

# Arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen op ondernemingsniveau

AVON Monitor 2004

Guurtje C. van Sloten  
Aukje Nauta  
Peter R.A. Oeij

April 2005

Onderzoek uitgevoerd door TNO Kwaliteit van Leven | Arbeid in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>i</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>1</b>
1.1 Achtergrond van de AVON Monitor .....	1
1.2 Beleidsvragen.....	2
1.3 Opzet van de AVON Monitor .....	3
1.4 Leeswijzer .....	4
<b>Deel 1 Arbeidsvoorwaarden</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Inleiding</b> .....	<b>7</b>
<b>3 Kinderopvang</b> .....	<b>9</b>
3.1 Inleiding .....	9
3.2 Kinderopvang geregeld? .....	9
3.3 Kinderopvangwensen nader bekeken.....	12
3.4 Resumerend kinderopvangregeling.....	13
<b>4 Resultaatgerichte beloning</b> .....	<b>15</b>
4.1 Inleiding .....	15
4.2 Resultaatgerichte beloning voor wie? .....	15
4.3 Resultaatgerichte beloning nader bekeken .....	17
4.4 Resumerend resultaatgerichte beloning .....	18
<b>5 Aanpassing werktijden</b> .....	<b>19</b>
5.1 Inleiding .....	19
5.2 Aanpassing van werktijden voor wie? .....	19
5.3 Wensen over aanpassing van werktijden .....	22
5.4 Resumerend flexibele werktijden.....	23
<b>6 Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP)</b> .....	<b>25</b>
6.1 Inleiding .....	25
6.2 Wie heeft een POP? .....	25
6.3 POP nader bekeken .....	28
6.4 Resumerend POP .....	29
<b>7 Keuzemogelijkheden (CAO à la carte)</b> .....	<b>31</b>
7.1 Inleiding .....	31
7.2 Keuzemogelijkheden arbeidsvoorwaarden .....	31
7.3 Resumerend keuzemogelijkheden arbeidsvoorwaarden .....	33
<b>8 Klachtenregeling</b> .....	<b>35</b>
8.1 Inleiding klachtenregeling.....	35
8.2 Resultaten klachtenregeling .....	35
8.3 Resumerend keuzemogelijkheden en klachtenregeling .....	37
<b>9 Samenvatting Arbeidsvoorwaarden</b> .....	<b>39</b>

<b>Deel 2</b>	<b>Arbeidsverhoudingen .....</b>	<b>41</b>
<b>10</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>43</b>
<b>11</b>	<b>Bevindingen.....</b>	<b>45</b>
11.1	Vergelijking van instrumenten.....	45
11.2	Overleg.....	47
11.2.1	Functioneringsgesprekken.....	47
11.2.2	Informele gesprekken.....	51
11.2.3	Werkoverleg.....	55
11.3	Institutes.....	58
11.3.1	Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging .....	58
11.3.2	Vakbond.....	63
11.3.3	Werkgeversorganisatie .....	67
11.4	Regelingen .....	70
11.4.1	CAO .....	70
11.4.2	Personeelshandboek .....	74
11.4.3	Individueel arbeidscontract .....	77
11.4.4	Klachtenregeling .....	81
11.5	Regelruimte.....	85
<b>12</b>	<b>Samenvatting.....</b>	<b>91</b>
12.1	Algemeen.....	91
12.2	Overleg.....	92
12.3	Institutes.....	93
12.4	Regelingen .....	95
12.5	Regelruimte.....	97
<b>Literatuur</b>	<b>.....</b>	<b>101</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>SZW AVON Monitor vragenlijst voor werknemers.....</b>	<b>103</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>SZW AVON Monitor vragenlijst voor leidinggevenden .....</b>	<b>137</b>

# Samenvatting

## **Inleiding**

In 2004 is de ‘Arbeidsvoorwaarden en Arbeidsverhoudingen Monitor’ voor de tweede keer afgenomen. De eerste meting vond plaats in 2002 en betrof vooral arbeidsvoorwaarden. De meting van 2004 is uitgebreid met arbeidsverhoudingen. Bovendien is in 2004 naast werknemers ook onderzoek gedaan onder leidinggeevenden. Werknemers zijn bevraagd over zowel arbeidsvoorwaarden (net als in 2002) als over arbeidsverhoudingen, terwijl leidinggeevenden alleen zijn onderzocht op arbeidsverhoudingen.

## **Onderzoek naar Arbeidsvoorwaarden**

Onderzochte arbeidsvoorwaarden (Deel 1) zijn:

- kinderopvang;
- resultaatgerichte beloning;
- aanpassing werktijden;
- persoonlijk ontwikkelingsplan (POP);
- keuzemogelijkheden (CAO à la carte);
- klachtenregeling.

Wanneer we arbeidsvoorwaarden in het Nederlandse bedrijfsleven in 2004 bekijken, zien we over het algemeen een toename van het aantal werknemers dat gebruik kan maken van diverse arbeidsvoorwaarden ten opzichte van 2002.

Het percentage werknemers dat een regeling voor kinderopvang heeft, is gestegen van 27% naar 35%, het aantal werknemers met resultaatgerichte beloning van 21% naar 26%, het aantal werknemers met flexibele werktijden van 63% naar 67%, het aantal werknemers in bedrijven met POP's van 33% naar 41%, het aantal werknemers met CAO à la carte van 22% naar 39% en tot slot het aantal werknemers met een klachtenregeling van 40% naar 50%.

Soms geldt de toename van een arbeidsvoorwaardeninstrument niet in gelijke mate voor alle sectoren. In de handelssector, de financiële dienstverlening, en cultuur en overige dienstverlening is het aantal bedrijven dat POP's gebruikt bijvoorbeeld met 5 tot 8% afgenomen. Ook zien we dat de toename in regelingen voor kinderopvang niet gelijk is voor diverse sectoren. Er is sprake van een inhaalslag: de sectoren die in 2002 relatief weinig een regeling hadden, hebben in 2004 vaker een regeling, terwijl de sectoren die in 2002 al vaak een regeling hadden, hier geen toename in laten zien in 2004. Daardoor is het aantal bedrijven met een regeling voor kinderopvang in alle sectoren

richting het gemiddelde geschoven van 35%, terwijl er in 2002 sprake was van sterkere spreiding van gemiddelde percentages. Het aantal bedrijven met resultaatgerichte beloning in de zakelijke dienstverlening is in de afgelopen twee jaar opvallend toegenomen, van 30% in 2002 tot 49% in 2004. Bij de overheid trad zelfs een verdubbeling op (van 11% naar 23%), evenals bij de landbouw en visserij sector (van 10% naar 19%) maar daar zijn de absolute waarnemingen zeer laag. Van de werknemers met flexibele werktijden heeft ruim de helft (56%) in het afgelopen jaar ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de wensen aan te passen, terwijl dit in 2002 39% was. Net zoals in 2002 zijn het vooral bedrijven in de financiële dienstverlening en in de overheidssector die het meest vaak een CAO à la carte systeem hebben. Sterke stijgers in 2004 zijn overheid, gezondheids- en welzijnszorg, bouw, zakelijke dienstverlening en financiële dienstverlening met een toename van tenminste 20%. De horeca is de enige daler. Vooral in de sector cultuur en overige dienstverlening is het percentage bedrijven met een klachtenregeling fors afgenomen (van 61% naar 36%) en ook bedrijven in de financiële dienstverlening hebben in 2004 minder vaak een klachtenregeling dan in 2002 (77% versus 60%). In de overheidssector en in het onderwijs is het percentage bedrijven met een klachtenregeling respectievelijk met ongeveer 10% en 16% afgenomen. Daarentegen hebben bedrijven in de horecasector juist vaker een klachtenregeling, 40% in 2004 versus 29% in 2002.

Over het algemeen zien we ook dat werknemers in 2004 wat meer belang hechten aan diverse arbeidsvoorwaarden. Deze toename in belang komt misschien, doordat werknemers bepaalde arbeidsvoorwaarden over het algemeen vaker belangrijk vinden, wanneer zij toegang hebben tot deze arbeidsvoorwaarden.

Met de toename van het aantal werknemers dat gebruik kan maken van arbeidsvoorwaarden, zien we ook een toename van het aantal werknemers dat ontevreden is over deze regeling. Deze werknemers zijn ofwel ontevreden omdat zij zelf (nog) geen toegang hebben tot de regeling, of omdat zij niet tevreden zijn over de regeling zelf. Het aantal ontevreden werknemers is over het algemeen met 5 tot 8% toegenomen. Voor wat betreft de toename in ontevredenheid over de regelingen voor resultaatgerichte beloning: deze kan voortkomen uit het feit dat in 2004 minder werknemers ook daadwerkelijk dergelijke beloning hebben ontvangen. In 2002 kreeg 72% van de werknemers in bedrijven met resultaatgerichte beloning zo'n beloning toegekend. In 2004 is dit gedaald naar 62%. In lijn met deze bevinding geven in 2004 werknemers (35%) vaker aan dan in 2002 (27%), dat de regeling voor resultaatgerichte beloning achterblijft bij de wensen. Mogelijk is het verslechterd economisch klimaat hieraan debet.

## Onderzoek naar Arbeidsverhoudingen

Arbeidsverhoudingen (Deel 2) die zijn onderzocht betreffen:

- overleg:
  - functioneringsgesprekken;
  - informele gesprekken;
  - werkoverleg;
- instituties:
  - ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;
  - vakbond;
  - werkgeversorganisatie;
- regelingen:
  - CAO;
  - personeelshandboek;
  - individueel arbeidscontract;
  - klachtenregeling.

Zowel werknemers als leidinggevenden vinden alle instrumenten gemiddeld net voldoende belangrijk (minimaal rapportcijfer 6,2) tot behoorlijk belangrijk (maximaal 8,5). Werknemers en leidinggevenden die de instrumenten gebruiken, zijn er gemiddeld net voldoende tevreden (minimaal 6,1) tot behoorlijk tevreden over (maximaal een 7,9).

Leidinggevenden vinden alle *overleg*instrumenten (functionerings- en informele gesprekken, werkoverleg) belangrijker dan werknemers, en ook zijn ze er tevredener over dan werknemers. Bij *institutionele* instrumenten (OR, vakbond, werkgeversorganisatie) zijn de verschillen tussen werknemers en leidinggevenden minder groot dan bij *overleg*instrumenten en eerder andersom: werknemers vinden de OR en de vakbond belangrijker dan leidinggevenden. Over de OR zijn werknemers en leidinggevenden ongeveer even tevreden. Ook de *regelingen* (CAO, personeelshandboek, individueel arbeidscontact, klachtenregeling) vinden werknemers ietwat belangrijker dan leidinggevenden, hoewel de verschillen niet groot zijn. Alleen voor de CAO geldt, dat werknemers die beduidend belangrijker vinden dan leidinggevenden. Werknemers en leidinggevenden zijn ongeveer even tevreden over de regelingen, hoewel werknemers over de klachtenregelingen wat ontevredener zijn dan leidinggevenden.

Voor alle instrumenten, behalve de vakbond, geldt dat medewerkers en leidinggevenden er minder tevreden mee zijn dan dat men het belangrijk vindt. Er is dus ruimte voor verbetering bij bijna alle instrumenten, met name bij de CAO, waar het verschil tussen belang en tevredenheid het grootst is.

Zowel werknemers als leidinggevenden vinden de OR het minst belangrijk en zijn er ook het minst tevreden mee.

Werknemers vinden de CAO en hun individuele arbeidscontract het belangrijkste, en zijn met dat laatste ook het meest tevreden. Leidinggevenden vinden informele gesprekken met hun werknemers het belangrijkste en zijn daar ook het meest tevreden over.

Werknemers die gebruik maken van een instrument, vinden dit instrument belangrijker dan werknemers die er geen gebruik van maken. Dit geldt met name voor de vakbond: vakbondsleden geven het belang van de vakbond gemiddeld een 8,6, niet-vakbondsleden een 7,2.

De belangrijkste uitkomsten over *overleg* zijn als volgt:

- er is frequent overleg tussen werknemers en leidinggevenden zoals één keer per jaar functioneringsgesprekken, informele gesprekken tussen werknemer en leidinggevende en meermaals per jaar werkoverleg;
- leidinggevenden blijken positiever over overleginstrumenten dan werknemers, namelijk dat zij vaker vinden dat de instrumenten (heel) goed helpen om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven. Daarentegen vindt steeds een minderheid van de werknemers deze overlevormen (heel) goed helpen;
- in de horeca zeggen werknemers en leidinggevenden het minst vaak gebruik te maken van overleginstrumenten, in de zakelijke dienstverlening het vaakst;
- in grotere bedrijven voert men vaker jaarlijkse functioneringsgesprekken, maar niet meer of minder vaak informele gesprekken noch werkoverleg;
- hoger opgeleiden, jongeren en grote deeltijders/voltijders hebben vaker functioneringsgesprekken én informele gesprekken dan respectievelijk lageropgeleiden, ouderen en kleine deeltijders. Werkoverleg is frequenter onder hoogopgeleiden en grote deeltijders/voltijders. Er zijn geen (grote) sekseverschillen in gebruik van overleginstrumenten.

De belangrijkste uitkomsten over *instituten* zijn als volgt:

- circa tweederde werknemers en leidinggevenden zegt dat hun bedrijf een OR heeft;
- bijna dertig procent werknemers is vakbonds lid, 56% leidinggevenden zegt dat bedrijf lid is van werkgeversorganisatie;
- OR en vakbond worden door werknemers weinig geraadpleegd, werkgeversorganisaties worden door leidinggevenden regelmatig geraadpleegd;
- OR en werkgeversorganisaties helpen vaker niet dan wel om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven, terwijl de vakbond vaker wel helpt dan niet;
- OR en bonden wordt weinig invloed toegedicht op de arbeidsvoorwaarden;



- onderwijs maakt het meest gebruik van instituties; men heeft er het vaakst een OR (i.c. medezeggenschapsorgaan) en men is het vaakst lid van vakbond en werkgeversorganisatie. De horeca heeft het minst vaak een OR. De zakelijke dienstverlening kent de minste vakbondsleden, evenals de minste bedrijven die lid zijn van een werkgeversorganisatie;
- bedrijven met een CAO maken meer gebruik van instituties;
- grote bedrijven maken meer gebruik van instituties;
- hoger, ouderen en grote deeltijders/voltijders zijn vaker werkzaam in bedrijven met OR;
- vakbondsleden zijn meestal lageropgeleide, oudere, voltijds werkende mannen.

De belangrijkste uitkomsten over *regelingen* zijn als volgt:

- een ruime meerderheid van de bedrijven heeft een CAO, personeelshandboek, individueel contract en klachtenregeling;
- leidinggevenden kennen en raadplegen CAO en personeelshandboek beter/meer dan medewerkers;
- een meerderheid van werknemers en leidinggevenden kent (eigen) arbeidscontract goed;
- de helft van werknemers en leidinggevenden kent de eigen klachtenregeling een beetje;
- vakbondsleden waarderen en raadplegen de CAO meer dan niet-leden;
- volgens werknemers helpen CAO en arbeidscontract even vaak wel als niet om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven;
- volgens werknemers helpen personeelshandboek en klachtenregeling vaker niet dan wel om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven;
- leidinggevenden vinden vaker dan werknemers, dat regelingen goed helpen om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven;
- overheid en gezondheids- en welzijnszorg gebruiken regelingen het vaakst;
- bedrijven met een CAO hebben vaker personeelshandboeken en klachtenregelingen;
- bedrijven met een CAO hebben even vaak of minder vaak individuele arbeidscontracten;
- grote bedrijven hebben vaker een CAO, personeelshandboek en klachtenregeling;
- kleine bedrijven hebben vaker individuele arbeidscontracten.

