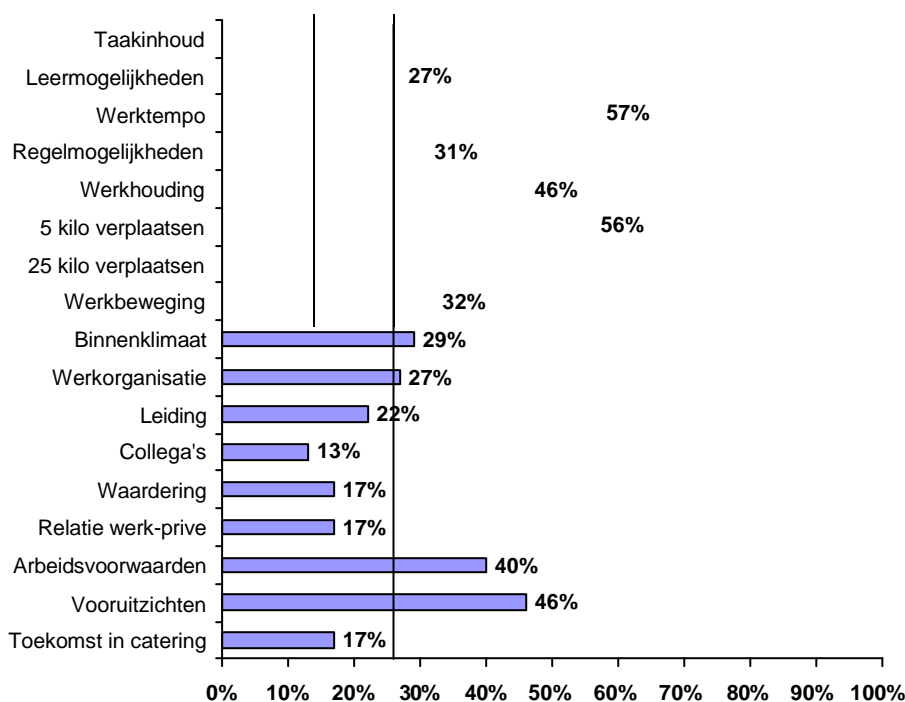
Genoemde oorzaak verandering assortiment	Assortiment uitgebreid (N=389)	Beprekter assortiment (N=35)
Contract overgenomen door andere cateraar	4%	3%
Vernieuwing van contract door de opdrachtgever	4%	26%
Verandering in het aantal gasten	11%	20%
Tegemoetkomen aan de wensen van de gasten/opdrachtgevers	67%	9%
Opgelegd vanuit het hoofdkantoor	7%	9%
Anders... ^a	15%	40%

^a de redenen die de respondenten hier hebben genoemd zijn weergegeven in bijlage 7.3

De tegemoetkoming aan de wensen van de gasten of opdrachtgevers is de belangrijkste oorzaak bij een uitbreiding van het assortiment. De belangrijkste oorzaken voor een beperkter assortiment ligt in een vernieuwing van het contract door de opdrachtgever en de verandering in het aantal gasten. Een andere oorzaak van een verandering in het assortiment die worden genoemd is de komst van een nieuwe cateringmanager of locatiebeheerder.

4.3.1 *Gemiddelde somscores*

De eerste vraag waar het onderzoek antwoord op moet geven, is hoe het gesteld is met de werkdruk in de contractcatering. Zoals gezegd is hiervoor gebruik gemaakt van dezelfde vragen als in het onderzoek van 1998 en 2000, die worden uitgedrukt in gemiddelde somscores (zie hoofdstuk 3). In de figuur op de volgende pagina zijn de somscores weergegeven die betrekking hebben op de werksituatie. De scores geven het gemiddeld percentage klachten per item van de schaal aan. Om te bepalen welke risicofactoren in het werk aanwezig zijn is uitgegaan van het criterium dat van een risicofactor gesproken kan worden wanneer meer dan een kwart van de werknemers een ongunstig oordeel over het werkaspect heeft.



Figuur 1 Gemiddeld percentage klachten per onderwerp, bij 25% klachten spreken we van een aandachtspunt.

Uit de figuur is op te maken dat er zeven onderwerpen zijn waarover minder dan een kwart van de respondenten ongunstig oordeelt. Zij zijn dus positief over de volgende onderwerpen: taakhoud, het verplaatsen van gewichten van meer dan 25 kilo, leiding, collega's, waardering, de relatie tussen werk en privé-leven en de toekomst in de catering. Er zijn tien onderwerpen waarop meer dan een kwart van de werknemers een ongunstig oordeel heeft. In de volgende tabel worden deze onderwerpen verder uitgewerkt.

Tabel 4 Specifieke knelpunten in de werksituatie

Knelpunten in de werksituatie	
Leermogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> 39% geeft aan dat baan niet vereist dat je nieuwe dingen leert 37% geeft aan dat baan geen grote vakbekwaamheid vereist 33% geeft aan dat er geen gelegenheid is om de eigen vakbekwaamheid te ontwikkelen
Werktempo	<ul style="list-style-type: none"> 67% moet erg snel werken 58% moet erg hard werken 32% heeft over het algemeen niet genoeg tijd om het werk af te krijgen 64% moet heel veel werk doen 52% vindt het op het werk vaak een 'gekkenhuis' 72% geeft aan dat sprake is van grote pieken en dalen in drukte op het werk
Regelmogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> 41% geeft aan dat het werk niet zelf onderbroken kan worden 42% geeft aan dat het werktempo niet zelf geregeld kan worden 38% geeft aan dat niet zelf beslist kan worden wanneer een taak wordt uitgevoerd 25% geeft aan dat volgorde van werkzaamheden niet zelf bepaald kan worden

Knelpunten in de werksituatie	
Werkhouding	80% moet tijdens het werk vaak lang achtereen staan 79% moet tijdens het werk vaak lang achtereen lopen
> 5 kilo verplaatsen	62% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo tillen 57% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo duwen of trekken 48% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo dragen
Werkbewegingen	39% geeft aan vaak ver te moeten reiken met handen of armen 25% geeft aan in ongemakkelijke houdingen te moeten werken 52% geeft aan per minuut vaak dezelfde bewegingen te moeten maken 43% geeft aan langdurig in dezelfde houding te moeten werken
Binnenklimaat	39% heeft in het werk veel hinder van wisseling in temperatuur 63% heeft in het werk veel hinder van warmte 35% heeft in het werk veel hinder van droge lucht 46% heeft in het werk veel hinder van gebrek aan frisse lucht
Werkorganisatie	33% heeft niet regelmatig werkbesprekingen 33% is niet goed ingewerkt tijdens de eerste periode op locatie 38% wordt gehinderd door gebreken in het werk van anderen 44% geeft aan dat werk vaak belemmerd wordt door onverwachte situaties 38% geeft aan dat het werk vaak bemoeilijkt wordt door afwezigheid anderen 27% geeft aan dat er sprake is van een groot personeelsverloop 39% geeft aan dat instructies vanuit het hoofdkantoor meestal niet goed aansluiten bij de werkwijze op locatie
Arbeidsvoorwaarden	69% vindt salaris niet in overeenstemming met het werk 28% heeft onvoldoende opleidingsmogelijkheden in werk
Vooruitzichten	35% heeft binnen de catering onvoldoende mogelijkheden om hogerop te komen 75% verwacht niet promotie te maken in de komende jaren 28% vindt de vooruitzichten bij de eigen werkgever niet goed

Bij de werksituatie is ook nog een aantal losse vragen gesteld die niet in de vorm van een somscore weergegeven kunnen worden. Deze bespreken we nu.

4.3.2 Losse vragen

Ervaren werkbelasting

Ten eerste is gevraagd hoe de mensen de werkbelasting ervaren. Het merendeel (52%) ervaart de werkbelasting als (te) hoog, 47% als normaal en slechts 2% ervaart de werkbelasting als te licht. Aan de mensen die hebben aangegeven de werkbelasting hoog of te hoog te vinden is gevraagd wat de belangrijkste oorzaken hiervan zijn. Zij konden hierbij kiezen uit negen opties. Dit is weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 5 Oorzaken (te) hoge werkbelasting

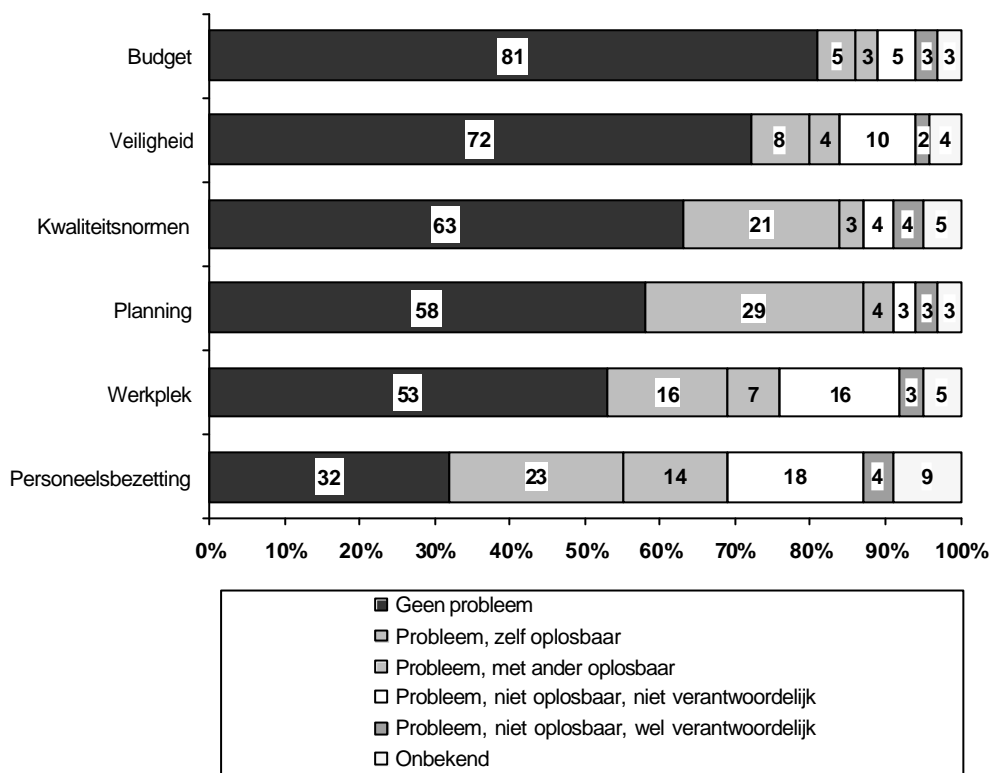
Oorzaak (te) hoge werkbelasting	Percentage mensen dat reden heeft genoemd (N=618)
Hoeveelheid werk	80%
Lichamelijke belasting	54%
Werktijden	33%
Organisatie van het werk	31%
Werkomgeving	16%
Samenwerking met collega's	12%
Samenwerking met leidinggevende	12%
Apparatuur en materialen	11%
Anders..... ^a	10%

^a de redenen die de respondenten hier hebben genoemd zijn weergegeven in bijlage 7.6

In de tabel is te zien dat de hoeveelheid werk, de lichamelijke belasting, de werktijden en de organisatie van het werk het meest genoemd worden als oorzaken van een (te) hoge werkbelasting. In bijlage 7.6 staan de oorzaken die mensen zelf hebben opgeschreven bij de categorie anders.