De belangrijkste uitkomsten over *regelruimte*, dat wil zeggen de mogelijkheden die leidinggevenden ervaren om zelf afspraken te maken met hun werknemers over arbeidsvoorwaarden, zijn als volgt:

- leidinggevenden ervaren de meeste regelruimte in flexibele begin- en eindtijden, en het minst in beloning;
- de meeste regelruimte wordt gebruikt voor flexibele begin- en eindtijden, en het minst voor kinderopvang;
- leidinggevenden worden door medewerkers het vaakst benaderd voor wijzigingen in verlofafspraken;
- werknemers worden door leidinggevenden het vaakst benaderd voor wijzigingen in prestatieafspraken;
- op initiatief van werknemers worden begin- en eindtijden en verlof vaakst gewijzigd;
- op initiatief leidinggevenden worden prestatieafspraken en begin- en eindtijden vaakst gewijzigd;
- leidinggevenden onderhandelen het liefst met individuele werknemers;
- leidinggevenden signaleren toegenomen mondigheid van hun werknemers.

#### **Algemene conclusie**

Ten opzichte van 2002 kunnen werknemers meer gebruik maken van arbeidsvoorwaarden. Dit kan een indicatie zijn, dat de decentralisering van arbeidsvoorwaardenvorming voortschrijdt. Tegelijkertijd zijn werknemers vaker kritisch en minder tevreden. Onduidelijk is of dit samenhangt met individualisering en toegenomen mondigheid van medewerkers of met de economische teruggang waarover medewerkers indirect hun onvrede uiten.

Tevens nemen we waar, dat medewerkers en leidinggevenden belang hechten aan diverse instrumenten waarmee arbeidsverhoudingen vorm krijgen. Misschien is dit een indicatie voor een zekere behoefte aan maatwerkvorming in arbeidsverhoudingen. Leidinggevenden hechten daarbij sterker aan mogelijkheden om individueel afspraken te regelen, terwijl werknemers meer voorkeur aan de dag leggen voor instituties en regelingen. Ook heerst het beeld dat leidinggevenden en werknemers over diverse instrumenten niet erg tevreden zijn. Leidinggevenden ervaren regelruimte voor het maken van afspraken met medewerkers, hoewel dat per onderwerp verschilt.

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond van de AVON Monitor

Sinds 1998 voert de Directie Collectieve Arbeidsvoorwaardenvorming en Medezeggenschap van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) het project 'Arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen op ondernemingsniveau (AVON)' uit. Aanleiding daarvoor was, dat op belangrijke deelterreinen van het arbeidsverhoudingenbeleid - arbeidsvoorwaardenbeleid, medezeggenschapsbeleid en arbeidsrecht - sprake is van voortgaande decentralisatie, differentiatie en flexibilisering. Ontwikkelingen in de productieorganisatie, de organisatie van de arbeid en het personeelsbeleid vergroten de beslisruimte op ondernemingsniveau (zie ook Huiskamp, 2003). Mogelijk verschuift hiermee het zwaartepunt van beleid van centraal en bedrijfstakniveau naar ondernemingsniveau. Nationaal en sectoraal beleid verschuiven naar kaderstellend, waarmee op dit microniveau ruimte voor differentiatie en maatwerk wordt geboden. Decentralisatie, differentiatie en individualisering zijn voor het Ministerie reden geweest het arbeidsverhoudingenbeleid meer te richten op het ondernemingsniveau, om meer inzicht te krijgen in arbeidsverhoudingen en de feitelijke arbeidsvoorwaarden(vorming) op het niveau van de onderneming en de individuele arbeidsrelatie. Het stelsel van arbeidsverhoudingen is gebaat bij een balans tussen werkgevers en werknemers op alle niveaus waar via onderhandeling besluitvorming plaatsvindt en dus zijn effecten van het besluitvormingsproces op microniveau relevant voor het systeem van arbeidsverhoudingen op alle niveaus.

Om de ontwikkelingen in de arbeidsverhoudingen op ondernemingsniveau structureel te kunnen volgen heeft het Ministerie de AVON Monitor laten ontwikkelen. De eerste meting met de AVON Monitor vond plaats in 2002 (MuConsult, 2002). In 2004 is een tweede meting uitgevoerd, waarvan verslag wordt gedaan in deze rapportage. De AVON Monitor 2004 wijkt op enkele onderdelen af van de AVON Monitor 2002. De AVON Monitor 2004 omvat een meting van arbeidsvoorwaarden (Deel 1) en arbeidsverhoudingen (Deel 2). Deel 1 komt overeen met de AVON Monitor 2002; Deel 2 is nieuw. De opzet van de monitor en waarin verschillen zijn tussen 2002 en 2004 beschrijven we in paragraaf 1.3.

## 1.2 Beleidsvragen

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft in 2002 beleidsvragen geformuleerd, waarop de AVON Monitor antwoord dient te geven. De monitor brengt in kaart hoe werknemers in ondernemingen hun arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen beleven; het perspectief van werknemers staat centraal. De monitor geeft antwoord op de volgende beleidsvragen:

1. hoe zijn de arbeidsvoorwaarden en -verhoudingen op dit moment op ondernemingsniveau geregeld?
2. hoe verhoudt zich dit tot de door werknemers gewenste situatie?
3. wat hebben werknemers gedaan om deze wensen te realiseren?
4. heeft dit gevolgen gehad voor de arbeidsvoorwaarden en -verhoudingen?
5. welke andere ontwikkelingen die invloed hebben op de arbeidsvoorwaarden en -verhoudingen op ondernemingsniveau zijn op dit moment waar te nemen?
6. zijn hierbij verschillen en/of overeenkomsten tussen bedrijfstakken?
7. welke kenmerken van de bedrijfstak, het bedrijf en/of de werknemer zijn verder van invloed?

Voor de meting van 2004 is gekozen voor twee invalshoeken:

1. hoe zijn anno 2004 de *arbeidsvoorwaarden* geregeld in de beleving van werknemers in diverse bedrijfstakken, bedrijven en functies, en welke ontwikkelingen zijn er ten opzichte van 2002?
2. hoe zien anno 2004 de structuur en het proces van *arbeidsverhoudingen* er uit in de beleving van werknemers in diverse bedrijfstakken, bedrijven en functies?

Daarnaast is de hoofdlijn van ontwikkelingen nagegaan die invloed hebben op arbeidsvoorwaarden en -verhoudingen op ondernemingsniveau en die vanaf 2002 in andere bronnen zijn gedocumenteerd.

Het begrip 'arbeidsvoorwaarden' heeft betrekking op afspraken die zijn gemaakt tussen werkgever en werknemers over (vooral secundaire) arbeidsvoorwaarden. Het onderzoek richt zich op de vraag hoe deze arbeidsvoorwaarden uitpakken voor werknemers op organisatieniveau. Het begrip 'arbeidsverhoudingen' verwijst naar de manier waarop arbeidsvoorwaarden tot stand komen, namelijk via drie clusters van instrumenten, te weten overleg, instituties of regelingen. Het onderzoek richt zich op de vraag hoe deze instrumenten worden toegepast in organisaties.

### 1.3 Opzet van de AVON Monitor

De AVON Monitor 2004 bestaat uit Deel 1 Arbeidsvoorwaarden en Deel 2 Arbeidsverhoudingen. Deel 1 Arbeidsvoorwaarden is een onderzoek onder werknemers en omvat de volgende onderwerpen:

- kinderopvang;
- resultaatgerichte beloning;
- aanpassing werktijden;
- persoonlijk ontwikkelingsplan (POP);
- keuzemogelijkheden (CAO à la carte);
- klachtenregeling.

Deze onderwerpen zijn ook onderdeel van de AVON Monitor 2002. De bevindingen van 2004 zijn vergeleken met 2002 en er worden trendmatige ontwikkelingen beschreven.

Deel 2 Arbeidsverhoudingen is een onderzoek onder werknemers en leidinggevenden en omvat de volgende onderwerpen:

- overleg:
  - functioneringsgesprekken;
  - informele gesprekken;
  - werkoverleg;
- instituties:
  - ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;
  - vakbond;
  - werkgeversorganisatie;
- regelingen:
  - CAO;
  - personeelshandboek;
  - individueel arbeidscontract;
  - klachtenregeling.

Deze onderwerpen zijn nieuw. Vergelijking met de AVON Monitor 2002 is niet aan de orde, evenmin als het beschrijven van trendmatige ontwikkelingen.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het internetrespondentenbestand van Multiscope. Een belangrijke reden om een internetenquête toe te passen is, naast lagere kosten en snelle beschikbaarheid van respons, het feit dat de AVON Monitor 2002 eveneens op een dergelijke wijze is uitgevoerd. Daarmee voorkomen we, dat afwijkingen te wijten zijn aan de methode van dataverzameling. We realiseren ons dat de internetgebruikerspopulatie in 2002 kan afwijken van die van 2004, namelijk in die zin dat thans naar verwachting meer lager opgeleiden, ouderen en allochtonen ervan gebruik kunnen maken. In de AVON Monitor 2004 is gebruik gemaakt van een steekproefka-

der met zo'n 80.000 respondenten, terwijl de steekproef voor de AVON Monitor 2002 was gebaseerd op een bestand van 17.000 personen. Dat is al een indicatie dat het internet inmiddels is ontsloten voor een omvangrijkere groep gebruikers.

Voor Deel 1 Arbeidsvoorwaarden en Deel 2 Arbeidsverhoudingen zijn verschillende steekproeven samengesteld. Overeenkomstig de trekking van 2002 is voor de steekproef van Deel 1 Arbeidsvoorwaarden getrokken uit werkzame personen in het Multiscope bestand, waarbij is gestratificeerd naar branche. Om uitspraken te kunnen doen naar verschillen tussen bedrijfstakken is een netto steekproef van circa 2.500 werknemers gerealiseerd.

Voor Deel 2 Arbeidsverhoudingen is voor het onderdeel onder werknemers dezelfde steekproef gebruikt als bij Deel 1. Voor leidinggevenden is een aparte steekproef getrokken, gestratificeerd naar branche. Daarbij zijn netto circa 1.000 waarnemingen gerealiseerd.

De respondenten zijn via een e-mail uitgenodigd mee te werken aan het onderzoek. Het veldwerk is uitgevoerd in oktober-november 2004.

Een uitgebreide beschrijving van de onderzoekspopulatie en de steekproeven van de AVON Monitor 2004 is gegeven in *Tabellenboek AVON Monitor 2004* (Van Sloten et al., 2005).

#### **1.4 Leeswijzer**

In Deel 1 is het onderzoek naar arbeidsvoorwaarden onder werknemers beschreven, waarin de uitkomsten van de jaren 2002 en 2004 met elkaar worden vergeleken. In Deel 2 presenteren wij het onderzoek naar arbeidsverhoudingen onder werknemers en leidinggevenden. Elk deel is op zichzelf te lezen en bevat een samenvatting. In de bijlagen hebben we de vragenlijsten opgenomen.

Het Tabellenboek bevat alle onderzoeksuitkomsten uitgesplitst naar enkele branchekenmerken en persoonskenmerken, alsmede beschrijving van de onderzoekspopulatie en de steekproeven.

## Deel 1 Arbeidsvoorwaarden





## 2 Inleiding

De AVON Monitor 2004 bestaat uit Deel 1 Arbeidsvoorwaarden en Deel 2 Arbeidsverhoudingen. Deel 1 Arbeidsvoorwaarden is een onderzoek onder *werknemers* en omvat de volgende onderwerpen:

- kinderopvang;
- resultaatgerichte beloning;
- aanpassing werktijden;
- persoonlijk ontwikkelingsplan (POP);
- keuzemogelijkheden (CAO à la carte);
- klachtenregeling.

Deze onderwerpen zijn ook onderdeel van de AVON Monitor 2002. De bevindingen van 2004 worden vergeleken met 2002 en er worden trendmatige ontwikkelingen beschreven. Per onderwerp wordt een samenvattende opmerking gegeven, die aan het eind van dit deel zijn samengevoegd.



## 3 Kinderopvang

### 3.1 Inleiding

In de AVON Monitor 2004 is nagegaan in hoeverre arbeidsvoorwaarden over kinderopvang zijn gewijzigd ten opzichte van de AVON Monitor 2002. Op basis van onderzoek naar grotere en kleinere CAO's concluderen Schaepe en Van den Aamele (november 2004), dat in 64% van de CAO's afspraken zijn gemaakt over kinderopvang (90% in grotere en 44% in kleinere CAO's). In totaal heeft dit betrekking op 81% van Nederlandse werknemers die vallen onder een CAO.

### 3.2 Kinderopvang geregeld?

In totaal geeft ruim een derde van de werkzame bevolking (35%) in 2004 aan, dat de werkgever een regeling heeft voor kinderopvang. Deze regeling houdt in de financiering van opvang (23%), het beschikbaar stellen van plaatsen (3%) of beide (10%). Het aantal bedrijven met een regeling voor kinderopvang is hoger dan in 2002, toen 27% van de bedrijven een regeling had<sup>1</sup>. Daarnaast geven in 2004 veel meer werknemers aan, dat zij niet weten of het bedrijf een regeling heeft voor kinderopvang (17% in 2002 en 34% in 2004). Evenals in 2002 hebben in 2004 vooral de financiële dienstverlening (55%), de overheid (61%) en de gezondheids- en welzijnssector (45%) een regeling voor kinderopvang. Het valt op dat voor deze sectoren, met uitzondering van de overheid, het percentage werkgevers met een regeling wel lager ligt dan in 2002. De toename van bedrijven met een kinderopvangregeling doet zich met name voor in de marktsectoren. In de landbouw en visserijsector en de zakelijke dienstverlening liggen de percentages bedrijven met een regeling in 2004 relatief laag ten opzichte van de overige sectoren, maar aanzienlijk hoger dan in 2002 het geval was. Deze bevindingen duiden erop, dat het aantal bedrijven met een regeling voor kinderopvang in alle sectoren richting het gemiddelde is geschoven van 35%, terwijl er in 2002 sprake was van sterkere spreiding van gemiddelde percentages.

---

<sup>1</sup> De vraagformulering in 2002 was: "Heeft uw bedrijf een regeling voor kinderopvang of een bedrijfsplaats?". In 2004: "Heeft uw bedrijf een (financiële) regeling voor kinderopvang?"

Tabel 3.1 Werknemers bij bedrijven met een kinderopvangregeling (n=ca. 2.500)

		2004		2002	
		%	aantal	%	aantal
Totaal		35,1	875	26,8	671
Branche	Landbouw en visserij	32,6	27	–	–
	Industrie	35,6	126	21,4	88
	Bouw	27,9	70	11,1	19
	Handel	22,4	88	15,2	58
	Horeca	17,1	14	–	–
	Vervoer en communicatie	33,4	53	19,8	32
	Financiële dienstverlening	54,6	54	60,2	63
	Zakelijke dienstverlening	37,0	108	16,6	51
	Onderwijs	29,1	49	28,2	49
	Gezondheids- en welzijnszorg	45,2	151	51,1	178
	Overheid	61,1	114	51,4	98
	Cultuur en overige dienstverlening	23,4	23	22,9	23
Geslacht	man	32,0	443	25,4	381
	vrouw	38,9	431	29,0	290
Opleiding	lager opgeleid	17,1	39	13,6	72
	middelbaar opgeleid	31,4	412	25,4	323
	hoger opgeleid	44,5	421	39,3	276
Leeftijd	15-24 jaar	22,8	39	15,1	40
	25-34 jaar	38,5	315	31,0	265
	35-44 jaar	36,2	266	30,0	213
	45-54 jaar	33,5	193	21,8	113
	55-64 jaar	32,2	62	27,7	38
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	–	–	18,8	17
	12-19 uur	24,4	34	22,8	32
	20-34 uur	41,1	264	33,9	173
	35 uur of meer	34,9	562	27,5	432
CAO van toepassing	ja	38,0	758	30,7	625
	nee	17,0	18	10,2	34
Grootte- klasse	minder dan 50 werknemers	14,7	133	10,9	98
	50-199 werknemers	37,6	203	23,3	154
	200 of meer werknemers	51,9	528	46,7	410

Een liggend streepje '–' betekent minder dan 10 waarnemingen.

Net zoals in 2002 hebben hoger opgeleide werknemers (waarschijnlijk samenhangend met sector), bedrijven met een CAO en grotere bedrijven vaker een regeling voor kinderopvang. Ten opzichte van 2002 hebben werknemers met een grotere wekelijkse arbeidsduur (20 uur en meer) vaker een toename gezien van kinderopvangregelingen.

Van de werknemers werkzaam bij een bedrijf met een regeling heeft bijna de helft kinderen die jonger zijn dan 12 jaar (46%). Een derde van hen heeft in het afgelopen jaar gebruik van de regeling voor kinderopvang.

De groep gebruikers van de regeling voor kinderopvang hecht veruit de meeste waarde aan deze regeling. Zij beoordelen het belang met een 9,3. Voorts laat het onderzoek zien, dat werknemers het over het algemeen het beperkt belangrijk vinden dat de werkgever een regeling heeft voor kinderopvang. Gemiddeld geven zij hiervoor een cijfer van een 5,8 op een schaal van 1 tot 10 (in 2002: 6,0). Tabel 3.2. toont, dat werknemers in bedrijven mét kinderopvang deze regeling belangrijker vinden dan werknemers in bedrijven zonder kinderopvang (6,6 versus 5,5; in 2002 7,2 versus 5,6). Werknemers die kinderen ouder dan 12 jaar hebben, vinden de regeling over het algemeen het minst belangrijk, gevolgd door werknemers zonder (thuiswonende) kinderen. Bij de werknemers met kinderen jonger dan 12 jaar verschilt de waarde die men hecht aan kinderopvang aanzienlijk tussen werknemers in bedrijven met en zonder regeling. Wanneer het eerste kind op komst is, hechten werknemers wel veel belang aan een regeling voor kinderopvang.

Tabel 3.2 Belang van een kinderopvangregeling (n=1.631)

Het belang van een kinderopvangregeling (cijfer van 1 tot 10)	belang wns met een regeling		belang wns zonder een regeling	
	cijfer	aantal	cijfer	aantal
Totaal	6,6	868	5,5	762
Thuiswonende kinderen ouder dan 12	5,2	105	4,7	144
Geen (thuiswonende) kinderen	6,1	407	5,5	371
Thuiswonende kinderen jonger dan 12	7,5	339	5,9	241
Eerste kind is op komst	8,1	17	–	–

#### *Inhoud van de regeling*

Wanneer er een regeling is voor kinderopvang, heeft deze in de meeste gevallen betrekking op kinderen tussen 0 en 12 jaar (33%; 2002: 31%). Een kwart van de werknemers geeft aan, dat hun bedrijf een regeling heeft voor kinderen tot en met vier jaar (24%; 2002: 30%). De meeste werknemers die in een bedrijf met een regeling voor kinderopvang werken, weten echter niet aan welke leeftijdsgrenzen de regeling gebonden is (43%; 2002: 39%).

Van de werknemers met een regeling geeft 61% aan dat hierover afspraken zijn gemaakt in een CAO, maar circa tweederde van hen weet niet precies welke afspraken dit zijn. Acht procent van de werknemers met een regeling zegt dat hierover geen afspra-

ken zijn gemaakt in de CAO, terwijl 31% van de werknemers met een regeling dat niet weet.

Meestal geven bedrijven vorm aan regelingen voor kinderopvang door alle werknemers een gelijke vergoeding te geven (22%) of door een inkomensafhankelijke bijdrage te vragen van de werknemers (21%). In 2002 was dit anders, toen vroeg ruim een kwart van de bedrijven met een regeling een inkomensafhankelijke bijdrage van werknemers en gaf slechts 8% van de werkgevers alle werknemers een gelijke vergoeding.

### 3.3 Kinderopvangwensen nader bekeken

Werknemers die gebruik maken van de regeling voor kinderopvang hebben aangegeven, in hoeverre zij tevreden zijn met deze regeling en wat ze gedaan hebben om kinderopvang beter geregeld te krijgen als ze niet tevreden zijn. De meeste gebruikers zijn tevreden over de regeling; deze voldoet voor 70% aan de wensen (2002: 73%). Voor iets meer dan een kwart van de gebruikers blijft de regeling achter bij hun wensen. In tabel 3.3 staat weergegeven voor hoeveel procent van de gebruikers in 2004 en 2002 de regeling voor kinderopvang aansluit bij de wensen. Omdat de groepen klein zijn, dienen deze percentages voorzichtig geïnterpreteerd te worden.

Tabel 3.3 Werknemerswensen over een regeling voor kinderopvang

In hoeverre sluit de bestaande regeling voor kinderopvang aan bij uw wensen?	2004 (n=118)		2002 (n=78)	
	%	aantal	%	aantal
Geen wensen	0,8	1	2,6	2
Regeling voldoet aan wensen	69,5	82	73,1	57
Regeling blijft achter bij wensen	27,1	32	20,5	16
Weet niet	0,8	1	3,8	3
Niet van toepassing	1,7	2	–	0

Werknemers die niet tevreden zijn, alsmede (aanstaande) ouders van jonge kinderen zonder regeling, hebben aangegeven of zij iets gedaan hebben om dit beter geregeld te krijgen<sup>2</sup>. Een kwart heeft dit inderdaad geprobeerd, dat is in totaal 1,5 % van de gehele werkzame bevolking. Meestal heeft men hiervoor aangeklopt bij de afdeling personeelszaken (66%) of bij de leidinggevende (37%) of werkgever (31%). Meestal gebeurt dit zowel schriftelijk als mondeling (51%) en zonder hulp van derden.

<sup>2</sup> In 2004 is anders dan in 2002 de categorie ‘aanstaande ouders’/‘kind op komst’ onderscheiden, waardoor gegevens uit beide metingen niet goed vergelijkbaar zijn.

### **3.4 Resumerend kinderopvangregeling**

Het aantal werknemers werkzaam bij een bedrijf met een kinderopvangregeling is gestegen naar 35%. Het belang van een kinderopvangregeling wordt gewaardeerd met een 5,8. Werknemers met kinderen jonger dan 12 jaar of met het eerste kind op komst waarderen het belang hoger, vooral als hun bedrijf reeds zo'n regeling heeft. Zeven op de 10 werknemers is tevreden over de regeling. Van de werknemers met een regeling zegt 61% dat hierover afspraken zijn gemaakt in de CAO.





## 4 Resultaatgerichte beloning

### 4.1 Inleiding

Met resultaatgerichte beloning wordt bedoeld, dat (een deel van) het salaris afhankelijk is van de prestaties van de werknemer zelf of zijn/haar directe collega's, bijvoorbeeld opties, aandelen, prestatiebeloning en winstuitkeringen. In de AVON Monitor 2004 is nagegaan in hoeverre veranderingen zijn opgetreden ten opzichte van 2002.

Uit CAO-onderzoek (SZW, november 2004) blijkt, dat in 69% van de onderzochte CAO's afspraken zijn gemaakt over flexibele beloning. Dit heeft betrekking op 62% van de werknemers vallend onder een CAO. Meest voorkomende vormen van flexibele beloning zijn eenmalige uitkeringen, jaarlijkse gratificaties en 13e maand (bij 87% van de CAO's). Deze vormen komen twee keer zo vaak voor als winstdeling, resultaatuitkering en prestatiebeloning (bij 42% van de CAO's). Deze laatste vormen van flexibele beloning komen het meest overeen met resultaatgerichte beloning. Er zijn in CAO's tevens afspraken gemaakt over motiverend beloningsbeleid in 85% van de gevallen (betreft 77% van de werkenden). Hierbij kan men denken aan diplomatoeslagen, waarnemingstoeslagen en toekenning van (extra) periodieken. Soms gaat het om het belonen van een brede inzet(baarheid) van de werknemer (SZW, november 2004). Recent CNV-onderzoek naar variabele beloning onder werknemers toont aan, dat resultaatafhankelijke beloning toeneemt en dat werknemers hier positief tegenover staan<sup>3</sup>.

### 4.2 Resultaatgerichte beloning voor wie?

Een kwart van de werkzame bevolking (26%) werkt in een bedrijf met resultaatgerichte beloning. In 2002 lag het aantal bedrijven met resultaatgerichte beloning lager, op 21%. Overeenkomstig 2002 werken mensen in bedrijven met resultaatgerichte beloning in 2004 voornamelijk in de financiële dienstverlening (54%). Het aantal bedrijven met resultaatgerichte beloning in de zakelijke dienstverlening is in de afgelopen twee jaar opvallend toegenomen, van 30% in 2002 tot 49% in 2004. Bij de overheid trad zelfs een verdubbeling op (van 11% naar 23%), evenals bij de landbouw en visserij sector (van 10% naar 19%) maar daar zijn de absolute waarnemingen zeer laag.

Het zijn verder vooral bedrijven met hoger opgeleide werknemers (van 25% naar 31%) en de voltijders (van 26% naar 31%) die vaker met resultaatgerichte beloning te maken

---

<sup>3</sup> Zie: <http://www.cnv.nl/new/berichten/2005/Februari/EEplVVplVpssPbQFQm.php>

krijgen, terwijl er juist een daling van resultaatgerichte beloning lijkt te zijn in bedrijven die niet onder een CAO vallen (34% naar 20%).

Tabel 4.1 Percentage werknemers bij bedrijven met resultaatgerichte beloning (n=ca. 2.500)

		2004		2002	
		%	aantal	%	aantal
Totaal		25,5	636	21,1	528
Branche	Landbouw en visserij	19,2	16	–	–
	Industrie	35,1	124	31,1	128
	Bouw	29,5	74	26,9	47
	Handel	25,1	99	24,8	95
	Horeca	14,5	12	17,9	13
	Vervoer en communicatie	24,3	38	24,1	39
	Financiële dienstverlening	54,1	53	52,6	55
	Zakelijke dienstverlening	49,3	144	29,9	91
	Onderwijs	6,6	11	–	–
	Gezondheids- en welzijnszorg	4,0	14	3,4	12
	Overheid	23,4	43	10,7	20
	Cultuur en overige dienstverlening	–	–	17,2	18
Geslacht	man	30,4	421	25,3	379
	vrouw	19,4	215	14,9	150
Opleiding	lager opgeleid	15,8	36	14,7	78
	middelbaar opgeleid	23,1	303	21,4	272
	hoger opgeleid	31,3	296	25,4	178
Leeftijd	15-24 jaar	26,3	45	17,1	45
	25-34 jaar	26,3	216	24,5	209
	35-44 jaar	27,3	200	23,0	163
	45-54 jaar	23,9	137	16,2	84
	55-64 jaar	19,7	38	19,0	26
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	–	–	12,1	11
	12-19 uur	–	–	12,8	18
	20-34 uur	17,9	115	13,6	69
	35 uur of meer	31,2	502	26,1	409
CAO van toepassing	ja	23,5	469	19,5	397
	nee	19,8	22	33,9	112
Grootte- klasse	minder dan 50 werknemers	17,3	156	16,6	150
	50-199 werknemers	27,7	149	22,3	148
	200 of meer werknemers	32,1	327	25,9	227

In 2002 gaven werknemers het belang van resultaatgerichte beloning een cijfer van 5,1. Ook in 2004 toont de werkzame bevolking met een cijfer van 5,8 nog steeds aan be-

perkt belang te hechten aan een regeling voor resultaatgerichte beloning. Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen in dit opzicht, noch tussen verschillende opleidingsniveaus. Het belang dat men hecht aan resultaatgerichte beloning, loopt wel vrij sterk uiteen tussen werknemers in verschillende sectoren. Net zoals in 2002 vinden werknemers in het onderwijs resultaatgerichte beloning het minst belangrijk (4,8) en in de financiële dienstverlening juist het meest (6,4).

#### *Inhoud van de regeling*

Overeenkomstig 2002 worden afspraken over resultaatgerichte beloning het meest vaak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprekken (34%; 2002 26%), arbeidscontracten (25%; 2002 19%) en CAO's (20%; 2002 21%).

Tabel 4.2 Werknemerswensen over een regeling voor resultaatgerichte beloning

In hoeverre sluit de bestaande regeling voor resultaatgerichte beloning aan bij uw wensen?	2004 (n=635)		2002 (n=521)	
	%	aantal	%	aantal
Geen wensen	10,9	69	7,9	42
Regeling voldoet aan wensen	44,4	282	55,6	295
Regeling blijft achter bij wensen	34,8	221	26,9	143
Weet niet	3,3	21	3,8	20
Niet van toepassing	6,6	42	5,8	31

In 2002 kreeg 72% van de werknemers in bedrijven met resultaatgerichte beloning zo'n beloning toegekend. In 2004 is dit gedaald naar 62%. In lijn met deze bevinding geven in 2004 werknemers (35%) vaker aan dan in 2002 (27%), dat de regeling voor resultaatgerichte beloning achterblijft bij de wensen (tabel 4.2).

### **4.3 Resultaatgerichte beloning nader bekeken**

Wanneer werknemers niet tevreden zijn over de (afwezigheid van) regeling voor resultaatgerichte beloning, kunnen zij actie ondernemen om dit anders of beter geregeld te krijgen. Tabel 4.3 geeft een overzicht van het percentage werknemers dat actie ondernomen heeft, uitgesplitst naar de mate waarin zij een regeling voor resultaatgerichte beloning hebben. Hieruit blijkt dat in 2004 16% (2002: 13%) van de werkzame bevolking wensen heeft ten aanzien van de regeling voor resultaatgerichte beloning, en dat 10% (2002: 8%) actie heeft ondernomen om hieraan iets te veranderen. In driekwart van de gevallen heeft men de wensen mondeling kenbaar gemaakt, in de overige gevallen zowel mondeling als schriftelijk (2002: 67%). Acht op de 10 werknemers uit de wensen hierover bij de direct leidinggevende. Slechts één op de 10 werknemers stapt hiervoor naar de afdeling personeelszaken.

Tabel 4.3 Actie voor aangepaste regeling voor resultaatgerichte beloning (n=ca. 2.500)

Heeft u iets gedaan om (op een andere wijze) resultaatgerichte beloning via uw werkgever goed geregeld te krijgen?		2004 %	2002 %
Werknemer heeft wensen	Werknemer wil andere/betere regeling en heeft daartoe actie ondernomen	2,8	1,2
	Werknemer wil andere/betere regeling, maar heeft geen actie ondernomen	6,2	4,6
	Bedrijf heeft (nog) geen regeling en werknemer heeft daartoe actie ondernomen	7,1	7,1
Werknemer heeft geen wensen	Werknemer heeft geen wensen over regeling en heeft geen actie ondernomen	15,2	14,4
	Bedrijf heeft geen regeling (of werknemer weet het niet) en werknemer heeft geen actie ondernomen	68,1	71,5
Weet niet/ontbrekende gegevens		0,6	1,2

Uiteindelijk beslist in de meeste gevallen de werkgever (61%) en/of de direct leidinggevende (35%) over de wensen voor resultaatgerichte beloning. Slechts een handjevol van de werkzame bevolking (N=38), namelijk 16% van de werknemers met wensen voor resultaatgerichte beloning die actie ondernomen hebben, heeft hulp ingeschakeld bij het realiseren van deze wens. Meestal zoekt men deze hulp bij collega's (59%).

#### 4.4 Resumerend resultaatgerichte beloning

Van alle werknemers werkt 26% in een bedrijf met resultaatgerichte beloning. In 2002 was dat 21%. Werknemers waarderen resultaatgerichte beloning met 5,8. In de zakelijke dienstverlening zijn de rapportcijfers hoger.