Regelmogelijkheden en regelproblemen

Net als in 1998 en 2000 is wat dieper ingegaan op de regelproblemen. Het is namelijk bekend dat mensen die problemen in hun werk tegenkomen die ze niet kunnen oplossen meer werkdruk ervaren. Er zijn vragen gesteld over de regelproblemen op zes gebieden; budget, veiligheid, kwaliteits- en hygiënenormen (ISO en HACCP), planning van het werk, inrichting van de werkplek en/of de apparatuur, materialen en hulpmiddelen en de personeelsbezetting. In de volgende figuur zijn de vragen over deze zes onderwerpen weergegeven.



Figuur 2 Regelmogelijkheden en regelproblemen

Budget

De respondenten ondervinden relatief weinig problemen met het budget. Waarschijnlijk heeft de meerderheid van de respondenten (de cateringmedewerkers) in zijn/haar functie niets met het budget te maken en behoort het tot de verantwoordelijkheid van de leidinggevendenden. Voor de helft van de problemen worden oplossingen gevonden.

Veiligheid

Een kwart van de medewerkers ondervindt problemen met betrekking tot de veiligheid. De helft van deze groep medewerkers is in staat om deze problemen op te lossen (zelf of met anderen). Indien de problemen niet opgelost kunnen worden, gaat het meestal om zaken waar de medewerkers niet verantwoordelijk voor zijn.

Kwaliteits- en hygiënenormen (ISO en HACCP)

Een derde van de medewerkers heeft problemen met de kwaliteits- en hygiënenormen. Ruim tweederde van deze groep kan deze problemen oplossen. Bij de 8% problemen die niet opgelost kunnen worden gaat het in de helft van de gevallen om problemen waar men zelf niet verantwoordelijk voor is.

Planning van het werk

In de figuur is te zien dat 42% van de medewerkers problemen heeft met de planning van het werk. De meeste medewerkers (eenderde) zijn in staat om deze problemen zelf op te lossen. Bij de 6% problemen die niet opgelost kunnen worden gaat het in de helft van de gevallen om problemen waar men zelf niet verantwoordelijk voor is.

Inrichting van de werkplek en/of de apparatuur, materialen en hulpmiddelen
47% van de respondenten heeft problemen met de werkplek. De helft van deze problemen kan worden opgelost. Indien de problemen niet opgelost kunnen worden, gaat het meestal om problemen, waar de medewerkers niet verantwoordelijk voor zijn.

Personeelsbezetting

Ruim tweederde heeft problemen met de personeelsbezetting, waarbij meer dan de helft van deze groep aangeeft dat de problemen zelf of door anderen opgelost kunnen worden. Indien de problemen niet opgelost kunnen worden, zijn de medewerkers hier meestal niet verantwoordelijk voor.

Conclusie regelmogelijkheden

Er worden redelijk veel problemen ondervonden met de personeelsbezetting, de inrichting van de werkplek, de planning van het werk en de kwaliteits- en hygiënenormen. De problemen met betrekking tot de personeelsbezetting en de inrichting van de werkplek zijn minder goed op te lossen, maar de medewerkers worden ook minder vaak verantwoordelijk gehouden voor deze problemen. Dit betekent echter niet dat het geen moeilijkheden oplevert; wanneer men telkens tegen dezelfde problemen oploopt, zonder ze zelf of met anderen op te kunnen lossen, kan dit de werkdruk verhogen. De problemen met de planning en de kwaliteits- en hygiënenormen zijn in het merendeel van de gevallen zelf op te lossen; hierbij hoeven geen anderen te worden ingeschakeld.

Verdeling werkzaamheden

Ongeveer een kwart van de medewerkers (22%) geeft aan dat de zware en minder zware werkzaamheden niet goed verdeeld worden over medewerkers.

Functioneringsgesprek

Ongeveer de helft van de respondenten (52%) geeft aan dat er in het afgelopen jaar geen functioneringsgesprek met hem/haar is gevoerd.

Slotoordeel werk

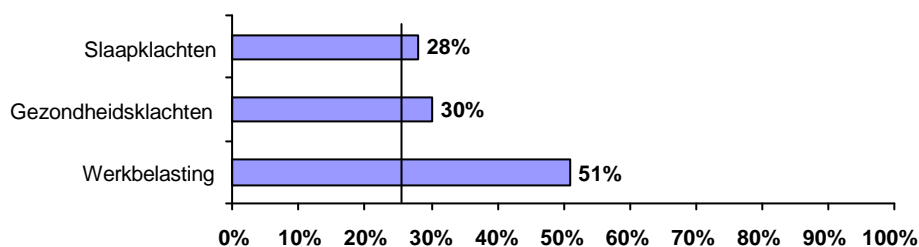
Tenslotte konden medewerkers een algemeen slotoordeel over hun werk geven. Hierbij geeft 39% aan dat hij/zij goed zit met zijn werk, 44% zegt dat het redelijk is, 13% vindt het matig, en 4% beoordeelt het als slecht.

4.4 Gezondheid

In de vorige paragraaf is ingegaan op de risico's in de werksituatie. Nu gaan we in op de stress- en gezondheidsklachten bij werknemers in de contractcatering. Ook hierbij zijn somscores berekend en worden de antwoorden op de losse vragen besproken.

4.4.1 Somscores

In de volgende figuur zijn de drie somscores behorend bij stress- en gezondheidsklachten weergegeven.



Figuur 3 Gemiddeld percentage stress- en gezondheidsklachten, bij 25% klachten spreken we van een aandachtspunt.

Wanneer we uitgaan van het ‘25%-criterium’ is te zien dat alle onderwerpen knelpunten zijn. In tabel 6 zijn de losse vragen behorend bij deze drie onderwerpen weergegeven.

Tabel 6 Specifieke stress- en gezondheidsklachten

Knelpunten	
Werkbelasting	69% vindt het werk lichamelijk erg inspannend
	66% werkt geregeld onder tijdsdruk
	51% vindt het werk geestelijk erg inspannend
	48% zou het eigenlijk kalmer aan moeten doen in het werk
	47% vindt het werk vaak te vermoeiend
	27% heeft geregeld problemen met tempo of drukte van het werk
Gezondheidsklachten	53% heeft vaak een gevoel van moeheid
	52% heeft nogal eens pijn in botten en spieren
	47% heeft nogal eens last van rugpijn
	43% heeft de laatste tijd gezondheidsklachten
	37% heeft nogal eens last van hoofdpijn
	34% voelt zich gauwer moe dan normaal
	27% voelt zich nogal eens lusteloos
27% heeft wel eens een verdoofd gevoel of tinteling in de ledematen	
Slaapklachten	39% staat na het slapen geregeld moe op

In de volgende paragraaf bespreken we de losse vragen die gesteld zijn over stress en gezondheid.

4.4.2 Losse vragen

Gezondheidsklachten

In tabel 6 was te zien dat 43% aangeeft gezondheidsklachten te hebben. Op de aanvullende vraag of mensen gezondheidsklachten hebben door het werk antwoordt eerderde van de respondenten dat dit het geval is.

Ziekteverzuim

Van de respondenten heeft 53% zich in het afgelopen jaar minstens één keer ziek gemeld. Gemiddeld waren zij in deze periode 1,5 keer afwezig en waren zij gemiddeld 33 dagen afwezig per ziektegeval.

5 Vergelijking resultaten 2000 - 2001

Eén van de doelstellingen van dit onderzoek is om te bepalen of de werkdruk en de risico's in de werksituatie zijn afgenomen. Dit is op twee manieren gedaan. De manier die we als eerste bespreken is de vergelijking van de somscores. Daarna gaan we in op de vragen die gesteld zijn over veranderingen in werkdruk en over de aanpak van werkdruk.

5.1 Vergelijking somscores

In figuur 4 op de volgende pagina zijn de somscores uit de onderzoeken 1998, 2000 en 2001 naast elkaar gezet. De resultaten van de onderzoeken uit 2000 en 2001 zullen we in dit hoofdstuk vergelijken en beschrijven. De resultaten van het onderzoek uit 1998 zijn hier alleen aan toegevoegd om een algeheel overzicht van de resultaten te geven. Deze zullen we hier verder niet bespreken.

In de figuur zijn drie opvallende dingen te zien. Ten eerste is te zien dat het percentage klachten op bijna alle onderwerpen iets is afgenomen. Daarnaast valt op dat de resultaten uit beide onderzoeken hetzelfde patroon laten zien: de somscores of de balkjes in de figuur verhouden zich op dezelfde manier tot elkaar. Ten derde is te zien dat de somscores, ondanks de daling, hoog blijven; er zijn nog steeds veel risico's in de werksituatie aanwezig.