## 5 Aanpassing werktijden

### 5.1 Inleiding

In de AVON Monitor 2004 is nagegaan in hoeverre werknemers hun werktijden kunnen aanpassen en waarin dit afwijkt van 2002<sup>4</sup>. Uit CAO-onderzoek is bekend, dat in 53% van de CAO's afspraken worden gemaakt dat dienstroosters in overleg met werknemers worden vastgesteld en dat in 27% van de CAO's afspraken staan dat rekening gehouden moet worden met persoonlijke omstandigheden van de werknemer bij het vaststellen van arbeids- en rusttijden, bijvoorbeeld in verband met zorgtaken, of om werknemers zeggenschap te geven over hun arbeidstijd (Pott et al., juni 2004). Uit ander onderzoek komt naar voren, dat werknemers de mogelijkheid om arbeidstijden flexibel toe te kunnen passen een belangrijk zo niet het belangrijkste instrument vinden om werk en zorg beter op elkaar af te stemmen (Portegijs et al., november 2002; MuConsult, 2003; Van Dam & Van der Werf, 2004). Afspraken maken tussen werknemers en hun leidinggevende over werktijden lijkt laagdrempeliger te zijn dan afspraken maken over beloning en contracten (Oeij et al., 2005).

### 5.2 Aanpassing van werktijden voor wie?

Ongeveer tweederde van de werkzame bevolking heeft zowel in 2002 (63%) als in 2004 (67%) de mogelijkheid om de werktijden naar behoefte aan te passen. De sectoren overheid en financiële dienstverlening bieden deze mogelijkheid het vaakst (ongeveer acht op de 10 werknemers) en de bouwsector juist het minst vaak (vijf op de tien werknemers). Binnen de industrie en de zakelijke dienstverlening is het aantal werknemers dat aangeeft flexibele werktijden te hebben met ongeveer 10% toegenomen tussen 2002 en 2004. Verder zien we een opmerkelijke verschuiving bij de wekelijkse arbeidsduur. Naarmate de werkweek groter is, zijn de mogelijkheden om werktijden aan te passen veelvuldiger, terwijl die keuzemogelijkheid flink inkrimpt bij werknemers met kleinere deeltijdbanen. Werknemers met een fulltime dienstverband rapporteren daarentegen weer minder mogelijkheden voor flexibele werktijden.

---

<sup>4</sup> In de AVON Monitor 2002 wordt weliswaar gesproken over 'flexibele begintijden en eindtijden' en 'flexibele werktijden', maar de vraagstelling gaat in beide jaren over het 'aanpassen van werktijden'.

Tabel 5.1 Percentage werknemers in bedrijven met de mogelijkheid om werktijden aan te passen uitgesplitst (n=ca. 2.500)

		2004		2002	
		%	aantal	%	aantal
Totaal		66,7	1664	62,5	1562
Branche	Landbouw en visserij	66,6	55	70,3	53
	Industrie	60,7	214	51,0	209
	Bouw	52,3	131	47,1	82
	Handel	64,2	254	61,3	235
	Horeca	59,8	48	60,0	44
	Vervoer en communicatie	56,3	89	54,7	89
	Financiële dienstverlening	83,7	82	79,1	83
	Zakelijke dienstverlening	74,2	216	65,7	200
	Onderwijs	60,8	102	59,5	102
	Gezondheids- en welzijnszorg	72,0	241	69,2	241
	Overheid	87,1	162	79,5	152
	Cultuur en overige dienstverlening	72,3	71	70,0	71
Geslacht	man	63,9	885	58,7	880
	vrouw	70,3	779	68,1	682
Opleiding	lager opgeleid	52,7	121	53,0	280
	middelbaar opgeleid	65,4	859	63,2	803
	hoger opgeleid	71,9	679	68,2	479
Leeftijd	15-24 jaar	67,5	115	68,9	180
	25-34 jaar	67,8	555	64,2	548
	35-44 jaar	67,7	497	62,8	444
	45-54 jaar	64,5	371	56,2	292
	55-64 jaar	64,2	124	62,6	87
Werkelijke	minder dan 12 uur	67,5	56	80,4	74
wekelijkse	12-19 uur	71,5	100	85,5	120
arbeidsduur	20-34 uur	74,3	476	64,5	328
	35 uur of meer	63,3	1019	59,0	926
CAO van	ja	66,3	1321	63,0	1281
toepassing	nee	72,4	79	59,7	198
Grootte-	minder dan 50 werknemers	62,3	561	58,2	525
klasse	50-199 werknemers	64,9	350	59,7	394
	200 of meer werknemers	71,5	728	68,4	600

Van de werknemers met flexibele werktijden heeft ruim de helft (56%) in het afgelopen jaar ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de wensen aan te passen, terwijl dit in 2002 39% was.

Alle werknemers met een aanpassingsmogelijkheid van werktijden waarden het belang ervan met een 8,1. De werknemers die van de mogelijkheid gebruik hebben gemaakt om de werktijden aan te passen, waarden deze regeling zelfs met een 8,5 (staat niet in tabel). De groep werknemers die de regeling over het aanpassen van werktijden in de praktijk ook daadwerkelijk benut, beoordeelt dit belang met een 8,4. Net zoals in 2002 hechten alle werknemers (met en zonder regeling hiervoor) in 2004 belang aan de mogelijkheid om de werktijden naar behoefte aan te kunnen passen. Zij beoordelen dit belang in 2004 met een 7,8 (2002: 7,6). Vooral vrouwelijke werknemers, werknemers tussen de 24 en 45 jaar en hoger opgeleide werknemers hechten waarde aan flexibiliteit in werktijden. In tabel 5.2 staat het rapportcijfer voor het belang van flexibiliteit in werktijden uitgesplitst naar groepen die wel of geen thuiswonende kinderen hebben.

Tabel 5.2 Belang van het aanpassen van werktijden (n=ca. 1.656<sup>5</sup>)

Het belang van een werktijdenregeling (cijfer van 1 tot 10)	belang wns met een regeling		belang wns zonder een regeling	
	cijfer	aantal	cijfer	aantal
Totaal	8,1	1655	7,3	642
Thuiswonende kinderen ouder dan 12	7,9	249	7,4	115
Geen (thuiswonende) kinderen	8,0	865	7,2	342
Thuiswonende kinderen jonger dan 12	8,4	520	7,7	177
Eerste kind is op komst	8,4	22	–	–

Het valt op dat werknemers wiens werkgever een regeling heeft, ook meer belang hechten aan deze regeling. Ook zien we dat werknemers met thuiswonende kinderen jonger dan 12 en waarvan het eerste kind op komst is, de mogelijkheid voor het aanpassen van werktijden het vaakst belangrijk vinden (8,4). Het lage cijfer dat werknemers met een kind op komst maar zonder regeling, toekennen aan het belang van een regeling (5,9) heeft mogelijk te maken met het lage aantal respondenten in deze categorie.

#### *Inhoud van de regeling*

Wanneer werknemers de mogelijkheid hebben om hun werktijden naar behoefte aan te passen, worden afspraken hierover in de meeste gevallen mondeling gemaakt met de leidinggevende of met de werkgever (56%). Daarnaast hebben werknemers in 43% van de gevallen de vrijheid om op informele basis hun werktijden aan te passen. Beide manieren van afspraken maken over werktijden worden in 2004 vaker toegepast dan in

<sup>5</sup> De overige respondenten weten niet of het bedrijf de mogelijkheid geeft om werktijden naar behoefte aan te passen.

2002, toen respectievelijk 48% en 35% afspraken maakte met de leidinggevende en op informele basis.

Tabel 5.3 Manier waarop de regeling ten aanzien van flexibele werktijden is vastgelegd (n=1.664)

	%	aantal
Mondelinge afspraak met de leidinggevende of werkgever	56,3	936
Informele basis	43,0	715
In de CAO	14,1	235
Individueel arbeidscontract	14,4	240
Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek	13,7	228
Personeelshandboek van het bedrijf	10,5	175
Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO	5,3	89
Regelingen zijn afgesproken met de OR	5,1	84
Wet	1,6	26
Europees vastgesteld	–	–
Weet niet	3,1	51
Anders	2,1	35

Over het algemeen hebben werknemers met een regeling voor flexibele werktijden geen wensen ten aanzien van deze regeling. 5% heeft dit echter wel (2002: 3%).

### 5.3 Wensen over aanpassing van werktijden

In tabel 5.4 staat weergegeven hoeveel werknemers in 2002 en in 2004 wensen hadden ten aanzien van de bestaande/afwezige regeling voor flexibele werktijden en in welke mate zij actie hebben ondernomen om hieraan iets te veranderen. Hieruit blijkt dat werknemers in 2004 vaker wensen hebben over de regeling (14%) dan in 2002 (8%), waarvan respectievelijk 12% (2004) en 7% (2002) actie heeft ondernomen.

Werknemers die geprobeerd hebben om hun wensen met betrekking tot flexibele werktijden anders geregeld te krijgen, hebben dit in de meeste gevallen kenbaar gemaakt bij de direct leidinggevende (81%; 2002 78%) en/of de werkgever (36%). 15% tot 20% van de werknemers met wensen heeft deze geuit bij collega's en/of personeelszaken, 7% is naar de ondernemingsraad gestapt en 5% naar de vakbond. In bijna alle gevallen heeft men de wensen mondeling (70%; 2002 63%) of zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven (27%), hetgeen past bij de eerder genoemde vaak informele methoden om afspraken te maken over flexibele werktijden. De leidinggevende en/of de werkgever zijn ook meestal degenen die beslissen over mogelijkheden voor



flexibele werktijden (respectievelijk 52% en 57%), of anders de afdeling personeelszaken (16%).

Tabel 5.4 Actie voor aangepaste regeling voor aanpassing van werktijden (n=ca. 2.500)

Heeft u iets gedaan om meer mogelijkheden te krijgen om uw werktijden aan te passen?		2004 %	2002 %
Werknemer heeft wensen	Werknemer wil andere/betere regeling en heeft daartoe actie ondernomen	2,5	1,0
	Werknemer wil andere/betere regeling, maar heeft geen actie ondernomen	2,2	0,9
	Bedrijf heeft (nog) geen regeling en werknemer heeft daartoe actie ondernomen	9,5	6,4
Werknemer heeft geen wensen	Werknemer heeft geen wensen over regeling en heeft geen actie ondernomen	57,9	60,4
	Bedrijf heeft geen regeling (of werknemer weet het niet) en werknemer heeft geen actie ondernomen	23,0	30,8
Weet niet/ontbrekende gegevens		1,3	0,4

#### 5.4 Resumerend flexibele werktijden

De mogelijkheid om de werktijden aan te passen is iets toegenomen: 67% van de werknemers werkt in 2004 bij een bedrijf waar dat kan, tegen 63% in 2002. Dat komt overeen met andere bevindingen, waarin wordt vastgesteld dat in tweederde van de bedrijven een regeling is getroffen over flexibele begin- en eindtijden (Remery et al., 2002). De regeling in ons onderzoek wordt door werknemers gewaardeerd met 7,8, ongeacht of zo'n regeling er is; en als er al een regeling in het bedrijf is én men maakt er gebruik van, dan waardeert men dat met 8,4.



## 6 Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP)

### 6.1 Inleiding

Met een Persoonlijk OntwikkelingsPlan (POP) bedoelen we een opleidingsplan of ontwikkelingsplan overeengekomen tussen werknemer en werkgever, waarin staat welke inspanningen de werknemer in de komende jaren gaat verrichten of worden geleverd. De AVON Monitor 2004 gaat na in hoeverre POP's voorkomen in bedrijven vergeleken met 2002. In CAO's (SZW, november 2004) worden bij 44% van de alle CAO's specifiek afspraken gemaakt over een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP); dit betreft 34% van de werknemers onder een CAO. Dat komt bijna overeen met onze bevindingen.

### 6.2 Wie heeft een POP?

Op de vraag 'bestaan er in uw bedrijf persoonlijke ontwikkelingsplannen?' antwoordt in 2004 ruim 40% van de werknemers bevestigend. Koplopers zijn de financiële dienstverlening (74%) en de overheid (70%), en hekkensluiters zijn handel en cultuur en overige dienstverlening (beide 22%). Het totaalpercentage ligt 8% hoger dan in 2002. Meer bedrijven gebruiken POP's als methode om de persoonlijke ontwikkeling van werknemers te registreren. Uit tabel 6.1 blijkt dat deze toename niet in alle sectoren is opgetreden. In de handelssector, de financiële dienstverlening en cultuur en overige dienstverlening is het aantal bedrijven dat POP's gebruikt zelfs met 5 tot 8% afgenomen. In de industriële sector, de bouw en de overheid is het aantal bedrijven met POP's met ongeveer 15% toegenomen, en in de zakelijke dienstverlening en het onderwijs zelfs met ruim 20%. Verder zijn het vooral hoogopgeleide werknemers en werknemers in grote bedrijven die, net als in 2002, in 2004 vaker aangeven in bedrijven te werken met POP's. Tot slot merken wij op dat POP's vaker voorkomen naarmate een CAO van toepassing is. Hoewel dit in 2002 ook al zo was, is het verschil tussen bedrijven met en zonder CAO groter geworden.

Tabel 6.1 Percentage werknemers in bedrijven met een POP (n=ca. 2.500)

		2004		2002	
		%	aantal	%	aantal
Totaal		41,2	1028	33,0	825
Branche	Landbouw en visserij	35,3	29	21,3	16
	Industrie	43,9	155	39,3	161
	Bouw	40,2	101	25,3	44
	Handel	22,2	88	27,1	104
	Horeca	27,8	22	17,9	13
	Vervoer en communicatie	33,0	52	28,0	46
	Financiële dienstverlening	73,9	73	80,2	84
	Zakelijke dienstverlening	52,4	153	28,9	88
	Onderwijs	53,8	90	33,0	57
	Gezondheids- en welzijnszorg	34,4	115	23,4	82
	Overheid	69,6	130	52,6	100
	Cultuur en overige dienstverlening	21,7	21	29,9	30
Geslacht	man	43,9	608	36,5	547
	vrouw	37,9	420	27,8	278
Opleiding	lager opgeleid	21,0	48	21,8	115
	middelbaar opgeleid	37,8	496	33,3	423
	hoger opgeleid	51,2	484	41,0	288
Leeftijd	15-24 jaar	33,4	57	24,0	63
	25-34 jaar	41,1	337	34,8	297
	35-44 jaar	39,9	293	33,8	239
	45-54 jaar	44,4	255	33,6	175
	55-64 jaar	43,4	84	32,6	45
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	16,8	14	15,4	14
	12-19 uur	23,8	33	26,5	37
	20-34 uur	38,5	247	28,8	147
	35 uur of meer	45,1	727	38,1	598
CAO van toepassing	ja	43,4	864	34,7	705
	nee	27,8	30	29,8	99
Grootte- klasse	minder dan 50 werknemers	22,1	199	19,4	175
	50-199 werknemers	37,6	203	35,2	233
	200 of meer werknemers	60,2	613	46,3	407

Bedrijven waar POP's gebruikt worden, passen dit instrument waarschijnlijk niet toe bij alle werknemers. Van de 41% werknemers die aangeven dat hun werkgever POP's gebruikt, geeft minder dan de helft aan zelf over een POP te beschikken (42%). Dit is nagenoeg overeenkomstig 2002. En ook net zoals in 2002 (18%) geeft ongeveer een

vijfde van de werknemers zonder POP aan, dat zij verwachten dit wel op korte termijn te krijgen.

Met het aantal bedrijven dat POP's gebruikt, is ook het belang dat werknemers hechten aan dit instrument toegenomen. In 2002 beoordeelden werknemers (met en zonder POP) het belang van deze regeling met een 6,4. In 2004 is dit cijfer gestegen naar 6,8. Indien werknemers zelf een POP hebben of deze krijgen op korte termijn, waarderen zij het instrument met een 7,6. Het belang dat werknemers toekennen aan een POP, verschilt enigszins tussen mannen (6,7) en vrouwen (6,9), maar neemt vooral toe per opleidingsniveau (van 6,3 voor laag opgeleiden tot 7,1 voor hoog opgeleiden) en af per leeftijdscategorie (van 7,0 voor jongeren tot 6,4 voor ouderen).