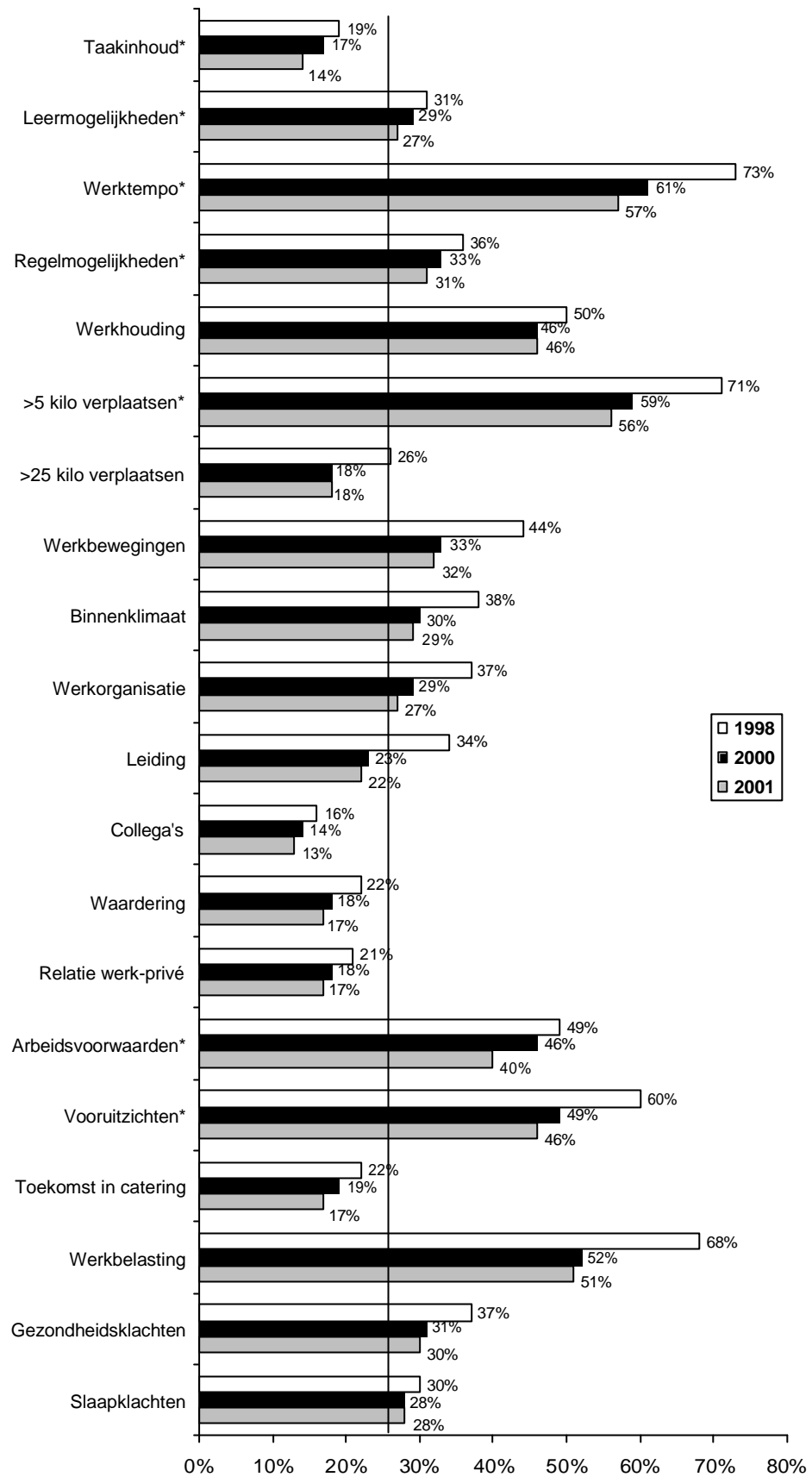
In de figuur is verder met een * aangegeven welke verschillen significant⁷ zijn: op zeven van de twintig onderwerpen is sprake van een significante daling van het aantal klachten. In de CAO is echter vastgelegd dat gestreefd wordt naar een gemiddelde daling van 10% op de somscores.

In de figuur is te zien dat slechts op drie onderwerpen een daling van 10% bereikt is, namelijk: taakhoud, arbeidsvoorwaarden en toekomst in de contractcatering. Bij de taakhoud en de arbeidsvoorwaarden is tevens sprake van een significante daling. In bijlage 6, tabel 1, zijn alle relatieve dalingen weergegeven.

Op het onderwerp 'toekomst in de contractcatering' is echter geen sprake van een significante verandering. De vermindering van het aantal klachten op deze scores kan aan 'toeval' te wijten zijn.

Tenslotte zijn er vijf onderwerpen waarop wel sprake is van een significante daling, maar niet van een daling van tien procent. Het betreft de leermogelijkheden, het werktempo, de regelmogelijkheden, het verplaatsen van meer dan 5 kilo en de vooruitzichten.

⁷ De verschillen tussen groepen zijn bepaald door middel van t-toetsen, met een significantieniveau van 5% (de kans dat een gevonden verschil aan toeval toe te schrijven is, is kleiner of gelijk aan 5%).



Figuur 4 Vergelijking resultaten 1998, 2000 en 2001. Een * betekent een significante daling.

5.1.1 *Specifieke aandachtspunten*

Zoals gezegd is in de CAO-afspraken verder vastgelegd dat op vier onderwerpen – die door de bedrijven zelf te beïnvloeden zijn - een specifieke daling van 10% bereikt dient te worden. In onderstaande tabel staan deze onderwerpen vermeld.

Tabel 7 Daling klachten specifieke aandachtspunten

Onderwerp	2001	Significant	2000	Significant
Werktempo	7%	nee	11%	ja
Ergonomische aspecten:				
Werkbewegingen	3%	nee	25%	ja
Gewichten van meer dan 5 kilo verplaatsen	5%	ja	17%	ja
Gewichten van meer dan 25 kilo verplaatsen	0%	--	31%	ja
Werkhouding	0%	--	8%	ja
Leiding	4%	nee	32%	ja
Werkorganisatie	7%	nee	22%	ja
Werkbelasting	2%	nee	24%	ja

De beoogde daling van tien procent klachten is in 2001 bij geen enkele somscore bereikt. Op itemniveau is het percentage klachten in veel gevallen wel gedaald, maar niet met de beoogde tien procent. Daarnaast zijn er ook items waarop het percentage klachten is gelijk gebleven of zelfs licht gestegen.

5.1.2 *Functiegroepen*

De derde onderzoeksvraag is of de gewenste daling van het percentage klachten voor alle onderscheiden functiegroepen is bereikt. In bijlage 6 zijn de somscores van de drie functiegroepen en het totaal in 1998 en 2000 weergegeven. In de tabel 8 op de volgende pagina is aangegeven welke somscores met 10% zijn gedaald per functiegroep. Daarnaast zijn de onderwerpen aangegeven waarop het gemiddeld percentage klachten significant is gedaald.

Te zien valt dat het percentage klachten van cateringmedewerkers, leidinggevenden en koks op een klein aantal onderwerpen is gedaald. Opvallend is dat de grootste aantal dalingen hebben plaatsgevonden bij de cateringmedewerkers en daarbij ook het grootste aantal significante dalingen van 10%. Bij de koks hebben zich daarentegen helemaal geen significante dalingen voorgedaan. De vermindering van het aantal klachten kan – gegeven het geringere aantal respondenten in deze groep - aan 'toeval' te wijten zijn.

Als we kijken naar de onderwerpen die volgens de CAO-afspraken met 10% of meer moesten dalen, valt vervolgens op dat er slechts één onderwerp is waarop deze daling is bereikt. Het betreft de werkbeweging; de daling van 10% klachten is hier bereikt bij de cateringmedewerkers.

Tabel 8 Daling in het percentage klachten op de somscores per functiegroep

Somscore	Totaal (N= 1234)	Cateringmedewerker (N= 670)	Leidinggevende (N= 378)	Kok N= 44)
Taakhoud				
Leermogelijkheden	*			
Werktempo	*	*		
Regelmogelijkheden	*			
Werkhouding			*	
Meer dan 5 kilo verplaatsen	*			
Meer dan 25 kilo verplaatsen				
Werkbewegingen				
Binnenklimaat				
Werkorganisatie				
Leiding				
Collega's				
Waardering				
Relatie werkprivé				
Arbeidsvoorwaarden				
Vooruitzichten	*			
Toekomst in contractcatering				
Gezondheidsklachten				
Slaapklachten				
Werkbelasting		*		

= Daling van 10% of meer

= Daling van 10% of meer en significant

* = Wel significant, maar geen daling van 10% of meer

5.2 Vragen over veranderingen

Aan de respondenten die op één locatie werken is gevraagd of de werkdruk op de locatie is veranderd. In de volgende tabel staan de antwoorden op deze vraag.

Tabel 9 Veranderingen in de werkdruk op locatie (N=1094)

Verandering in de werkdruk	Aantal respondenten	Percentage respondenten
Werkdruk is toegenomen	498	46%
Werkdruk is gelijk gebleven	532	49%
Werkdruk is afgenomen	64	6%

Ongeveer de helft geeft aan dat de werkdruk is gelijk gebleven, 46% geeft aan dat de werkdruk is toegenomen en slechts 6% zegt dat de werkdruk is afgenomen. Dit zijn enigszins opmerkelijke resultaten, aangezien het percentage klachten op veel somscores (licht) was afgenomen. In de volgende tabel staan de oorzaken die mensen hebben aangegeven voor een toename of afname van de werkdruk. Deze vraag is dus aan 52% van de respondenten (562 mensen) gesteld.

Tabel 10 Oorzaken voor een verandering van de werkdruk

Oorzaken afname/toename werkdruk	Toename van werkdruk:		Afname van werkdruk:	
	Percentage mensen dat reden heeft genoemd (N= 498)		Percentage mensen dat reden heeft genoemd (N=64)	
Verandering in werktijden	21%		21%	
Verandering in de hoeveelheid werk	78%		47%	
Verandering in de organisatie van het werk	23%		17%	
Verandering in de samenwerking met leidinggevende(n)	15%		8%	
Verandering in de samenwerking met collega's	15%		15%	
Verandering in de werkomgeving	5%		5%	
Verandering in de lichamelijke belasting	16%		8%	
Verandering in de apparatuur en/of materialen	5%		11%	
Genomen werkdrukmaatregelen	---		13%	
Anders... ^a	16%		23%	

^a de redenen die de respondenten hebben genoemd zijn weergegeven in bijlage 7.3 en 7.4.