#### *Inhoud van de regeling*

Net zoals in 2002 (48%) worden afspraken over POP's in 2004 meestal vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprekken, maar nu veel vaker (64%). Daarnaast wordt de regeling in één op de vijf bedrijven met POP's vastgelegd in het personeelshandboek (2002: 16%). In 2002 gebeurde dit ook vaker mondeling met de leidinggevende/werkgever (24%).

Werknemers die zelf een POP hebben, hebben meestal in het afgelopen jaar een interne of externe opleiding of cursus gevolgd in het kader van dit POP. 20% heeft alleen een externe cursus gevolgd, 25% alleen een interne cursus en 21% een interne en externe cursus. 34% van de werknemers met een POP geeft aan, dat zij in het afgelopen jaar geen cursus of opleiding in het kader van het POP hebben gevolgd.

Tabel 6.2 Manier waarop de regeling ten aanzien van POP is vastgelegd (n=1.562)

	%	aantal
Informele basis	10,0	106
Mondelinge afspraak	12,7	131
Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek	64,3	666
Individueel arbeidscontract	6,5	68
Personeelshandboek van het bedrijf	19,6	201
Regelingen zijn afgesproken met de OR	10,9	112
Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO	7,1	73
In de CAO	10,9	114
Wet	–	–
Europees vastgesteld	–	–
Weet niet	7,0	72
Anders	1,6	16

61% van de werknemers met een POP heeft naar eigen zeggen veel inspraak gehad bij dit plan. Ongeveer een derde (29%) heeft enige inspraak gehad en 6% van de werknemers geeft aan, dat het plan vooral door de werkgever of de leidinggevende is bepaald en dat zij zelf geen inspraak hebben gehad. De mate waarin werknemers inspraak hebben bij het POP, hangt samen met de mate waarin men wel of geen opleiding of cursus heeft gevolgd. Tabel 6.3 laat zien dat ruim 70% van de werknemers met veel inspraak ook daadwerkelijk een opleiding heeft gevolgd, tegenover 43% van de werknemers die geen inspraak heeft gehad bij het POP.

Tabel 6.3 Samenhang tussen inspraak en opleiding volgen

Heeft u de laatste 12 maanden in het kader van een POP aan een interne of externe opleiding of cursus meegedaan?	ja		nee	
	%	aantal	%	aantal
Veel inspraak gehad bij POP	71,7	281	28,3	111
Enige inspraak gehad bij POP	63,1	118	36,9	69
Geen inspraak gehad bij POP	42,5	17	57,5	23

### 6.3 POP nader bekeken

Van de werkzame bevolking<sup>6</sup> heeft ongeveer 10% geprobeerd om het POP anders of beter geregeld te krijgen. Dit zijn enerzijds werknemers waarvan het bedrijf geen regeling voor POP's heeft en anderzijds werknemers die een POP hebben maar daar niet volledig tevreden over zijn. Dit is meer dan in 2002, toen 6%<sup>7</sup> van de werknemers met wensen probeerde om het POP anders geregeld te krijgen.

<sup>6</sup> Uitgezonderd de werknemers, waarvan het bedrijf wel POP's gebruikt, maar die zelf geen POP hebben of niet weten of ze een POP hebben.

<sup>7</sup> Idem.

Tabel 6.4 Actie voor een aangepaste regeling over het POP (n=ca. 2.500)

Heeft u iets gedaan om het Persoonlijk Ontwikkelingsplan anders of beter geregeld te krijgen?		2004 %	2002 %
Werknemer heeft wensen	Werknemer wil andere/betere regeling en heeft daartoe actie ondernomen	3,1	1,9
	Werknemer wil andere/betere regeling, maar heeft geen actie ondernomen	3,2	2,0
	Bedrijf heeft (nog) geen regeling en werknemer heeft daartoe actie ondernomen	6,4	4,3
Werknemer heeft geen wensen	Werknemer heeft geen wensen over regeling en heeft geen actie ondernomen	31,3	29,1
	Bedrijf heeft geen regeling (of werknemer weet het niet) en werknemer heeft geen actie ondernomen	55,4	62,3
Weet niet/ontbrekende gegevens		0,4	0,4

Wensen met betrekking tot veranderingen in het POP maken werknemers meestal kenbaar aan de direct leidinggevende (81%; 2002 82%) of aan de werkgever (28%) of anders aan personeelszaken (18%). De wijze waarop men deze wensen kenbaar maakt, is in tweederde van de gevallen mondeling (2002: 54%), en in een eenderde zowel mondeling als schriftelijk (2002: 40%). Uiteindelijk beslist de direct leidinggevende en/of de werkgever over de ingediende wensen voor een POP, en in een kwart van de gevallen is dit de afdeling personeelszaken.

#### 6.4 Resumerend POP

Ruim 40% van de werknemers werkt in een bedrijf, dat persoonlijke ontwikkelingsplannen heeft. In 2002 was dat 33%. De waardering van een POP-regeling is 6,8, van gebruikers een 7,6. Werknemers in dienstverlening geven hogere oordelen dan werknemers in maaksectoren, mogelijk doordat een groter aantal werknemers in de dienstverlening werkt met een POP.





## 7 Keuzemogelijkheden (CAO à la carte)

### 7.1 Inleiding

De AVON Monitor 2004 gaat in op het zelf samenstellen van het arbeidsvoorwaardenpakket. Daarmee bedoelen we of (CAO-)afspraken medewerkers de mogelijkheid geven om bepaalde arbeidsvoorwaarden te wisselen tegen een aantal andere arbeidsvoorwaarden (ook wel CAO à la carte, Cafeteria CAO, keuze CAO of meerkeuzesysteem genoemd). Ontwikkelingen ten opzichte van 2002 worden geschetst. Uit CAO-onderzoek komt naar voren dat in 57% van de CAO's afspraken zijn gemaakt over een meerkeuzesysteem over arbeidsvoorwaarden. Dit slaat terug op 50% van de werknemers vallend onder een CAO. Een verklaring voor het verschil tussen werknemersuitkomsten en CAO-uitkomsten kan zijn, dat werknemers niet goed weten dat er keuzemogelijkheden zijn en welke de keuzemogelijkheden zijn (Sorée, december 2004).

### 7.2 Keuzemogelijkheden arbeidsvoorwaarden

Het aantal werknemers, waarvan het bedrijf een regeling heeft om - binnen bepaalde grenzen - te kiezen tussen arbeidsvoorwaarden (CAO à la carte), is in 2004 flink toegenomen ten opzichte van 2002. Waar in 2002 iets meer dan twee op de 10 werknemers in een bedrijf werkte met een CAO à la carte (22%), is dit in 2004 al bijna vier op de 10. Net zoals in 2002 zijn het vooral bedrijven in de financiële dienstverlening en in de overheidssector die het meest vaak een CAO à la carte systeem hebben. Sterke stijgers in 2004 zijn overheid, gezondheids- en welzijnszorg, bouw, zakelijke dienstverlening en financiële dienstverlening met een toename van tenminste 20%. De horeca is de enige daler. Ofschoon de stijging van werknemers met kleine deeltijdbanen (minder dan 20 uur) aanzienlijk is, nemen we waar dat werknemers met langere werkweken (20 uur en meer) werkzaam in bedrijven met keuzemogelijkheden in arbeidsvoorwaarden zelfs verdubbelen.

Tabel 7.1 Percentage werknemers bij bedrijven met keuzemogelijkheden in het arbeidsvoorwaardenpakket (n=ca. 2.500)

		2004		2002	
		%	aantal	%	aantal
Totaal		38,6	962	21,6	541
Branche	Landbouw en visserij	31,9	26	28,7	22
	Industrie	28,8	101	19,3	79
	Bouw	38,3	96	14,4	25
	Handel	27,2	107	16,9	65
	Horeca	25,3	20	26,3	19
	Vervoer en communicatie	31,4	49	15,5	25
	Financiële dienstverlening	61,8	61	41,8	44
	Zakelijke dienstverlening	50,5	147	28,9	88
	Onderwijs	36,3	61	17,6	30
	Gezondheids- en welzijnszorg	40,7	136	17,6	61
	Overheid	60,3	112	34,6	66
	Cultuur en overige dienstverlening	45,6	45	16,4	17
Geslacht	man	42,0	582	24,9	373
	vrouw	34,3	381	16,8	168
Opleiding	lager opgeleid	29,9	69	18,3	96
	middelbaar opgeleid	34,9	458	17,9	227
	hoger opgeleid	45,9	434	31,0	218
Leeftijd	15-24 jaar	32,0	54	16,7	44
	25-34 jaar	38,7	317	23,6	202
	35-44 jaar	40,3	296	20,7	146
	45-54 jaar	35,4	203	20,2	105
	55-64 jaar	46,1	89	26,5	37
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	29,3	24	18,4	17
	12-19 uur	31,7	45	19,9	28
	20-34 uur	38,0	244	17,8	91
	35 uur of meer	39,8	641	19,6	367
CAO van toepassing	ja	38,2	762	20,8	422
	nee	44,2	48	28,2	93
Grootte-klasse	minder dan 50 werknemers	34,2	308	19,0	171
	50-199 werknemers	32,4	174	18,9	125
	200 of meer werknemers	46,2	470	27,0	237

Ook het aantal werknemers dat in het kader van een CAO à la carte iets geruild heeft, is in 2004 (19%) groter dan in 2002 (13%). Men heeft in 2004 in 30% van de gevallen tijd voor geld geruild (2002: 27%), in 29% van de gevallen geld voor geld (2002:

28%), in 27% van de gevallen geld voor tijd (2002: 28%) en 16% heeft tijd voor tijd geruild (2002: 9%).

Het gemiddelde rapportcijfer dat werknemers geven voor het belang van een regeling met keuzemogelijkheden voor het zelf samenstellen van arbeidsvoorwaarden is 6,9. Wanneer werknemers iets geruild hebben, vinden zij de CAO à la carte belangrijker en waarderen zij deze mogelijkheid met een 7,6. Dienstverlenende bedrijven in profit en non-profit scoren bovengemiddeld, terwijl onderwijs veel minder belang hecht aan zo'n regeling. Ook werknemers met kleine deeltijdbanen hechten er weinig aan.

#### *Inhoud van de regeling*

Werknemers die keuzes kunnen maken tussen arbeidsvoorwaarden, zijn hierbij vaak aan grenzen gebonden. Meestal is het de CAO die deze grenzen bepaalt (50%), of anders de werkgever (29%), de direct leidinggevende (29%), of het arbeidscontract (25%). Informatie over arbeidsvoorwaarden ontvangen werknemers (met en zonder CAO à la carte) het meest vaak via personeelszaken of de werkgever (63%) en de CAO (41%). Bijna één op de vijf werknemers ontvangt ook informatie over arbeidsvoorwaarden via het internet. De wijze waarop werknemers informatie ontvangen over arbeidsvoorwaarden, hangt nauw samen met de wijze waarop veranderingen in arbeidsvoorwaarden over het algemeen tot stand komen. Meestal worden veranderingen volgens werknemers in bedrijven gerealiseerd via personeelszaken of de werkgever (46%), gevolgd door de CAO (36%).

Wanneer een bedrijf een regeling heeft voor het samenstellen van het arbeidsvoorwaardenpakket, sluit deze over het algemeen goed aan bij de wensen van werknemers. 60% van de werknemers met een CAO à la carte geeft aan dat de regeling voldoet aan de wensen, voor 27% van de werknemers geldt dat de regeling achterblijft bij de wensen. 13% van de werknemers weet niet of de regeling wel of niet aan hun wensen voldoet.

### **7.3 Resumerend keuzemogelijkheden arbeidsvoorwaarden**

Het aandeel werknemers in bedrijven met keuzemogelijkheden in arbeidsvoorwaarden groeide van 22% naar 39%. De gemiddelde waardering voor een dergelijke regeling is 6,8.



## 8 Klachtenregeling

### 8.1 Inleiding klachtenregeling

De AVON Monitor 2004 belicht de klachtenregeling in bedrijven en ontwikkelingen ten opzichte van 2002. In onderzoek is vastgesteld dat in 80% van de CAO's afspraken zijn gemaakt over klachtenregelingen, betrekking hebbend op 83% van de werknemers vallend onder een CAO (Smits & Van den Aemele, mei 2004). Eerder onderzoek toont aan dat in 1996 nog maar bij 15% van de CAO's klachtenregelingen voorkwamen, en in 2000 dat in 19% van onderzochte *bedrijven* een klachtenregeling werd gehanteerd (Smits & Van den Aemele, mei 2004). Hoewel de recente cijfers van ons onderzoek (57% van werknemers) niet sporen met dat van het recente CAO-onderzoek (83% van de werknemers), is wel aannemelijk dat dergelijke regelingen in het afgelopen decennium sterk zijn toegenomen. Misschien zijn ze minder bekend, doordat maar weinig werknemers gebruik (hoeven te) maken van de regeling. Daarnaast zijn er verschillen in definities, welke verschillen kunnen helpen verklaren.

### 8.2 Resultaten klachtenregeling

Ten opzichte van 2002 hebben minder bedrijven in 2004 een klachtenregeling. Het percentage is teruggelopen van 57% naar 50%. Overheidsorganisaties hebben het vaakst een klachtenregeling (76%), terwijl bedrijven in de handel het minst vaak zo'n regeling kennen (34%). Bedrijven kunnen een algemene klachtenregeling, een specifieke klachtenregeling, of beide hebben. Het blijkt dat de meeste bedrijven in 2004 beide typen klachtenregeling hebben (24%), gevolgd door alleen een algemene klachtenregeling (20%). 7% van de bedrijven heeft alleen een specifieke klachtenregeling. 27% van de werknemers weet in 2004 niet of hun werkgever een klachtenregeling heeft.

Vooraf in de sector cultuur en overige dienstverlening is het percentage bedrijven met een klachtenregeling fors afgenomen (van 61% naar 36%) en ook bedrijven in de financiële dienstverlening hebben in 2004 minder vaak een klachtenregeling dan in 2002 (77% versus 60%). In de overheidssector en in het onderwijs is het percentage bedrijven met een klachtenregeling respectievelijk met ongeveer 10% en 16% afgenomen. Daarentegen hebben bedrijven in de horecasector juist vaker een klachtenregeling, 40% in 2004 versus 29% in 2002. Opgemerkt wordt dat bedrijven met een CAO en grote bedrijven relatief vaak over een klachtenregeling beschikken.

Tabel 8.1 Percentage werknemers bij bedrijven met een klachtenregeling (n=ca. 2.500)

		2004		2002	
		%	aantal	%*	aantal
Totaal		50,3	1253	40,4	1011
Branche	Landbouw en visserij	40,5	33	0,9	22
	Industrie	53,7	190	6,7	167
	Bouw	39,5	99	2,2	56
	Handel	33,5	133	4,1	103
	Horeca	40,1	32	0,6	16
	Vervoer en communicatie	54,9	87	2,7	67
	Financiële dienstverlening	60,1	59	2,2	54
	Zakelijke dienstverlening	39,2	114	3,2	79
	Onderwijs	59,8	100	3,2	79
	Gezondheids- en welzijnszorg	69,3	231	8,5	212
	Overheid	75,6	141	4,6	116
	Cultuur en overige dienstverlening	36,0	35	1,6	40
Geslacht	man	52,7	730	24,4	609
	vrouw	47,2	523	16,0	401
Opleiding	lager opgeleid	39,5	91	7,2	179
	middelbaar opgeleid	47,4	622	20,4	510
	hoger opgeleid	56,8	536	12,8	321
Leeftijd	15-24 jaar	39,3	67	3,5	87
	25-34 jaar	43,4	356	12,3	307
	35-44 jaar	48,0	352	12,6	315
	45-54 jaar	61,7	354	9,0	226
	55-64 jaar	63,2	122	2,8	69
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	25,6	21	1,7	43
	12-19 uur	41,7	58	2,3	57
	20-34 uur	54,2	348	8,6	216
	35 uur of meer	50,8	818	25,4	635
CAO van toepassing	ja	56,4	1125	36,1	904
	nee	25,4	28	3,1	77
Grootte- klasse	minder dan 50 werknemers	29,4	265	8,6	216
	50-199 werknemers	48,5	261	10,6	264
	200 of meer werknemers	69,9	712	20,1	503

\* Deze percentages wijken af van de in het tabellenboek van 2002 gerapporteerde percentages, omdat de antwoordcategorie 'weet niet' daarin niet was meegeteld bij het berekenen van de percentages. Daardoor werden deze voor de categorieën 'ja' en 'nee' hoger dan eigenlijk het geval was.