Een toename van de werkdruk heeft volgens de medewerkers vooral te maken met een verandering van de hoeveelheid werk. Andere veelgenoemde redenen zijn een verandering in de organisatie van het werk en verandering in werktijden. Voor een afname van de werkdruk worden tevens vooral veranderingen in de hoeveelheid werk genoemd, veranderingen in de werktijden en de organisatie van het werk.

Vervolgens is gevraagd of er in het afgelopen jaar maatregelen zijn genomen om de werkdruk aan te pakken. Hierop antwoordt 30% dat er inderdaad maatregelen zijn getroffen, 70% geeft aan dat er geen maatregelen zijn getroffen om de werkdruk aan te pakken. Aan de mensen die aangaven dat er maatregelen zijn getroffen is ook gevraagd om welke maatregelen het ging. Deze worden in de onderstaande tabel weergegeven. Men kon meerdere antwoorden aankruisen.

Tabel 11 Getroffen maatregelen om de werkdruk aan te pakken

Getroffen maatregelen om de werkdruk aan te pakken	Percentage respondenten dat deze maatregelen noemt (N= 325)
Verandering in werktijden	33%
Aanpassing van de hoeveelheid werk	18%
Aanpassing van de hoeveelheid personeel	53%
Verandering in de werkomgeving	9%
Verandering in de hoeveelheid lichamelijke belasting	19%
Aanpassing van de apparatuur en/of materialen	21%
Verandering in de organisatie van het werk	30%
Maatregelen gericht op de samenwerking met leidinggevende(n)	15%
Maatregelen gericht op de samenwerking met collega's	21%
Anders... ^a	10%

^a de redenen die de respondenten hier hebben genoemd zijn weergegeven in bijlage 7.6

De meest genoemde maatregelen om de werkdruk aan te pakken zijn de aanpassing van de hoeveelheid personeel, de verandering in werktijden en de verandering in de organisatie van het werk. Vervolgens is aan deze groep gevraagd of de genomen maatregelen inderdaad tot een vermindering van de werkdruk hebben geleid. Ruim

tweederde van die groep (ruim 20% van het totaal aantal respondenten) geeft aan dat dit inderdaad het geval is geweest.

Een maatregel die in de gehele contractcatering is ingevoerd is het 'meldingsformulier werkdruk'. In de enquête is gevraagd of de mensen bekend zijn met dit instrument. Ongeveer de helft (46%) van de respondenten kent dit meldingsformulier. Van de medewerkers die dit meldingsformulier kennen, heeft 12% (6% van het totaal) dit formulier wel eens gebruikt. Van deze mensen zegt 25% (1% van het totaal) dat het insturen van het formulier heeft bijgedragen aan een vermindering van hun werkdruk.

Een tweede maatregel die in de CAO is opgenomen betreft het gestructureerd werkoverleg binnen werktijd. Ook hierover zijn vragen gesteld. Ten eerste geeft 59% van de medewerkers aan dat er in het afgelopen jaar gestructureerd werkoverleg op de locatie heeft plaatsgevonden. Van deze groep zegt 18% (11% van het totaal) dat zij één keer werkoverleg hebben gehad in het afgelopen jaar, 22% (13% van het totaal) zegt twee keer werkoverleg te hebben gehad en 60% (35% van het totaal) heeft meer dan twee keer een werkoverleg gehad. Tenslotte is aan deze mensen gevraagd of dit werkoverleg onder werktijd is gehouden. De antwoorden op deze vraag staan in onderstaande tabel.

Tabel 12 Tijdstip waarop werkoverleg plaatsvindt

Tijdstip waarop werkoverleg plaatsvindt	Percentage medewerkers (N=676)
Werkoverleg alle keren onder werktijd	52%
Werkoverleg nooit onder werktijd	17%
Vaker binnen dan buiten werktijd	13%
Vaker buiten dan binnen werktijd	17%

In de tabel is te zien dat de helft aangeeft dat het overleg alle keren onder werktijd is gehouden.

Aan de 481 medewerkers die in het afgelopen jaar geen werkoverleg hebben gehad is gevraagd waarom dit niet is gebeurd. In de volgende tabel staan de redenen die hiervoor zijn gegeven. Zij konden meerdere redenen opgeven.

Tabel 13 Redenen waarom er geen werkoverleg heeft plaatsgevonden

Reden waarom geen werkoverleg plaatsvond	Percentage medewerkers dat reden heeft genoemd (N=481)
Geen interesse bij de medewerkers	15%
Geen interesse bij de leidinggevende	21%
Lukt niet om alle mensen bij elkaar te krijgen	20%
Werk in mijn eentje op de locatie	14%
Wisseling in medewerkers/leidinggevenden	21%
Geen mogelijkheden op de locatie	4%
Geen mogelijkheden tijdens werktijd	23%
Het loon moet worden doorbetaald	4%
Werk niet op een vaste locatie	9%
Weet niet, werk pas kort op deze locatie	14%
Anders ^a	18%

^a de redenen die de respondenten hier hebben genoemd zijn weergegeven in bijlage 7.7

In de tabel is te zien dat onvoldoende mogelijkheden tijdens werktijd, een gebrek aan interesse bij de leidinggevenden, een wisseling in medewerkers of leidinggevenden en het niet tegelijk bij elkaar krijgen van de medewerkers het meest genoemd zijn als reden waarom er het afgelopen jaar geen werkoverleg is geweest.

6 Samenvatting en conclusies

Het onderzoek diende antwoord te geven op de volgende drie vragen:

1. Hoe is het in het jaar 2001 gesteld met de werkdruk in de contractcatering?
2. Is de beoogde daling van tien procent klachten op alle onderwerpen bereikt?
Bij de beantwoording van deze vraag zal uitgebreid ingegaan worden op de vier eerder genoemde aandachtspunten.
3. Geldt dit resultaat voor alle onderscheiden functiegroepen?

We bespreken de conclusies nu per vraag.

Vraag 1 Hoe is het gesteld met de werkdruk in de contractcatering?

De vragen over werkdruk zijn teruggebracht tot twee categorieën: vragen over de werksituatie en vragen over de gezondheid. In onderstaande tabel staan de aandachtspunten voor deze twee onderwerpen. We spreken van een aandachtspunt wanneer meer dan een kwart van de respondenten ongunstig oordeelt over een onderwerp. Uit de antwoorden op deze vragen blijkt dat er nog steeds sprake is van een hoge werkdruk in de contractcatering.

Tabel 14 Aandachtspunten in de werksituatie en de gezondheid

Aandachtspunten	
Werksituatie	Te krappe personeelsbezetting Leermogelijkheden Werktempo Regelmogelijkheden Werkhouding Gewichten van meer dan 5 kilo verplaatsen Werkbewegingen Binnenklimaat Werkorganisatie Arbeidsvoorwaarden Vooruitzichten 52% ervaart werkbelasting als (te) hoog 52% heeft geen functioneringsgesprek gehad
Gezondheid	Gezondheidsklachten Slaapklachten Werkbelasting Gezondheidsklachten door werk

Vraag 2 en 3 Is de beoogde daling van tien procent klachten op alle onderwerpen en voor alle functiegroepen bereikt?

Tabel 15 Absolute en relatieve daling op de somscores voor het totaal

Somscore	2001 (N=1234)	2000 (N=1280)	Absolute daling in 2001	Relatieve daling in 2001
Taakhoud	14%	17%	3%	18%
Leermogelijkheden	27%	29%	2%	7%
Werktempo	57%	61%	4%	7%
Regelmogelijkheden	31%	33%	2%	6%
Werkhouding	46%	46%	0%	0%
>5 kilo verplaatsen	56%	59%	3%	5%
>25 kilo verplaatsen	18%	18%	0%	0%
Werkbewegingen	32%	33%	1%	3%
Binnenklimaat	29%	30%	1%	3%
Werkorganisatie	27%	29%	2%	7%
Leiding	22%	23%	1%	4%
Collega's	13%	14%	1%	7%
Waardering	17%	18%	1%	6%
Relatie werk en privé	17%	18%	1%	6%
Arbeidsvoorwaarden	40%	46%	6%	13%
Vooruitzichten	46%	49%	3%	6%
Toekomst in catering	17%	19%	2%	11%
Gezondheidsklachten	30%	31%	1%	3%
Slaapklachten	28%	28%	0%	0%
Werkbelasting	51%	52%	1%	2%

*Over de dikgedrukte onderwerpen zijn specifieke afspraken gemaakt in de CAO.

In bovenstaande tabel is te zien dat het percentage klachten op bijna alle onderwerpen is afgenomen. De afname in het percentage klachten op de verschillende onderwerpen is veelal erg klein en is in meer dan de helft van de gevallen niet significant. Op zeven van de twintig onderwerpen is wel sprake van een significante daling van het aantal klachten. Bij drie onderwerpen is het percentage klachten gelijk gebleven. In de CAO is echter vastgelegd dat gestreefd wordt naar een daling van 10% op alle somscores. Deze daling van 10% is op slechts drie onderwerpen bereikt, namelijk: taakhoud, arbeidsvoorwaarden en toekomst in de contractcatering. Op het onderwerp 'toekomst in de contractcatering' is de daling echter niet significant. De vermindering van het aantal klachten op deze scores kan derhalve aan 'toeval' te wijten zijn.

Tenslotte zijn er vijf somscores waarop het percentage negatieve antwoorden wel significant is afgenomen, maar niet met tien procent of meer. Het gaat om de onderwerpen leermogelijkheden, werktempo, regelmogelijkheden, meer dan vijf kilo verplaatsen en vooruitzichten.

Deze resultaten laten een geringe positieve ontwikkeling zien, maar desondanks blijven de percentage klachten op veel onderwerpen hoog.

Er zijn vier onderwerpen waaraan de CAO-partijen extra belang hechten. Het betreft de volgende onderwerpen: werktempo, ergonomische aspecten (werkhouding, werkbewegingen, het verplaatsen van gewichten zwaarder dan 5 en 25 kilo), stijl van leidinggeven en werkorganisatie, en werkbelasting. De beoogde daling van tien procent klachten is op geen van deze somscores bereikt; werktempo (met 6% gedaald), werkbewegingen (3%), gewichten van meer dan 5 kilo verplaatsen (5%), gewichten

van meer dan 25 kilo verplaatsen (0%), werkhouding (0%), stijl van leidinggeven (4%), werkorganisatie (7%) en de werkbelasting (2%).

Op de vraag of de resultaten voor alle functiegroepen gelden, is ten eerste te zeggen dat het percentage klachten van cateringmedewerkers, leidinggevend en koks slechts op een klein aantal onderwerpen met 10% of meer is gedaald. Als we kijken naar de onderwerpen die volgens de CAO-afspraken met 10% of meer moesten dalen, valt vervolgens op dat er slechts één onderwerp is waarop deze daling is bereikt. Het betreft de werkbewegingen; de significante daling van 10% klachten is wel bereikt bij de cateringmedewerkers, maar niet bij de koks en leidinggevend. Wanneer we naar de significantie kijken, valt op dat bij de koks bij geen enkel onderwerp sprake is van een significante afname in het aantal klachten. De vermindering van het aantal klachten op deze scores kan – gegeven het geringere aantal respondenten in de groep koks - aan ‘toeval’ te wijten zijn.

Op de bsse vraag of de werkdruk is veranderd, geeft 46% aan dat de werkdruk is toegenomen, 49% geeft aan dat de werkdruk gelijk is gebleven, en 6% zegt dat de werkdruk is afgenomen. Een toename van de werkdruk heeft volgens de medewerkers vooral te maken met een verandering van de hoeveelheid werk. Andere veelgenoemde redenen zijn een verandering in de organisatie van het werk en verandering in werktijden. Voor een afname van de werkdruk worden tevens vooral veranderingen in de hoeveelheid werk genoemd. Andere redenen die worden genoemd zijn, net als bij een toename van de werkdruk, veranderingen in de werktijden en de organisatie van het werk.

Tenslotte zijn vragen gesteld over de genomen maatregelen om de werkdruk te verlagen. Hierop antwoordt 30% dat er inderdaad maatregelen zijn getroffen. De meest genoemde maatregelen om de werkdruk aan te pakken zijn aanpassingen van de hoeveelheid personeel, verandering in werktijden en in de organisatie van het werk. Vervolgens is gevraagd of de genomen maatregelen inderdaad tot een vermindering van de werkdruk hebben geleid; ruim tweederde geeft aan dat dit inderdaad het geval is geweest.

Een maatregel die in de gehele contractcatering is ingevoerd, is het meldingsformulier werkdruk. Ongeveer de helft (46%) van de respondenten kent dit meldingsformulier. Van de medewerkers die dit meldingsformulier kennen, heeft 12% dit formulier wel eens gebruikt. Van deze mensen zegt slechts 25% dat het insturen van het formulier heeft bijgedragen aan een vermindering van hun werkdruk.

Een tweede maatregel die in de CAO is opgenomen betreft het gestructureerd werkoverleg binnen werktijd. Bijna tweederde van de respondenten geeft aan dat er in het afgelopen jaar gestructureerd werkoverleg op de locatie heeft plaatsgevonden. Van deze groep geeft het merendeel aan meer dan twee keer een werkoverleg te hebben gehad. De helft van de medewerkers geeft hierbij aan dat dit werkoverleg alle keren onder werktijd heeft plaatsgevonden. Aan de groep die in het afgelopen jaar geen werkoverleg heeft gehad is gevraagd waarom dit niet is gebeurd. De meest genoemde redenen hiervoor zijn: onvoldoende mogelijkheden tijdens werktijd, een gebrek aan interesse bij de leidinggevend, een wisseling in medewerkers of leidinggevend en het niet tegelijk bij elkaar krijgen van de medewerkers.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek in 1998 naar werkdruk in de contractcatering, hebben werkgeverorganisatie en werknemersorganisaties gezamenlijk besloten actie te ondernemen om de situatie te verbeteren. In de CAO is vastgelegd dat het probleem van werkdruk concreet dient te worden aangepakt en zijn hiervoor een aantal afspraken vastgelegd. Deze afspraken betreffen ten eerste het formuleren van afspraken over werkoverleg en het invoeren van een meldingsformulier voor werkdruk. Ten tweede is in de CAO vastgelegd dat met de invoering van deze maatregelen wordt gestreefd naar een daling van de werkdruk met tien procent. Om te bepalen of deze daling van 10% daadwerkelijk is bereikt heeft TNO Arbeid in 2000 en 2001 opnieuw onderzoek gedaan naar de werkdruk in de contractcatering. Of de daling is bereikt wordt op twee manieren vastgesteld. De eerste manier houdt in dat het percentage klachten op de somscores van twee opeenvolgende jaren met elkaar worden vergeleken (een indirecte manier om een afname in werkdrukkachten te meten). Ten tweede wordt een aantal directe vragen gesteld over veranderingen in de werkdruk in het afgelopen jaar (een directe manier).

Indirecte methode

In het eerste onderzoek (2000) is op een groot aantal somscores een daling van tien procent of meer geconstateerd. In het afgelopen jaar (2001) is de daling beduidend minder sterk. Op bijna alle onderwerpen is het percentage klachten gedaald, maar de doelstelling om de werkdruk te verlagen met tien procent, en specifiek op een aantal aspecten van werkdruk, is niet bereikt. We kunnen concluderen dat de werkdruk in de contractcatering in de periode 2000-2001 nog wel wat verder is gedaald, maar nog steeds erg hoog is.

Een eerste verklaring voor deze minder sterke daling zou kunnen zijn dat in het eerste jaar meer aandacht was voor het onderwerp werkdruk en deze aandacht nu is afgezwakt. Om tot een verdere daling van het percentage klachten te komen is het daarom belangrijk dat er blijvende aandacht is voor het onderwerp.

Ten tweede wordt het natuurlijk steeds moeilijker om een verlaging van de werkdruk te realiseren. Hoe groter het probleem, hoe meer aangrijpingspunten er zijn voor verbetering, waardoor een eerste verlaging van de werkdruk eenvoudiger te realiseren is door middel van makkelijk aan te pakken onderwerpen. Een verdere verlaging zal waarschijnlijk meer moeite kosten.

Directe methode

Op de directe vragen over werkdruk geeft twintig procent van de respondenten ten eerste aan dat de genomen maatregelen om de werkdruk te verlagen ook daadwerkelijk hebben geleid tot een lagere werkdruk. Dit staat in contrast met de antwoorden op de tweede directe vraag of de werkdruk het laatste jaar is gedaald. Slechts zes procent geeft daarbij aan dat de werkdruk is verlaagd. Hieruit zouden we kunnen opmaken dat slechts een aantal aspecten van werkdruk is aangepakt met de genomen maatregelen en dat respondenten niet het gevoel hebben dat 'de (totale) werkdruk' is verminderd.

De directe vragen blijken ook in contrast te staan met de indirecte vragen. Evenals in het onderzoek in het jaar 2000 zien we enerzijds een daling op bijna alle somscores. Anderzijds zien we dat de werknemers in de directe vragen over veranderingen aangeven dat de werkdruk is toegenomen. Vorig jaar werd geopperd dat dit samen zou hangen met de periode waarin medewerkers werkzaam zijn in de sector. Medewerkers die kort in de sector werken zouden positiever over het werk denken dan mensen die al langer werken in de contractcatering. Uit de analyses blijkt dat er nauwelijks verschillen zijn tussen

deze groepen medewerkers. Helaas kan deze tegenstelling wederom niet direct uit de gegevens worden verklaard. Wel bestaat de indruk dat hetzelfde speelt als bij het gevonden contrast tussen de directe vragen over werkdruk; dat de somscores niet hetzelfde meten als wat de respondenten zelf onder werkdruk verstaan.

Ondanks deze onduidelijkheden wordt de trend bevestigd van de positieve ontwikkeling die zich vorig jaar heeft ingezet. Het percentage klachten is gedaald op de meeste onderwerpen. Op geen van de onderwerpen heeft zich een stijging van de klachten voorgedaan. Maar de doelstelling om ook in het tweede jaar een daling van 10% van de werkdruk te bereiken is niet gehaald. Constante aandacht en maatregelen op alle aspecten van werkdruk blijven nodig om de werkdruk in de contractcatering verder te verlagen.

Bijlage 1 Opbouw van de vragenlijst

Achtergrond en functie

Geslacht (1), leeftijd (2), werkduur binnen contractcatering (3), lid vakbond (4), type cateraar (5), functie volgens CAO (6), werkgever (7).

Locatie

Gemiddeld aantal gasten per dag (8), aantal vaste mensen op locatie (9), voldoende personeelsbezetting (10), verandering personeelsbezetting (11a), oorzaak ruimere personeelsbezetting (11b), oorzaak krappere personeelsbezetting (11c), verandering aantal gasten (12), verandering assortiment (13a), oorzaak verandering assortiment (13b).

Aanpak werkdruk

Verandering werkdruk (14), oorzaak toegenomen werkdruk (14a), oorzaak afgenomen werkdruk (14b), maatregelen werkdruk genomen (100a), type maatregelen (100b), vermindering werkdruk agv maatregelen (100c), oorzaak niet werken van maatregelen (100d), bekend met meldingsformulier (101a), meldingsformulier gebruikt (101b), werkdruk verminder agv meldingsformulier (101c), werkoverleg gehad (102a), frequentie werkoverleg (102b), werkoverleg onder werktijd (102c), reden geen werkoverleg (102d).