Werknemers zijn beperkt tevreden met de klachtenregeling, want ze geven er een 6,4 voor. In de gezondheids- en welzijnszorg is de tevredenheidsscore hoger dan dit ge-

middelste, en in de sectoren landbouw en visserij en vervoer en communicatie lager. Verder geven vrouwen een hogere score dan mannen voor tevredenheid over de klachtenregeling.

In de bedrijven met een klachtenregeling is ongeveer 65% van de werknemers bekend met de inhoud ervan. Het grootste gedeelte kent de regeling een beetje (55%) en de rest kent hem goed. Toch hebben zeven op de 10 werknemers de klachtenregeling nog nooit geraadpleegd (bijvoorbeeld om te kijken welke regels er zijn over ongewenst gedrag, pesten en seksuele intimidatie). Slechts 5% heeft wel eens gebruik gemaakt van de klachtenregeling (2002: 10%). Iets minder dan de helft van deze gebruikers heeft toen ook een derde persoon ingeschakeld (2002: circa 20%). In tabel 8.2 staat aangegeven op wie men daarvoor een beroep heeft gedaan.

Tabel 8.2 Werknemers die hulp inschakelden bij een klacht (n=67)

Heeft u toen ook een onafhankelijke derde persoon ingeschakeld? (meerdere antwoorden mogelijk)	%	aantal
Ja, een advocaat, vakbondsman of rechtshulpverlener	24,9	15
Ja, iemand anders	31,9	20
Nee, geen hulp ingeschakeld	48,2	30
Weet niet	–	–

### 8.3 Resumerend keuzemogelijkheden en klachtenregeling

Het percentage werknemers dat zegt, dat het eigen bedrijf een klachtenregeling heeft, daalde van 57% naar 50% in 2004. De tevredenheidsscore is 6,4.





## 9 Samenvatting Arbeidsvoorwaarden

De resumerende opmerkingen herhalen we nogmaals.

Het aantal werknemers werkzaam bij een bedrijf met een kinderopvangregeling is gestegen naar 35%. Het belang van een kinderopvangregeling wordt gewaardeerd met een 5,8. Werknemers met kinderen jonger dan 12 jaar of met het eerste kind op komst waarderen het belang hoger, vooral als hun bedrijf reeds zo'n regeling heeft. Zeven op de 10 werknemers is tevreden over de regeling. Van de werknemers met een regeling zegt 61% dat hierover afspraken zijn gemaakt in de CAO.

Van alle werknemers werkt 26% in een bedrijf met resultaatgerichte beloning. In 2002 was dat 21%. Werknemers waarderen resultaatgerichte beloning met 5,8. In de zakelijke dienstverlening zijn de rapportcijfers hoger.

De mogelijkheid om de werktijden aan te passen is iets toegenomen: 67% van de werknemers werkt in 2004 bij een bedrijf waar dat kan, tegen 63% in 2002. Dat komt overeen met andere bevindingen, waarin wordt vastgesteld dat in tweederde van bedrijven een regeling is getroffen over flexibele begin- en eindtijden (Remery et al., 2002). De regeling in ons onderzoek wordt door werknemers gewaardeerd met 7,8, ongeacht of zo'n regeling er is; en als er al een regeling in het bedrijf is én men maakt er gebruik van, dan waardeert men dat met 8,4.

Ruim 40% van de werknemers werkt in een bedrijf dat persoonlijke ontwikkelingsplannen heeft. In 2002 was dat 33%. De waardering van een POP-regeling is 6,8, gebruikers een 7,6. Werknemers in dienstverlening geven hogere oordelen dan werknemers in maaksectoren, mogelijk doordat een groter aantal werknemers in de dienstverlening werkt met een POP.

Het aandeel werknemers in bedrijven met keuzemogelijkheden in arbeidsvoorwaarden groeide van 22% naar 39%. De gemiddelde waardering voor een dergelijke regeling is 6,8.

Het percentage werknemers, dat zegt dat het eigen bedrijf een klachtenregeling heeft, daalde van 57% naar 50% in 2004. De tevredenheidsscore is 6,4.

De belangrijkste uitkomsten hebben we samengevat in tabel 9.1, waarbij de verschillen tussen 2002 en 2004 centraal staan. De arbeidsvoorwaardeninstrumenten komen alle

vaker voor in 2004 dan in 2002. Maar werknemers vinden in 2004 het belang door-  
gaans hoger en vinden ook vaker dat de regeling achterblijft bij wensen dan in 2002.

Tabel 9.1 Samenvatting verschillen arbeidsvoorwaarden 2002-2004

	2004		2002	
	%	aantal	%	aantal
Aanwezigheid kinderopvang	35,1	875	26,8	671
Belang kinderopvang	5,8	2493	6,0	2501
Regeling kinderopvang blijft achter bij wensen	27,1	32	20,5	16
Aanwezigheid resultaatgerichte beloning	25,5	636	21,1	528
Belang resultaatgerichte beloning	5,8	2493	5,1	2501
Regeling resultaatgerichte beloning blijft achter bij wensen	34,8	221	26,9	143
Aanwezigheid flexibele werktijden	66,7	1664	62,5	1562
Belang flexibele werktijden	7,8	2493	7,6	2501
Flexibele werktijden blijft achter bij wensen	14,2	355	8,3	208
Aanwezigheid POP's	41,2	1028	33,0	825
Belang POP's	6,8	2493	6,4	2501
POP regeling blijft achter bij wensen	12,7	318	8,2	205
Aanwezigheid keuzemogelijkheden arbeidsvoorwaarden	38,6	962	21,6	541
Belang keuzemogelijkheden arbeidsvoorwaarden	6,9	2493	–	–
Keuzemogelijkheden regeling blijft achter bij wensen	27,0	260	–	–
Aanwezigheid klachtenregeling	50,3	1253	40,4	1011
Belang klachtenregeling	6,4	2493	–	–

## Deel 2 Arbeidsverhoudingen



## 10 Inleiding

Dit deel beschrijft de resultaten over arbeidsverhoudingen. Meer specifiek geven we in dit deel antwoord op de volgende vragen:

1. welke instrumenten (formeel en informeel) staan leidinggevenden en medewerkers ter beschikking om hun werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven?
2. hoe goed zijn deze instrumenten en hoe goed worden ze gebruikt?
3. in hoeverre bestaat er draagvlak voor de instrumenten en in hoeverre voldoen ze aan de belangen van zowel leidinggevenden als medewerkers?

Samengevat beantwoorden we de vraag welke instrumenten er zoal binnen organisaties zijn en gebruikt worden door leidinggevenden en werknemers om arbeidsvoorwaarden en werk vorm te geven, hoe belangrijk men deze instrumenten vindt en of men er tevreden mee is, in die zin dat ze de belangen van werknemers en werkgevers behartigen en dat er draagvlak voor is. Met 'leidinggevenden' bedoelen we functionarissen die leiding geven aan minimaal één werknemer. Met 'werknemers' bedoelen we mensen met een vast of tijdelijk dienstverband bij een werkgever (dus exclusief zelfstandig ondernemers).

Deze vragen beantwoorden we niet alleen voor werknemers en leidinggevenden in zijn geheel, maar ook kijken we naar verschillen en overeenkomsten tussen bedrijfstakken, tussen grote en kleine bedrijven, tussen bedrijven met en zonder CAO en tussen typen werknemers (naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur).

Om een goede vragenlijst samen te stellen, waarin de belangrijkste instrumenten voor de vormgeving van arbeidsvoorwaarden, werk en positie aan bod komen, hebben we handboeken personeelsmanagement bestudeerd (onder andere Kluytmans, 2001). Dit leverde een forse lijst op met instrumenten (waarbij we de term instrument zeer ruim opvatten). In overleg met SZW is vastgesteld wat de belangrijkste instrumenten zijn, waarvan het Ministerie wil weten of er draagvlak voor is, of en hoe vaak ze gebruikt worden en hoe tevreden men ermee is. Deze instrumenten blijken onder te verdelen in drie typen, te weten *overleg*, *instituties* en *regelingen*. Concrete instrumenten die hier toe behoren zijn:

- overleg:
  - functioneringsgesprekken;
  - informele gesprekken tussen werknemers en leidinggevende;
  - werkoverleg;
- instituties:
  - ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;

- vakbond;
- werkgeversorganisatie;
- regelingen:
  - CAO;
  - personeelshandboek;
  - individueel arbeidscontract;
  - klachtenregeling.

Over alle, in totaal tien instrumenten stelden we vragen aan zowel werknemers als leidinggevenden. Aan leidinggevenden stelden we voorts vragen over regelruimte en het gebruik ervan. Hiermee bedoelen we de mate waarin leidinggevenden ervaren, dat ze maatwerkafspraken kunnen maken met hun werknemers over arbeidsvoorwaarden en in hoeverre zijzelf en hun werknemers die mogelijkheden benutten. Maatwerkafspraken zijn afspraken die voldoen aan individuele behoeften van medewerkers en aan organisatiebelangen, en die meer of minder kunnen afwijken van wat gebruikelijk is volgens de CAO, het personeelshandboek of meer informele normen en regelingen.

Voor een uitgebreide beschrijving van de onderzoekspopulatie en de steekproef verwijzen we naar *Tabellenboek AVON Monitor 2004* (Van Sloten et al., 2005).

## 11 Bevindingen

In het volgende beschrijven we de bevindingen: welke instrumenten gebruiken werknemers en leidinggevenden om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven, hoe belangrijk vindt men ze en hoe tevreden is men ermee?

We beginnen met een overzicht van waargenomen belang en tevredenheid van de tien verschillende instrumenten, waarna we inzoomen op de diverse instrumenten die vallen onder respectievelijk overleg, instituties en regelingen over vormgeving van werk en arbeidsvoorwaarden. We eindigen met een paragraaf over ‘regelruimte’ die leidinggevenden ervaren voor maatwerkafspraken met hun werknemers.

### 11.1 Vergelijking van instrumenten

Tabel 11.1 geeft een overzicht van het relatieve belang van en de tevredenheid met de diverse instrumenten die werknemers en leidinggevenden ter beschikking hebben om werk en arbeidsvoorwaarden te regelen.

Werknemers en leidinggevenden blijken het belang van de diverse instrumenten gemiddeld met minimaal een 6,2 (belang OR/PVT volgens leidinggevenden) tot maximaal een 8,5 (belang informele gesprekken volgens leidinggevenden) te beoordelen. Men vindt dus alle instrumenten gemiddeld net voldoende tot behoorlijk belangrijk. Qua tevredenheid variëren de cijfers van gemiddeld 6,1 (tevredenheid met OR/PVT volgens leidinggevenden) tot 7,9 (tevredenheid met informele gesprekken volgens leidinggevenden). Ook de tevredenheid met de instrumenten scoort van gemiddeld net voldoende tevreden tot behoorlijk tevreden.

Er zijn echter de nodige verschillen, niet alleen tussen werknemers en leidinggevenden, maar ook tussen het belang, dat men aan een instrument hecht en de tevredenheid ermee. En tenslotte zijn er tussen de instrumenten onderling verschillen in het belang dat men eraan hecht en de tevredenheid erover.

Om met de verschillen tussen werknemers en leidinggevenden te beginnen: leidinggevenden vinden alle overleginstrumenten belangrijker dan dat werknemers ze vinden, en ook zijn leidinggevenden er tevredener over dan werknemers. Overleg in de vorm van functioneringsgesprekken, informele gesprekken en werkoverleg zien leidinggevenden dus meer dan werknemers als goede, effectieve instrumenten om werk en arbeidsvoorwaarden te regelen. Bij instituties zijn de verschillen tussen werknemers en leidingge-

venden minder groot en eerder andersom: werknemers vinden de OR en de vakbond belangrijker dan dat leidinggevenden vinden. Over de OR zijn werknemers en leidinggevenden ongeveer even tevreden. Ook de regelingen vinden werknemers ietwat belangrijker dan dat leidinggevenden ze vinden, hoewel de verschillen niet groot zijn. Alleen voor de CAO geldt, dat werknemers die beduidend belangrijker vinden dan leidinggevenden. Werknemers en leidinggevenden zijn ongeveer even tevreden over de regelingen, hoewel werknemers over de klachtenregelingen wat ontevredener zijn dan leidinggevenden.

Tabel 11.1 Rapportcijfers voor het belang van en de tevredenheid met tien verschillende instrumenten voor het regelen van werk en arbeidsvoorwaarden, volgens werknemers en leidinggevenden

Instrument	Hoe belangrijk?				Hoe tevreden?			
	alle werknemers (n=2493)	werknemers die instrument hebben	n werknemers die instrument hebben	leidinggevenden (n=1002)	werknemers	n werknemers	leidinggevenden	n leidinggevenden
Overleg								
• functioneringsgesprekken	7,1	7,3	2040	7,9	6,4	2040	7,2	929
• informele gesprekken	7,8	7,9	2319	8,5	7,0	2319	7,9	982
• werkoverleg	7,4	7,6	2202	8,0	6,5	2202	7,3	937
Instituties								
• OR/PVT	7,0	7,6	1709	6,2	6,2	1709	6,1	
• vakbond	7,2	8,6	722	6,8	7,2	722	–	624
• werkgeversorganisatie	–		–	6,8	–	–	6,4	558
Regelingen								
• CAO	8,1	8,6	1993	7,5	6,8	1993	6,7	872
• personeelshandboek	7,4	7,9	1514	7,3	6,9	1514	7,2	661
• individueel arbeidscontract	8,1	8,5	1714	8,0	7,3	1714	7,4	820
• klachtenregeling	7,7	8,2	1253	7,5	6,4	1253	6,9	624

*Noot:* In deze en andere tabellen vermelden we gemiddelde rapportcijfers. Als normen hierbij hanteren we: lager dan 6 = onvoldoende; ca. 6 = net voldoende; ca. 7 = voldoende, 8 en hoger = goed.

Wat betreft verschillen tussen belang en tevredenheid: voor alle instrumenten geldt dat werknemers en leidinggevenden hoger scoren op het belang dat men eraan hecht dan op de tevredenheid ermee, met uitzondering van de vakbond: werknemers geven de vakbond gemiddeld een 7,2 zowel voor het belang ervan als de tevredenheid ermee.



Maar voor het overige geldt dat men er minder tevreden mee is dan dat men het belangrijk vindt. Er is dus ruimte voor verbetering bij bijna alle instrumenten. Dit geldt met name voor de CAO: zowel bij werknemers als bij leidinggevenden is het verschil tussen belang en tevredenheid bij dit instrument het grootst.

Wat betreft verschillen tussen instrumenten blijkt, dat zowel werknemers als leidinggevenden de OR het minst belangrijk vinden en er ook het minst tevreden mee zijn. Werknemers vinden de CAO en hun individuele arbeidscontract het belangrijkste, en zijn met dat laatste ook het meest tevreden. Leidinggevenden vinden informele gesprekken met hun werknemers het belangrijkste en zijn daar ook het meest tevreden over.

Wanneer werknemers gebruik maken van een instrument, vinden zij dit instrument ook belangrijker. Steeds blijkt dat de groep werknemers die een instrument daadwerkelijk gebruikt, een hoger gemiddelde heeft op het rapportcijfer voor belangrijkheid dan de totale groep werknemers. Een opvallend groot verschil is er bij het instrument 'vakbond'. Werknemers die lid zijn van de vakbond, scoren het belang ervan gemiddeld met een 8,6, fors hoger dan de 7,2 die alle werknemers tezamen geven.