Het werk

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Taakinhoud (15-19) | 8. Verdeling werkzaamheden (57) |
| 2. Leermogelijkheden (20-24) | 9. Binnenklimaat (58) |
| 3. Werkbelasting (25-34a) | 10. Werkorganisatie (59-71) |
| 4. Oorzaken (te) hoge werkbelasting (34b) | 11. Leiding (72-79) |
| 5. Werktempo (35-41) | 12. Collega's (80-84) |
| 6. Regelmogelijkheden (42-46) | 13. Waardering (85-86) |
| • mbt de planning van het werk (47) | 14. Relatie werk en privé (87-89) |
| • mbt de inrichting van de werkplek (48) | 15. Arbeidsvoorwaarden (90-92) |
| • mbt de veiligheid (49) | 16. Toekomstverwachtingen (93-99) |
| • mbt de kwaliteits- en hygiënenormen (50) | 17. Slotoordeel werk (121) |
| • mbt de personeelsbezetting (51) | |
| • mbt het budget (52) | |
| 7. Lichamelijke belasting | |
| • Werkhouding (53) | |
| • Gewichten >5 kilo verplaatsen (54) | |
| • Gewichten > 25 kilo verplaatsen (55) | |
| • Werkbewegingen (56) | |

Gezondheid

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Ervaren gezondheidsklachten (103, 105-116) | 3. Slaapklachten (117-119) |
| 2. Klachten door werk (104) | 4. Ziekteverzuim (120) |

Bijlage 2 Berekening somscores

Somscore	Items	Berekening
Taakinhoud	5	Somscore klachten op vraag 15-19
Leermogelijkheden	5	Somscore klachten op vraag 20-24
Werkbelasting	6	Somscore klachten op vraag 25-29 en 31
Werktempo	6	Somscore klachten op vraag 35-40
Regelmogelijkheden	5	Somscore klachten op vraag 42-46
Lichamelijke belasting		
-werkhouding	4	Somscore klachten op vraag 53, item 1-4
-meer dan 5 kilo verplaatsen	3	Somscore klachten op vraag 54, item 1-3
-meer dan 25 kilo verplaatsen	3	Somscore klachten op vraag 55, item 1-3
-werkbewegingen	7	Somscore klachten op vraag 56, item 1-7
Binnenklimaat	9	Somscore klachten op vraag 58, item 1-9
Werkorganisatie	11	Somscore klachten op vraag 59-64, 66, 67, 69-71
Leiding	7	Somscore klachten op vraag 72-78
Collega's	4	Somscore klachten op vraag 80-83
Waardering	4	Somscore klachten op vraag 85-86
Relatie werkprivé	3	Somscore klachten op vraag 87-89
Arbeidsvoorwaarden	3	Somscore klachten op vraag 90-92
Vooruitzichten	3	Somscore klachten op vraag 94-96
Toekomst in contractcatering	3	Somscore klachten op vraag 97-99
Algemene gezondheidsklachten	13	Somscore klachten op vraag 103, 105-116
Slaapklachten	3	Somscore klachten op vraag 117-119

Bijlage 3 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep 2001

	Totaal (N=1234)	Geslacht		Leeftijd		Functie				
		Man (206)	Vrouw (1025)	Tot en met 44 jaar (638)	45 jaar en ouder (588)	Cateringmedewerker (670)	Leidinggevende (378)	CAM- medewerker (4)	Kok (44)	Anders (67)
Geslacht										
Man	17%	--	--	24%	9%	6%	23%	75%	86%	40%
Vrouw	83%	--	--	76%	91%	94%	77%	25%	14%	60%
Leeftijd										
Tot en met 44 jaar	52%	74%	48%	--	--	48%	53%	50%	73%	73%
45 jaar en ouder	48%	26%	53%	--	--	52%	47%	50%	27%	27%
Functie (N=1163)										
Cateringmedewerker	58%	21%	65%	53%	62%	--	--	--	--	--
Leidinggevende	33%	45%	30%	33%	32%	--	--	--	--	--
CAM-medewerker	0%	2%	0%	0%	0%	--	--	--	--	--
Kok	4%	20%	1%	5%	2%	--	--	--	--	--
Anders	6%	14%	4%	8%	3%	--	--	--	--	--

Bijlage 4 Vergelijking achtergrondkenmerken

	Onderzoek 2001 (N=1234)	Onderzoek 2000 (N=1280)	Onderzoek 1998 (N=593)	Onderzoek 1994 (N=1501)	Gegevens Veneca 2000 (N=19.613)
Geslacht					
Man	17%	16%	27%	23%	23%
Vrouw	83%	84%	74%	77%	77%
Leeftijd					
Tot en met 44 jaar	52%	54%	52%	70%	--
45 jaar en ouder	48%	46%	48%	29%	--
Functie (N=1163)					
Cateringmedewerker	58%	56%	53%	69%	--
Leidinggevende	33%	33%	33%	21%	--
CAM-medewerker	0%	1%	3%	3%	--
Kok	4%	6%	8%	6%	--
Anders	6%	4%	4%	--	--

Bijlage 5 Verdeling over de functies

	Aantal	Percentage	Indeling
Regiomedewerker	93	8%	Cateringmedewerker
Cateringbeheerder/locatiemanager	378	33%	Leidinggevende
Procescoördinator	0	0%	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker A	121	10%	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker B	356	31%	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker C	79	7%	Cateringmedewerker
Keukenassistent	9	1%	Cateringmedewerker
Productiemedewerker A	2	0%	Cateringmedewerker
Productiemedewerker B	2	0%	Cateringmedewerker
Afwasser	4	0%	Cateringmedewerker
Medewerker algemene dienst	4	0%	Cateringmedewerker
Magazijnmeester	1	0%	CAM
Medewerker voedingsadministratie	0	0%	Kok
Hulpkok	1	0%	Kok
Kok	7	1%	Kok
Zelfstandig werkend kok	27	2%	Kok
Chef-kok	9	1%	Kok
Automatenoperator	1	0%	CAM
1e Automatenoperator/ -technicus	0	0%	CAM
Chauffeur terreindienst	0	0%	CAM
Chauffeur	2	0%	CAM
Anders, namelijk	67	6%	Anders
Onbekend	71	----	----
Totaal	1234		

Bijlage 6 Somscore totale groep en functiegroepen in 2000 en 2001

Tabel 1 Absolute en relatieve daling op de somscores voor het totaal

Somscore	2001 (N=1234)	2000 (N=1280)	Absolute daling	Relatieve daling
Taakhoud	14%	17%	3%	18%
Leermogelijkheden	27%	29%	2%	7%
Werktempo	57%	61%	4%	7%
Regelmogelijkheden	31%	33%	2%	6%
Werkhouding	46%	46%	0%	0%
>5 kilo verplaatsen	56%	59%	3%	5%
>25 kilo verplaatsen	18%	18%	0%	0%
Werkbewegingen	32%	33%	1%	3%
Binnenklimaat	29%	30%	1%	3%
Werkorganisatie	27%	29%	2%	7%
Leiding	22%	23%	1%	4%
Collega's	13%	14%	1%	7%
Waardering	17%	18%	1%	6%
Relatie werk en privé	17%	18%	1%	6%
Arbeidsvoorwaarden	40%	46%	6%	13%
Vooruitzichten	46%	49%	3%	6%
Toekomst in catering	17%	19%	2%	11%
Gezondheidsklachten	30%	31%	1%	3%
Slaapklachten	28%	28%	0%	0%
Werkbelasting	51%	52%	1%	2%

*Over de dikgedrukte onderwerpen zijn specifieke afspraken gemaakt in de CAO.

Tabel 2 Vergelijking somscores totale groep en functiegroepen in 2000 en 2001

Somscore	Totaal		Medewerker		Leidinggevende		Kok	
	2001 n=1234	2000 n=1280	2001 n=670	2000 n=669	2001 n=378	2000 n=395	2001 n=44	2000 n=65
Taakinhoud	14%*	17%	16%*	19%	12%	14%	16%	16%
Leermogelijkheden	27%*	29%	31%	33%	22%	22%	22%	27%
Werktempo	57%*	61%	55%*	60%	61%	62%	56%	57%
Regelmogelijkheden	31%*	33%	40%*	45%	18%	17%	21%	22%
Werkhouding	46%	46%	47%	48%	47%*	43%	44%	42%
>5 kilo verplaatsen	56%*	59%	58%	62%	54%	54%	70%	67%
>25 kilo verplaatsen	18%	18%	18%	18%	16%	16%	32%	28%
Werkbewegingen	32%	33%	33%*	37%	30%	27%	39%	29%
Binnenklimaat	29%	30%	29%	31%	29%	29%	36%	29%
Werkorganisatie	27%	29%	26%	28%	27%	28%	35%	32%
Leiding	22%	23%	19%	22%	26%	23%	21%	27%
Collega's	13%	14%	14%	15%	10%	11%	18%	22%
Waardering	17%	18%	17%	18%	14%	16%	22%	28%
Relatie werk en privé	17%	18%	16%	18%	19%	19%	23%	17%
Arbeidsvoorwaarden	40%*	46%	38%*	43%	42%*	48%	46%	54%
Vooruitzichten	46%*	49%	47%	51%	41%	44%	55%	56%
Toekomst in catering	17%	19%	17%	19%	15%*	19%	24%	22%
Gezondheidsklachten	30%	31%	30%	31%	31%	32%	32%	24%
Slaapklachten	28%	28%	28%	29%	30%	28%	39%	30%
Werkbelasting	51%	52%	49%*	52%	55%	53%	58%	48%

*Over de dikgedrukte onderwerpen zijn specifieke afspraken gemaakt in de CAO.

Onderstreepte percentages wijken 10% of meer af van het percentage in 2000. Het gaat hierbij om een relatieve daling van tien procent. Dit betekent dat een score van bijvoorbeeld 30% klachten met 3% moet worden teruggebracht tot 27%.

Percentages die met een * zijn aangegeven, wijken significant af van het percentage in 2000.

Bijlage 7 Weergave van de open antwoorden

In deze bijlage zijn alle door de respondenten zelf opgeschreven antwoorden weergegeven.⁸

Bijlage 7.1 Oorzaken ruimere personeelsbezetting (Vraag 11b)


- Nieuwe locatie.
- Medewerkster aangenomen met subsidie???
- Ik werk 8 maanden op at basis vanwege hernia.
- Wegens drukte 1 persoon erbij gehad.
- Vermeerdering aantal gasten.
- Dit weet ik niet de reden waarom.
- Verzuiming aantal gasten.
- Nieuwe leidinggevende.
- Meer gasten in gebouw.
- Meer gasten.
- Het aantal gasten is toegenomen.
- Het aantal gebruikers toegenomen.
- Vermeerdering gasten/gebruikers.
- Vorige leidinggevende moest vertrekken.
- Nieuw gebouw.
- Een 1/2 uur erbij.
- Meer gasten dan voorheen.
- Meer werkzaamheden.
- Overgang nieuw pand.
- Vermeerdering gebruikers.
- Vernieuwde keuken.
- Vermeerdering van het aantal gasten.
- Meer uren.
- Meer uren.
- Vermeerdering aantal gasten.
- Nieuwe manager krijgt alles voor elkaar.
- Twee panden bij elkaar.
- Andere locatie (grotere bedrijfsruimtes).
- Ander beleid (meer op medewerkers gericht).
- Door verbouwing.
- Meerdere diensten.
- Ik ben naar een andere locatie gegaan.
- Uitbreiding van gasten.
- De werkdruk was nog te hoog.