Het overzicht van instrumenten in tabel 11.1 geeft in vogelvlucht weer met welke instrumenten werknemers en leidinggevenden het werk en de arbeidsvoorwaarden vormgeven; in de volgende paragrafen zoomen we in op de diverse instrumenten over overleg, instituties en regelingen.

## **11.2 Overleg**

### *11.2.1 Functioneringsgesprekken*

Aan werknemers stelden we vragen over functioneringsgesprekken die zij (al of niet) voeren met hun leidinggevende, aan leidinggevenden over functioneringsgesprekken met hun werknemers (zie tabel 11.2).

Tabel 11.2 Functioneringsgesprekken: belang, tevredenheid en gebruik volgens werknemers en leidinggevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	7,1	2493	7,9	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,4	2040	7,2	929
Heeft u functioneringsgesprekken?	nee, nooit	18,1%	2493	7,0%	1002
	ja, eens in de paar jaar	21,9%		12,3%	
	ja, jaarlijks	46,3%		54,4%	
	ja, meerdere keren per jaar	13,7%		29,4%	
Helpt het om werk/arbeidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	8,7%	2040	0,9	929
	helpt nauwelijks	24,2%		5,4%	
	helpt enigszins	40,9%		33,5%	
	helpt goed	23,8%		54,6%	
	helpt heel goed	2,3%		5,7%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Werknemers en leidinggevenden beoordelen de belangrijkheid van functioneringsgesprekken met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 7,1 en een 7,9. Als functioneringsgesprekken plaatsvinden, dan beoordelen werknemers en leidinggevenden hun tevredenheid hierover gemiddeld met respectievelijk een 6,4 en een 7,2. Werknemers die geen functioneringsgesprekken voeren, vinden deze gesprekken veel minder belangrijk dan werknemers die wel functioneringsgesprekken voeren (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 6,2 versus. 7,3; geen tabel).

Achttien procent van de werknemers zegt nooit functioneringsgesprekken te hebben met de leidinggevende; van de leidinggevenden zegt zeven procent nooit functioneringsgesprekken met werknemers te voeren. Rond de helft van zowel werknemers als leidinggevenden zegt jaarlijks functioneringsgesprekken te voeren. Ruim een kwart van de werknemers die functioneringsgesprekken hebben, vindt dat deze gesprekken (heel) goed helpen om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen. Daarentegen vindt ruim zestig procent van de leidinggevenden die functioneringsgesprekken voeren, dat deze gesprekken (heel) goed helpen om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven.

Al met al blijken leidinggevendenden positiever over functioneringsgesprekken dan werknemers. Leidinggevendenden vinden ze belangrijker dan dat werknemers ze vinden, ze zijn er tevredener over en zeggen ze vaker te voeren. Bovendien vinden leidinggevendenden veel vaker, dat functioneringsgesprekken (heel) goed helpen om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven.

Tabel 11.3 Functioneringsgesprekken: gebruik volgens werknemers en leidinggevendenden, uitgesplitst naar branche, wel/geen CAO en grootteklassen

		Heeft minimaal een keer per jaar functioneringsgesprekken	
		percentage werknemers	percentage leidinggevendenden
		(n=2493)	(n=1002)
Totaal		60,0	80,8
Branche	Landbouw en visserij	53,5	65,0
	Industrie	60,9	80,0
	Bouw	58,7	75,3
	Handel	49,4	76,5
	Horeca	51,7	72,9
	Vervoer en communicatie	50,9	86,1
	Financiële dienstverlening	91,0	95,0
	Zakelijke dienstverlening	73,3	88,9
	Onderwijs	56,8	85,1
	Gezondheids- en welzijnzorg	58,4	81,5
	Overheid	69,3	85,3
	Cultuur en overige dienstverlening	52,9	77,3
	CAO van toepassing	ja	59,7
nee		52,5	79,7
Grootte-klasse	minder dan 50 werknemers	46,9	73,6
	50-199 werknemers	64,3	88,4
	200 of meer werknemers	69,5	91,2

Tabel 11.3 toont het gebruik van functioneringsgesprekken door werknemers en leidinggevendenden uitgesplitst naar branche, CAO aan- of afwezig en grootteklasse. In handel, vervoer en communicatie en horeca zeggen werknemers het minst vaak, dat ze minimaal eens per jaar een functioneringsgesprek hebben, in de financiële en zakelijke dienstverlening en bij de overheid het meest vaak. Met name het hoge percentage in de zakelijke dienstverlening valt op: 91% van de werknemers in deze branche voert minimaal jaarlijks een functioneringsgesprek. Bij de leidinggevendenden is het beeld ietwat anders: in landbouw en visserij, horeca en de bouw zeggen leidinggevendenden het minst vaak minimaal jaarlijks een functioneringsgesprek te voeren, in financiële dienstverle-

ning (wederom meer dan negentig procent) en zakelijke dienstverlening en in vervoer en communicatie het meest vaak. Opvallend is het grote meningsverschil tussen medewerkers en leidinggevendenden in de branche vervoer en communicatie: 51% van de medewerkers tegenover 86% van de leidinggevendenden zegt minimaal jaarlijks functioneringsgesprekken te voeren.

In bedrijven met een CAO zegt 60% van de werknemers minimaal jaarlijks functioneringsgesprekken te voeren, tegenover 53% van de werknemers in bedrijven zonder CAO. Bij de leidinggevendenden is er geen verschil tussen bedrijven met en zonder CAO. Hoe groter het bedrijf, hoe vaker werknemers en leidinggevendenden zeggen minimaal jaarlijks functioneringsgesprekken te voeren. Ruim negentig procent van de leidinggevendenden in bedrijven met 200 of meer werknemers zegt minimaal jaarlijks functioneringsgesprekken te voeren met hun werknemers.

Table 11.4 Functioneringsgesprekken: gebruik volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Heeft minimaal een keer per jaar functioneringsgesprekken
		percentage werknemers (n=2493)
werkzame beroepsbevolking		60,0
Geslacht	man	59,8
	vrouw	60,3
Opleiding	lager opgeleid	49,2
	middelbaar opgeleid	55,9
	hoger opgeleid	68,4
Leeftijd	15-24 jaar	60,5
	25-34 jaar	64,8
	35-44 jaar	59,0
	45-54 jaar	56,2
	55-64 jaar	55,6
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	36,5
	12-19 uur	46,0
	20-34 uur	61,8
	35 uur of meer	61,9

Tabel 11.4 toont het gebruik van functioneringsgesprekken volgens werknemers uitgesplitst naar demografische factoren. Mannen en vrouwen zeggen ongeveer even vaak, dat ze minimaal jaarlijks een functioneringsgesprek met hun leidinggevende hebben. Hoger opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en lager opgeleiden, dat ze minimaal jaarlijks een functioneringsgesprek hebben. Werknemers in de leeftijd van 25-34 jaar

zeggen het vaakst, dat ze minimaal jaarlijks een functioneringsgesprek hebben, waarna met de leeftijd dit percentage afneemt (van 65% bij 25-34 jaar tot 56% bij 55-64 jaar). Werknemers die wekelijks minder dan 20 uur werken, zeggen veel minder vaak dat ze minimaal jaarlijks functioneringsgesprekken hebben dan werknemers met een contract van 20 uur of meer.

Tenslotte vergelijken we leidinggevendenden uit het topkader met die uit het middenkader (geen tabel). Het blijkt dat het middenkader vaker dan het topkader zegt minimaal jaarlijks functioneringsgesprekken met hun werknemers te voeren (85% versus 72%).

### *11.2.2 Informele gesprekken*

Aan werknemers stelden we vragen over informele gesprekken met hun leidinggevende, aan leidinggevendenden over informele gesprekken met hun werknemers (zie tabel 11.5). Met informele gesprekken bedoelen we gesprekken ‘in de wandelgangen’, waarin werknemers en leidinggevendenden zaken in en rondom het werk bespreken.

Werknemers en leidinggevendenden beoordelen de belangrijkheid van informele gesprekken met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 7,8 en een 8,5. Dit zijn hogere cijfers dan die voor de belangrijkheid van functioneringsgesprekken (vgl. tabel 11.2). Als men informele gesprekken heeft, dan beoordelen werknemers hun tevredenheid over deze gesprekken met gemiddeld een 7,0, leidinggevendenden geven gemiddeld een 7,9. De tevredenheid met informele gesprekken is hoger dan de tevredenheid met functioneringsgesprekken (vgl. tabel 11.2). Werknemers die geen informele gesprekken hebben met hun leidinggevende, vinden deze gesprekken minder belangrijk dan werknemers die wel zulke gesprekken hebben (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 6,0 en 7,9; geen tabel).

Zeven procent van de werknemers zegt nooit informele gesprekken te hebben met de leidinggevende; van de leidinggevendenden zegt nog geen procent dit. Van de werknemers heeft 22% meermaals per jaar een informeel gesprek met de leidinggevende, ruim een kwart heeft dat meermaals per maand, en nog eens ruim een kwart praat meermaals per week informeel met de leidinggevende. Van de leidinggevendenden zegt 15% meermaals per jaar informeel te praten met zijn werknemers, 29% doet dat meermaals per maand en 37% meermaals per week.

Ruim veertig procent van de werknemers die informele gesprekken hebben, vindt dat deze gesprekken (heel) goed helpen om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen. Van de leidinggevendenden die informele gesprekken voeren, vindt bijna tachtig procent dat deze gesprekken (heel) goed helpen om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven.

Tabel 11.5 Informele gesprekken: belang, tevredenheid en gebruik volgens werknemers en leidinggevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	7,8	2493	8,5	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	7,0	2319	7,9	993
Heeft u informele gesprekken?	nee, nooit	6,9%	2493	0,9%	1002
	ja, eens in de paar jaar	3,3%		0,4%	
	ja, jaarlijks	3,0%		0,3%	
	ja, meerdere keren per jaar	22,3%		15,1%	
	ja, meerdere keren per maand	27,6%		29,3%	
	ja, meerdere keren per week	28,4%		37,0%	
Helpt het om werk/arbeidsvoorwaarden vorm te geven?	ja, meerdere keren per dag	8,5%		16,9%	
	helpt niet	5,3%	2319	0,2%	993
	helpt nauwelijks	13,7%		1,9%	
	helpt enigszins	40,5%		18,5%	
	helpt goed	35,0%		61,7%	
	helpt heel goed	5,5%		17,7%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Net zoals over functioneringsgesprekken zijn leidinggevenden ook over informele gesprekken positiever dan werknemers. Leidinggevenden vinden ze belangrijker dan werknemers, ze zijn er tevredener over en zeggen ze vaker te voeren. Zo zegt 17% van de leidinggevenden meermaals per dag te praten met hun werknemers, tegenover 9% van de werknemers. Dit laatste is niet verwonderlijk, omdat leidinggevenden hun aandacht moeten verspreiden over meerdere werknemers, terwijl werknemers doorgaans maar één directe leidinggevende hebben. Leidinggevenden vinden veel vaker (namelijk dubbel zo vaak), dat informele gesprekken (heel) goed helpen om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven dan werknemers.

Tabel 11.6 Informele gesprekken: gebruik volgens werknemers en leidinggevenden, uitgesplitst naar branche, wel/geen CAO en grootteklasse

		Heeft minimaal meerdere keren per maand informele gesprekken	
		percentage werknemers	percentage leidinggevenden
		(n=2493)	(n=1002)
Totaal		64,5	83,3
Branche	Landbouw en visserij	72,1	65,0
	Industrie	61,6	81,9
	Bouw	62,1	76,4
	Handel	66,5	88,3
	Horeca	59,9	77,1
	Vervoer en communicatie	54,1	86,1
	Financiële dienstverlening	73,0	82,5
	Zakelijke dienstverlening	66,1	84,3
	Onderwijs	71,5	85,1
	Gezondheids- en welzijnszorg	59,4	83,2
	Overheid	68,9	87,3
	Cultuur en overige dienstverlening	70,3	86,4
	CAO van toepassing	ja	63,8
nee		57,7	85,2
Grootte-klasse	minder dan 50 werknemers	66,6	83,4
	50-199 werknemers	66,3	84,8
	200 of meer werknemers	62,3	81,3

Tabel 11.6 toont het gebruik van informele gesprekken door werknemers en leidinggevenden uitgesplitst naar branche, CAO aan- of afwezig en grootteklasse. In vervoer en communicatie, gezondheids- en welzijnszorg en horeca zeggen werknemers het minst vaak, dat ze minimaal meermaals per maand een informeel gesprek met hun leidinggevende hebben, in de financiële dienstverlening, landbouw en visserij en het onderwijs het meest vaak. Bij de leidinggevenden is het beeld geheel anders: in landbouw en visserij, bouw en horeca zeggen leidinggevenden het minst vaak minimaal meermaals per maand informeel te praten met hun werknemers, in handel, overheid en cultuur en overige dienstverlening het meest vaak. Opvallend is de branche landbouw en visserij: leidinggevenden zeggen minder vaak dan medewerkers dat ze minimaal meermaals per maand informele gesprekken voeren (72% versus 65%), terwijl in alle overige sectoren leidinggevenden juist vaker dan werknemers zeggen minimaal meermaals per maand informele gesprekken te voeren.

In bedrijven met een CAO zegt 64% van de werknemers minimaal meermaals per maand informele gesprekken te voeren, tegenover 58% van de werknemers in bedrij-

ven zonder CAO. Bij de leidinggevenden is er geen verschil tussen bedrijven met en zonder CAO. Er lijkt voorts geen verband te zijn tussen de grootte van het bedrijf en het aantal medewerkers en leidinggevenden, dat zegt minimaal meermaals per maand informele gesprekken te voeren.

Tabel 11.7 Informele gesprekken: gebruik volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Heeft minimaal meerdere keren per maand informele gesprekken
		percentage werknemers (n=2493)
werkzame beroepsbevolking		64,5
Geslacht	man	65,6
	vrouw	63,1
Opleiding	lager opgeleid	45,6
	middelbaar opgeleid	63,4
	hoger opgeleid	70,8
Leeftijd	15-24 jaar	73,1
	25-34 jaar	68,6
	35-44 jaar	64,6
	45-54 jaar	58,4
	55-64 jaar	55,9
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	43,9
	12-19 uur	53,4
	20-34 uur	64,1
	35 uur of meer	66,5

Tabel 11.7 toont het gebruik van informele gesprekken volgens werknemers uitgesplitst naar demografische factoren. Mannen en vrouwen zeggen ongeveer even vaak, dat ze minimaal meermaals per maand informeel met hun leidinggevende praten. Hoger opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en lager opgeleiden, dat ze minimaal meermaals per maand informeel praten met hun leidinggevende. Hoe ouder werknemers zijn, hoe minder vaak ze informele gesprekken hebben met hun leidinggevende (van 73% bij 15-24 jaar tot 56% bij 55-64 jaar). Werknemers die wekelijks minder dan 20 uur werken, zeggen minder vaak dat ze minimaal meermaals per maand informele gesprekken hebben dan werknemers met een contract van 20 uur of meer.

Tenslotte blijkt dat leidinggevenden uit het topkader even vaak als die uit het middenkader aangeven minimaal meermaals per maand informele gesprekken te voeren met hun werknemers (83% versus 84%; geen tabel).



### 11.2.3 Werkoverleg

Aan werknemers en leidinggevendenden stelden we vragen over werkoverleg. Dit betreft vergaderingen tussen werknemers en hun leidinggevende, waarin zij het werk bespreken (zie tabel 11.8).