⁸ De antwoorden op de open vragen zijn letterlijk overgenomen van het invoerbureau, hierdoor kunnen er spelfouten in voorkomen.

Bijlage 7.2 Oorzaken krappere personeelsbezetting (Vraag 11c)

- Bezuinigingen.
- Reorganisatie opdrachtgever.
- Bezuinigingen.
- Minder gebruikers.
- Overgang koffierondes naar automaten..
- Collega's gingen en kwam niks voor in de plaats.
- Er is een medewerker (4 uur) afgehaald.
- Wegvallen enkele klanten.
- Nieuwe opdrachtgever.
- Koffieautomaten i.p.v. rondes lopen!
- Het is komen en gaan van het personeel.
- Inkrimping uren.
- Bezuinigen.
- Bezuinigingen opdracht gever.
- Doordat we een nieuwe kantine hebben, zijn de uren.
- Slechte resultaten van Philips.
- Collega's zijn weggegaan.
- Veel minder gasten.
- Teveel overbezetting.
- Te veel uren na 1 jaar cateren.
- Bezuiniging van opdrachtgever.
- Geen koffieronde maar koffie automaten.
- Afname van het aantal gasten.
- Bezuiniging.
- Uren gekort.
- Minder gasten/gebruikers.
- Veel langdurig zieken.
- Een nieuw beleid, kritischer, meer bezuinigen.
- Bezuinigingen ☹️ opdrachtgever.
- Begin 2001 waren er zo'n 30 gasten minder.
- Meer mensen verwacht langs buffet.
- Assortiment uitgebreid + meer gasten.
- Door afwezigheid van vaste kracht (b.v. ziekte).
- Uren inleveren.
- Bezuiniging door opdrachtgever.
- In nieuw pand geen ervaringscijfers. Vraag n.v.t.
- Koffie container voor 's morgens 6.30 uur.
- Minder personeelsbezetting.
- Bezuinigen bij de opdrachtgever.
- Minder klanten/gasten.
- Moeilijkheid van het opvullen van vacatures en ???
- Wisselend personeel.
- Bezuiniging in het bedrijf.
- Andere leidinggevende.

Bijlage 7.3 Oorzaken verandering assortiment (Vraag 13b)

- Ongemotiveerde mensen bij het werk.
- Eigen inzicht, verlenen service.
- Nieuwe catering beheerder.
- Kwaliteit belene (kok)
- Nieuwe chef kok.
- Meer mogelijkheden en verbeteringen in de keuken.
- Nieuwe locatie beheerster.
- Eigen inzicht in combinatie van de gasten.
- Weet ik niet.
- Door ideeën en creativiteit van de medewerkers.
- We hebben een kok in dienst gehad.
- Door de fusie van enkele ziekenhuizen.
- Zelf bereiden van sausen/salades???
- Dat ik het overgenomen heb van medewerker naar beheerder.
- Maken zelf producten klaar.
- Eigen idee.
- Samenvoeging 30 maaltijdsoepen.
- Zelf leuk vinden om te doen!
- Een nieuwe cateringmanager.
- Nieuwe beheerder.
- Te weinig tijd.
- Grotere locatie, nl. 3 locaties in een.
- Nieuwe manager.
- Eigen initiatief, creatievere aanbiedingen.
- Nieuwe beheerder.
- Opdrachtgever bezuinigd.
- Overname vanuit eigen beheer situatie.
- Door zelf initiatieven nemen.
- Door de komst van een nieuwe keuken.
- Na opstart bleek assortiment te groot.
- Regelmatig actie weken.
- Strakker van uit contract.
- Nieuwe manager.
- Ik zou het niet precies weten waarom.
- Opgelegd door opdrachtgevers.
- Nieuwe locatiemanagers.
- Eigen inbreng.
- Per 1-9-1999 nieuwe leidinggevende.
- Bezuinigingen  opdrachtgever.
- Ingaan op vraag/wens gasten.
- I.v.m. verbouwing zitten we in nood situatie.
- Nieuwe cateringmanager.
- Uppercrust brood erbij.
- Wij konden voornamelijk tijdens de lunchpauze ???
- Volgens mij bezuinigen.
- Manager wil dit om omzet te vergroten.
- Assortiment uitgebreid.
- Nieuwe locatiebeheerder.
- Eigen inbreng.
- Ontslagen bij sml.

- Verhuizing ander pand.
- Dure producten, maakten we geen winst op.
- Door leidinggevende.
- Door verbouwing.
- Nieuw personeel nieuwe ideeën.
- Nieuw personeel andere ideeën
- Manager wil steeds meer en nieuwe dingen proberen.
- Minder mensen werken.
- Geen idee.
- Keuken is groter.
- Bezuiniging door opdrachtgever.
- Verandering in management.
- Uitproberen, kijken of het beter is voor de klant.
- Verbouwing, meer ruimte.
- Nieuwe locatie sinds april 2001.
- Op een noodlocatie tot nieuwe restaurant klaar was.
- De vorige manager deed niets meer.
- Heteluchtoven erbij gekregen (warme broodjes etc.).
- Eigen ideeën.
- I.v.m. ziekte nieuwe medewerker heeft alles veranderd.

Bijlage 7.4 Oorzaken toename werkdruk (Vraag 14a)

- Groepen komen allemaal tegelijk (30 man).
- Veel te veel uitzendkrachten.
- Minder uren.
- Er is vanuit gegaan 30 a 35 personen.
- Meer gasten/kwaliteit.
- Minder uren om in te zetten.
- Veel mensen (lunch gebruikers weinig apparatuur).
- Vervanging van manager.
- Er is veel administratie bij bijgekomen.
- Collega's die hun werk niet begrijpen.
- Meer lunchgebruikers.
- Producten.
- Door ingeleverde uren en meer administratie.
- Meer pandbewoners.
- Full time is part time geworden.
- Meer vergaderingen, cursussen, overleggen.
- Meer vergaderingen verzorgen + lunch.
- Afstanden lopen groot gebouw.
- Meer mensen langs de balie.
- Minder personeel.
- diensten draaien 9.00 t/m 14.30 16.30 t/m 21.00.
- Meer stress.
- Andere opdrachtgever.
- Vaak zieke mensen.
- Meer gasten.
- Veel grotere locatie.
- Vervanging slecht geregeld.
- Altijd het gepoets, tegels wassen, afzuigkap enz.

- Groot assortiment.
- De locatie is sterk verouderd gaat nu tol eisen.
- Meer mensen in het gebouw gekomen.
- Alle gasten komen om 12:00 gelijk eten.
- Meer gasten.
- Slecht personeel / wisselend personeel.
- Ik sta te lang op een rustige eenmansvestiging???
- Object uitbreiding.
- Meer gasten wensen ed.
- Meer administratief werk.
- Oudere medewerkers met bepaalde lichamelijke klachten.
- De afwasmachine staat veel te hoog.
- Eisen v opdrachtgever.
- Administratie sap.
- Veel wisseling van personeel & lunchgebruiken.
- Meer lunchgebruikers.
- Geen aanspreekpunt op een afdeling waar man werk..
- Drukker als vroeger.
- Breder assortiment.
- Introductie automatisering sap.
- Meer personeel die komen lunchen.
- Toename van div. Procedures en kwaliteitseisen.
- Meer extra activiteiten.
- Meer lunchgebruikers.
- Andere administratie.
- Onderhoud keuken en automaten.
- Spoelkeuken moet nu ook.
- 100 gasten meer gekomen.
- Meer gasten.
- Meer lunch gebruikers.
- Geen invulling voor zieke collega's.
- Veel werk i.v.m.eisen aanvrager haccp.
- I.v.m. ziektes moet meer gewerkt worden.
- Meerdere vergaderingen / luxe lunches.
- Meer gasten die komen eten.
- Meer gasten/gebruikers.
- Meer administratie.
- Er komen gelijkmatig meer pandbewoners.
- Meer cursussen.
- Meer lopen.
- Met minder diensten het zelfde werk verrichten.
- Een tweede locatie bijgekomen.
- Het te laat doorgeven van vergaderingen ???
- Meer gasten.
- 150 norm brengt veel meer werk met zich mee.
- Meer gasten/ gebruikers en groter kantoor.
- Vrije dagen moeten zelf opgevangen worden.
- Meer werk/ klaarmaken van lunch.
- Meer werk, weinig tijd.
- Andere manier van administreren, regels mbt ???

Bijlage 7.5 Oorzaken afname werkdruk (Vraag 14b)

- Afgenomen vanwege een nieuw betaal systeem.en ???
- Minder ingedekte lunches.
- Opdrachtgever is aan het bezuinigen.
- Geen koffie rondes meer.
- Hebben nu een vast team.
- Ik mocht een extra uitzendkracht erbij krijgen.
- Minder koffie en lunchrondes.
- Er is een derde persoon bij.
- Bedrijf heeft geen alleenrecht meer en heeft ???
- De helft van het bedrijf is verhuisd.
- Eerst 3 pers. Met meer lunch 1 pers. Erbij
- Verbouwing.
- Meer personeel.
- Sinds 1 maand 100 gasten per dag minder.
- Geen maatregelen genomen werkdruk is hoger geworden.
- Na opstarten nieuwe locatie is nu alles op de rail.

Bijlage 7.6 Oorzaken hoge werkbelasting (Vraag 34b)

- Ik sta altijd alleen.
- Te veel uitzendkrachten meer dan 3 per dag.
- Sommige collega's niet voor deze functie geschikt.
- Schoonmaakwerkzaamheden volgens rooster.
- Onduidelijkheid in waar wat te regelen/onoverzichtelijk.
- Te kleine ruimte.
- Niet voldoende geschoolde personeel.
- Geen eigen kantoorplek.
- Vervanging en extra personeel (blijft problemen ???)
- Informatie inwinnen via via. Via kost veel tel.
- Te late levering van bestellingen die, die dag ???
- Leidinggevende taak niet aan kan.
- Administratie.
- Te laat info binnen krijgen aantal personen per???
- Vaak sjouwen.
- Verplicht 30 uur te werken en een 15 uren ???
- Een gebrek aan roosters voor de werktijden.
- Invullen van allebei formulieren (regeltjes e.d.).
- Ik sta alleen dus moet ik alles doen in een ???
- Ben a 7 maanden zwanger nu dus daarom.
- Mensen worden steeds meer eisende wat betreft ??
- Veel uitzendkrachten die eigenlijk weinig kunnen.
- Verouderde apparatuur.
- Op bepaalde dagen extreem druk.
- Sta alleen, soms blijft er werk liggen.
- Vooral tekort aan personeel tijdens afwezigheid ??
- Werkzaamheden per dag bij aanvang.
- Ik werk 4 dagen per week 3 1/2 uur per dag. ???
- Beleidsmatige veranderingen in overleg met ??
- Je doet alles alleen.

- Reistijden.
- Bewoners erg schelden zwaar gefrustreerd.
- 's Morgens veerveel ik mij meestalen met de lunch???
- Administratieve rompslomp.
- Niveau collega's.
- Op een maaslocatie kun je geen taken verdelen.
- Sfeer is weg.
- Onvoldoende feedback van eigen organisatie.
- Eisen opdrachtgever.
- Veel extra vergaderingen + receptie.
- Steeds meer haccp taken zorgen voor extra werk..
- Te hoge waarden en normen van mijzelf.
- Te grote keuken voor de locatie - allemaal extra.
- Te veel werk in te weinig tijd.
- Communicatie van eventuele organisatie ???
- Tijdsdruk.
- Altijd onder tijdsdruk werken.
- Emmers sjouwen, veel schoonmaakwerk..
- Er wordt te veel geëist, o.a. let op je schoonm???
- Uur en tijd.
- Meer lunchgebruikers.
- Veel dingen staan te hoog.
- Als vestigingsmanager loop je vaak tegen personeel???
- Uitzendkrachten die niet komen of niet beschikbaar zijn.
- Problemen uit de organisatie die mij worden gelegd.
- Combinatie meewerkend + leidinggevend in commercieel bedrijf.
- Verschillende afdelingen, geen samenwerking onderling.
- Weet nog niet precies hoe het hier gaat lopen.
- Tekort aan lange termijnbeleid.
- Veel werk, weinig personeel, korte tijd.
- Mensen die hun afspraken niet nakomen.
- In restaurant is het vaak te warm, gemiddeld 23 graden.

Bijlage 7.7 Betroffen maatregelen om werkdruk aan te pakken (Vraag 100b)

- Meer gaan werken.
- Ik heb geen last van ik werk zelfstandig.
- Werken namens roulatie systeem.
- Ben 1 dag minder gaan werken.
- We krijgen in november een nieuwe keuken.
- April 2001 pas begonnen.
- Meer vast personeel geen uitzendkrachten.
- Samen roeien met de riemen die we hebben.
- Heeft en 4 uur per dag iemand bij.
- Minder lunchgebruikers.
- Een koffie rondes meer.
- Een vast team.
- Keukenuitbreiding.
- Dat we elke dag genoeg personeel hebben.
- Half fabrikaten.

- Meer uren.
- Beter luisteren naar elkaar.
- Door koffieautomaten te plaatsen.
- Zelf oplossen.
- Het menu aangepast.
- Geen dubbele diensten meer.
- Dat ik af en toe vrij kan nemen.
- Het bedrijf is verhuisd en in twee gesplitst.
- Verandering van locatie.
- Veel is al gerealiseerd.
- Verandering van het restaurant.
- Andere cateraar gekomen.
- Werkdruk.
- Nieuw administratief systeem.
- Personeelswerving.

Bijlage 7.8 Getroffen maatregelen om werkdruk aan te pakken (Vraag 100d)

- Er is altijd wel weer iets anders te doen.
- Meer procedures, iso, haccp, meer gasten.
- Personeelsprobleem.
- Daar en tegen komen er anderen werkzaamheden???
- Meer vergaderingen + lunch.
- Door extra taken erbij gekregen.
- Personeelstekort/korte werkuren.
- Ziekte, vakantie afwezigheid collega's.
- Meer vergaderingen en lunches tijdens pauze (piek)
- Wensen van de opdrachtgever (onduidelijk).
- Ziekte, mensen die op therapiebasis werken.
- Leidinggevende blij dezelfde houding aannemen.
- Niet flexibele medewerkers (regio) en veel gezeur.
- Meer gasten.
- Meer gasten bijgekomen, ze eisen veel.
- Slechte leidinggevende.
- Veel recepties van boven de 150 gasten.
- Personeelstekort.
- Er komt steeds iets extra bij zoals waterkoelers.
- Niet voldoende aangepast half bakken.
- Veel administratieve rompslomp.
- Er wordt nog aan gewerkt.
- Meer werk.
- Toename gasten, eisen opdrachtgever.
- Niet nagekomen afspraken door opdrachtgever.
- Omdat dat het niet alleen is, er zijn meer veranderingen.
- Reductie gasten leidde tot reductie personeel.
- Slechte uitvoering van niet doordachte maatregelen.
- Groei in afzet/ wisseling personeel.

Bijlage 7.9 Redenen voor ontbreken werkoverleg op locatie (Vraag 102d)

- Misschien wel met de andere, ik heb niets gehoord.
- Zien het nut er niet van in, zonde van de tijd.
- Pas verplicht sinds haccp.
- Formeel word er iedere dag van alles doorgesproken.
- Ben regiokracht ben daar nooit bij.
- Leidinggevende veel ziek.
- Het is alleen wanneer de leiding denkt dat het nodig is.
- Weet niet waarom.
- Werken maar met z'n tweeën.
- Bedrijf wat 24 uur open is.
- Een 2 mans locatie, het gaat prima.
- Manager was langdurig ziek (nu nog).
- Manager al een half jaar niet gezien.
- Geen tijd.
- Wel werkoverleg.
- Omdat we met z'n drieën werken en elke dag het ???
- De leidinggevende kan niet met mensen om gaan.
- Het werk loopt goed.
- Gesprekken tijdens werk/pauze/lunch.
- Districtsmanager pers.zaken (geen relatie).
- Moet ook van een accountmanager uitgaan zeker.
- Werkoverleg vnl. met beheerster (collega).
- Met Jerry en dr. Goossens over de nieuwe ???
- Als er iets is bespreken we het direct.
- Word gewoon dagelijks besproken.
- Ik ben pas 6 maanden in dienst.
- Wel werkoverleg maar men doet er niets mee.
- Ik werk alleen op deze locatie.
- Tijdgebrek er is werkoverleg maar niet regelmaat.
- Met z'n tweeën overleg tijdens eten of koffie.
- Geen tijd leidinggevende.
- Overleggen elke dag met z'n tweeën geen werkoverleg.
- Doen we onder koffiepauze als er iets.
- Onder koffie pauzes wordt het een en ander verteld.
- Pas 1 jaar werkzaam op locatie.
- Werken met z'n tweeën bespreken alles tijdens werk.
- Wordt tijdens de werkzaamheden gedaan.
- Wisselend personeel + uitzendkrachten.
- Overleg op hoofdlocatie per 2 mnd.
- Geen tijd.
- Geen idee.
- Leidinggevende wil niet na werktijd.
- Bang voor commentaar is de leidinggever.
- Kunnen erg goed samenwerken. Als er iets is ???
- De rayonmanager heeft nooit tijd en zegt altijd ??
- Er is elke dag werkoverleg.
- Ik werk alleen.
- Ik weet het niet.
- Ik ben nu altijd ziek.

- Onderling bespreking tijdens het werk..
- Spontaan werkoverleg.
- Veel telefonisch contact en bezoeken van de ???
- We hebben het gevoel in een verdomhoekje te zitten.
- Ik weet niet.
- Is er wel geweest.
- Wordt binnenkort gedaan.
- Er is onderling te veel spanning daardoor ziet ???
- Ze hebben nooit tijd voor ons en als de afspraak ??
- Werk op deze locatie sinds febr. 2001.
- Alles wordt onderling goed opgelost.
- Wel werkoverleg.
- Wegens ziekte manager.
- Op deze locatie ben ik pas op 2/1/01 in dienst.
- Omdat we voornamelijk met uitzendkrachten werken.
- De locatie waar ik in werkte is gestopt.
- Tijdens het werk d.m.v. onderlinge opmerkingen.
- Wij werken met 2 mensen op 1 locatie.
- Onder lunchtijd wanneer het nodig is.
- Geen antwoordt.
- +/- 1 jaar met tournantman gewerkt.
- Ben nog geen jaar in dienst.
- Ik weet het niet.
- Te weinig overleg. 1x per 6 maanden.
- Ik werk een week wel en een week niet.
- Zelf werk ik 5 weken op deze locatie om de boel???
- Er waren grote problemen met leidinggevende.
- Medewerkers durven niet te praten over problemen.
- Toen stond ik er nog niet.
- Leidinggevende is een meisje van 18 jaar zonder ervaring.
- Wegens ziekte leiding.
- Weet ik niet.
- Werk sinds kort op een andere locatie.
- Alles gaat in zeer goed onderling overleg.
- Kleine locatie met 2 personen. Gaat goed zo.
- Manager in juni nieuw op locatie.
- Wel gebeurd.
- We praten alles altijd meteen uit.
- Nooit uitgenodigd
- Te weinig tijd leidinggevend.
- Geen idee.
- Mogelijk geen interesse vanuit appel.
- Meestal zijn ze allemaal aanwezig.
- Gewoon nooit ter sprake.
- Tijdens de koffie wordt alles besproken.
- Te veel wisseling van (uitzend)krachten.

Bijlage 8 De vragenlijst