Tabel 11.8 Werkoverleg: belang, tevredenheid en gebruik volgens werknemers en leidinggevendenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevendenden	n leiding- gevendenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	7,4	2493	8,0	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,5	2202	7,3	973
Heeft u werkoverleg?	nee, nooit	11,6%	2493	3,0%	1002
	ja, eens in de paar jaar	3,7%		1,2%	
	ja, jaarlijks	4,4%		2,4%	
	ja, meerdere keren per jaar	41,0%		39,9%	
	ja, meerdere keren per maand	30,5%		40,8%	
	ja, meerdere keren per week	8,7%		12,8%	
Helpt het om werk/ar- beidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	7,6%	2202	0,5%	973
	helpt nauwelijks	22,0%		5,3%	
	helpt enigszins	40,3%		27,7%	
	helpt goed	28,0%		58,3%	
	helpt heel goed	2,0%		8,2%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevendenden dat de vraag heeft beantwoord.

Werknemers en leidinggevendenden beoordelen de belangrijkheid van werkoverleg met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 7,4 en een 8,0. Als werkoverleg plaatsvindt, dan geven werknemers gemiddeld een 6,5 voor hun tevredenheid, leidinggevendenden een 7,3. Men is haast even tevreden over werkoverleg als over functioneringsgesprekken (vgl. tabel 11.2). Werknemers die geen werkoverleg hebben vinden werkoverleg minder belangrijk dan werknemers die wel werkoverleg hebben (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 6,4 en 7,6; geen tabel).

Twaalf procent van de werknemers zegt nooit werkoverleg te hebben met de leidinggevende; van de leidinggevendenden zegt drie procent nooit werkoverleg te hebben met zijn

of haar werknemers. Rond de veertig procent van zowel werknemers als leidinggevend- den zegt meermaals per jaar werkoverleg te hebben. Ruim dertig procent van de werk- nemers heeft meermaals per maand werkoverleg, en 41% van de leidinggevend- en zegt meermaals per maand werkoverleg te voeren met hun werknemers.

Dertig procent van de werknemers die werkoverleg hebben, vindt dat dit overleg (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen. Daarentegen vindt 67% van de leidinggevend- en die werkoverleg voeren, dat dit overleg (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven.

Opnieuw blijkt dat leidinggevend- en positiever zijn dan werknemers. Leidinggevend- en vinden werkoverleg belangrijker dan dat werknemers het vinden, ze zijn er tevredener over en zeggen vaker werkoverleg te hebben. Bovendien vinden leidinggevend- en veel vaker dan werknemers (meer dan dubbel zo vaak), dat werkoverleg (heel) goed helpt om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven.

Tabel 11.9 Werkoverleg: gebruik volgens werknemers en leidinggevend- en, uitgesplitst naar bran- che, wel/geen CAO en grootteklasse

		Heeft minimaal meerdere keren per maand werkoverleg	
		percentage werknemers (n=2493)	percentage leidinggevend- en (n=1002)
Totaal		39,2	53,5
Branche	Landbouw en visserij	50,0	55,0
	Industrie	35,1	48,3
	Bouw	38,5	63,6
	Handel	30,5	50,5
	Horeca	22,2	41,4
	Vervoer en communicatie	28,5	47,2
	Financiële dienstverlening	46,3	50,0
	Zakelijke dienstverlening	49,1	65,7
	Onderwijs	49,3	66,0
	Gezondheids- en welzijnszorg	43,2	46,6
	Overheid	46,0	57,8
	Cultuur en overige dienstverlening	33,1	63,6
CAO van toepassing	ja	39,2	50,3
	nee	40,9	60,7
Grootte- klasse	minder dan 50 werknemers	36,7	54,0
	50-199 werknemers	37,7	50,4
	200 of meer werknemers	42,2	56,1

Tabel 11.9 toont het gebruik van werkoverleg door werknemers en leidinggevenden uitgesplitst naar branche, CAO aan- of afwezig en grootteklasse. In horeca, vervoer en communicatie en handel zeggen werknemers het minst vaak, dat ze minimaal meermaals per maand werkoverleg hebben, in de landbouw en visserij, het onderwijs en de zakelijke dienstverlening het meest vaak. Bij de leidinggevenden is het beeld als volgt: in de horeca, de gezondheids- en welzijnszorg en vervoer en communicatie zeggen leidinggevenden het minst vaak minimaal meermaals per maand werkoverleg te hebben, in het onderwijs, in de zakelijke dienstverlening en in cultuur en overige dienstverlening het meest vaak.

In bedrijven met een CAO zegt 50% van de leidinggevenden minimaal meermaals per maand werkoverleg te hebben, tegenover 61% van de leidinggevenden in bedrijven zonder CAO. Er is dus meer werkoverleg in bedrijven zonder CAO dan in bedrijven met CAO, aldus de leidinggevenden. Bij de werknemers is er geen verschil in gebruik van werkoverleg tussen bedrijven met en zonder CAO. Er lijkt geen verband te zijn tussen grootteklasse en gebruik van werkoverleg.

Tabel 11.10 Werkoverleg: gebruik volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Heeft minimaal meerdere keren per maand werkoverleg
		percentage werknemers (n=2493)
werkzame beroepsbevolking		39,2
Geslacht	man	40,2
	vrouw	37,9
Opleiding	lager opgeleid	31,6
	middelbaar opgeleid	32,3
	hoger opgeleid	50,7
Leeftijd	15-24 jaar	41,6
	25-34 jaar	44,0
	35-44 jaar	35,7
	45-54 jaar	37,3
	55-64 jaar	36,3
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	15,7
	12-19 uur	24,2
	20-34 uur	36,6
	35 uur of meer	42,8

Tabel 11.10 toont het gebruik van werkoverleg volgens werknemers uitgesplitst naar demografische factoren. Mannen en vrouwen hebben ongeveer even vaak werkoverleg.

Hoger opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en lager opgeleiden, dat ze minimaal meermaals per maand werkoverleg hebben. Er is nauwelijks verband tussen leeftijd en het hebben van werkoverleg. Werknemers die wekelijks minder dan 20 uur werken, zeggen minder vaak dat ze minimaal meermaals per maand werkoverleg hebben dan werknemers met een contract van 20 uur of meer.

Tenslotte vergeleken we leidinggeevenden uit het topkader met die uit het middenkader (geen tabel): het topkader zegt vaker minimaal meermaals per maand werkoverleg te hebben dan het middenkader (59% versus 51%). Dit beeld is precies andersom als bij functioneringsgesprekken. Het topkader voert dus minder functioneringsgesprekken dan het middenkader, maar vergadert meer met de eigen werknemers.

### **11.3 Instituties**

#### *11.3.1 Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging*

Aan werknemers en leidinggeevenden stelden we vragen over de ondernemingsraad (OR; zie tabel 11.11). De OR is een gekozen groep werknemers, die namens alle werknemers overlegt met de directie en daarbij opkomt voor de belangen van de werknemers. Via de OR (of medezeggenschapsraad, MR, of personeelsvertegenwoordiging, PVT) hebben werknemers invloed op het beleid van hun werkgever. Omwille van leesbaarheid gebruiken we in het volgende de term 'OR' vaak als overkoepelende term voor medezeggenschap, dus inclusief PVT en MR.

Werknemers en leidinggeevenden beoordelen de belangrijkheid van de OR met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 7,0 en een 6,2. Voor hun tevredenheid met de OR (als ze een OR of iets vergelijkbaars hebben) geven werknemers gemiddeld een 6,2 en leidinggeevenden een 6,1. Werknemers in bedrijven met OR vinden een OR belangrijker dan werknemers in bedrijven zonder OR en werknemers die niet weten of er een OR is (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 7,6 versus 5,6 versus 5,9; geen tabel).

Achtzestig procent van de werknemers en 63% van de leidinggeevenden zegt, dat er een OR of PVT is in hun bedrijf. Een substantieel deel van zowel werknemers als leidinggeevenden zegt, dat hun bedrijf geen OR of iets vergelijkbaars heeft: respectievelijk 27% en 37%. Deze cijfers ondersteunen de cijfers in het rapport 'Naleving van de Wet op de Ondernemingsraden. Stand van zaken 2002' (Van der Veen et al., 2002). In dit rapport staat dat 71% van de ondernemingen met meer dan 50 werknemers een OR heeft. Overigens hebben bedrijven met 50 of meer werknemers de wettelijke plicht om een OR in te stellen.

Tabel 11.11 Ondernemingsraad: belang, tevredenheid, aanwezigheid, gebruik en invloed volgens werknemers en leidinggevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	7,0	2493	6,2	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,2	1709	6,1	630
Heeft uw bedrijf een OR of een PVT?	ja, OR of vergelijkbaar	63,8%	2493	57,2%	1002
	ja, PVT	4,8%		5,4%	
	nee	27,4%		36,6%	
	weet niet	4,0%		0,8%	
Vraagt u de OR of PVT wel eens om raad of ondersteuning?	nee, nooit	68,4%	1709	49,7%	630
	ja, eens in de paar jaar	18,6%		18,4%	
	ja, jaarlijks	4,9%		7,8%	
	ja, meerdere keren per jaar	6,8%		22,8%	
	ja, meerdere keren per maand	1,3%		1,3%	
Helpt het om werk/arbeidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	15,8%	1709	8,0%	630
	helpt nauwelijks	24,3%		28,6%	
	helpt enigszins	42,4%		40,5%	
	helpt goed	16,8%		21,6%	
	helpt heel goed	0,8%		1,3%	
Denkt u dat de OR of PVT veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?	veel invloed	20,4%	1709	19,4%	630
	weinig invloed	61,7%		69,4%	
	geen invloed	8,1%		8,0%	
	weet niet	9,7%		3,2%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Achtzestig procent van de werknemers die zeggen dat er een OR is en de helft van de leidinggevenden die zeggen dat er een OR is, vragen de OR nooit om ondersteuning. Ruim achttien procent van zowel de werknemers als de leidinggevenden in bedrijven met een OR vraagt de OR eens in de paar jaar om ondersteuning. Een substantieel deel van de leidinggevenden in bedrijven met een OR (23%) vraagt zelfs meermaals per jaar ondersteuning aan de OR. Werknemers die de OR wel eens om ondersteuning vragen, vinden de OR belangrijker en zijn er tevredener over dan werknemers die de OR nooit om ondersteuning vragen (zie tabel 11.12).

Tabel 11.12 Ondernemingsraad: belang en tevredenheid, uitgesplitst naar werknemers die de OR wel en niet om ondersteuning vragen

		Vraagt u de OR wel eens om ondersteuning? (n=1709 werknemers)	
		ja	nee
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	8,4	7,3
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,8	5,9

Achttien procent van de werknemers in bedrijven met OR vindt, dat de OR hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen. Van de leidinggevenden in bedrijven met OR vindt 23%, dat de OR (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven. Er zijn echter ook behoorlijke percentages werknemers (40%) en leidinggevenden (37%) die vinden, dat de OR niet of nauwelijks helpt om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven. Voorts dichten zowel werknemers als leidinggevenden de OR weinig invloed toe: 70% van de werknemers in bedrijven met OR en 77% van de leidinggevenden in bedrijven met OR denkt dat de OR weinig tot geen invloed heeft.

Tabel 11.13 Ondernemingsraad: invloed op en afspraken maken over arbeidsvoorwaarden volgens leidinggevenden

vraag	antwoordcategorieën	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>1</sup>
Heeft de OR in uw bedrijf invloed op arbeidsvoorwaarden?	nee, geen enkele invloed	27,0%	624
	ja, de OR kan bestaande arbeidsvoorwaarden nader invullen	55,5%	
	ja, de OR kan zelfstandig over de arbeidsvoorwaarden onderhandelen met de directeur	7,9%	
	weet echt niet	9,6%	
Hoe worden dergelijke afspraken die met de OR zijn gemaakt doorgaans opgelegd aan medewerkers?	via informele kennisgeving	17,8%	393
	via mondeling afspraak met de leidinggevende	6,3%	
	via wijzigingen in het individuele arbeidscontract	6,4%	
	via een aanpassing van het personeelshandboek	47,7%	
	anders, namelijk	18,3%	
	weet echt niet	3,6%	

<sup>1</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Aan de leidinggevenden in bedrijven met een OR stelden we twee extra vragen over de invloed die de OR heeft op arbeidsvoorwaarden (tabel 11.13). Ruim een kwart van deze leidinggevenden zegt, dat de OR geen enkele invloed heeft op de arbeidsvoorwaarden; 56% zegt, dat de OR bestaande arbeidsvoorwaarden nader kan invullen, en 8% van deze leidinggevenden zegt, dat de OR zelfstandig over arbeidsvoorwaarden kan onderhandelen met de directeur van het bedrijf. Aan de kleine driekwart van de leidinggevenden die zeiden dat de OR invloed heeft op de arbeidsvoorwaarden, vroegen we hoe dergelijke afspraken met de OR worden opgelegd aan medewerkers. Bijna de helft van deze leidinggevenden zegt dat dat via een aanpassing van het personeelshandboek gebeurt. Achttien procent zegt dat dergelijke afspraken via informele kennisgeving worden opgelegd.

Tabel 11.14 Ondernemingsraad: aanwezigheid volgens werknemers en leidinggevenden, uitgesplitst naar branche, wel/geen CAO en grootteklasse

		Mijn bedrijf heeft een OR of een PVT	
		percentage werknemers (n=2493)	percentage leidinggevenden (n=1002)
Totaal		68,6	62,6
Branche	Landbouw en visserij	53,5	35,0
	Industrie	74,5	67,1
	Bouw	59,3	56,8
	Handel	48,2	45,4
	Horeca	45,7	28,6
	Vervoer en communicatie	72,1	63,9
	Financiële dienstverlening	79,8	82,5
	Zakelijke dienstverlening	60,7	45,4
	Onderwijs	84,3	89,4
	Gezondheids- en welzijnszorg	84,0	86,4
	Overheid	96,8	100,0
	Cultuur en overige dienstverlening	57,4	36,4
CAO van toepassing	ja	75,6	69,3
	nee	47,8	33,6
Grootte-klasse	minder dan 50 werknemers	32,3	37,0
	50-199 werknemers	77,1	92,6
	200 of meer werknemers	96,0	97,0

Tabel 11.14 toont de aanwezigheid van de OR volgens werknemers en leidinggevenden uitgesplitst naar branche, CAO aan- of afwezig en grootteklasse. In horeca, handel en landbouw en visserij zeggen werknemers het minst vaak, dat hun bedrijf een OR of iets vergelijkbaars heeft, in de overheid, onderwijs en gezondheids- en welzijnszorg het

meest vaak. Bij de leidinggevenden is het beeld ietwat anders: in horeca, landbouw en visserij en cultuur en overige dienstverlening zeggen leidinggevenden het minst vaak dat er een OR is, in overheid, onderwijs en gezondheids- en welzijnszorg het meest vaak. Alle leidinggevenden en vrijwel alle werknemers bij de overheid zeggen dat hun instelling een OR heeft.

In bedrijven met een CAO zegt driekwart van de werknemers en 70% van de leidinggevenden dat er een OR is, tegenover 48% van de werknemers en 34% van de leidinggevenden in bedrijven zonder CAO.

In kleine bedrijven is er veel minder vaak een medezeggenschapsorgaan. In bedrijven met minder dan 50 werknemers zegt 32% van de werknemers en 37% van de leidinggevenden dat er een medezeggenschapsorgaan is, tegenover 96% van de werknemers en 97% van de leidinggevenden in bedrijven met 200 of meer werknemers. Het lijkt erop dat de wettelijke plicht om in bedrijven vanaf 50 werknemers een OR in te stellen vrijwel door alle bedrijven wordt nageleefd, althans volgens de leidinggevenden.

Tabel 11.15 Ondernemingsraad: aanwezigheid volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Mijn bedrijf heeft een OR of een PVT
		percentage werknemers (n=2493)
werkzame beroepsbevolking		68,6
Geslacht	man	70,5
	vrouw	66,1
Opleiding	lager opgeleid	57,1
	middelbaar opgeleid	64,1
	hoger opgeleid	77,5
Leeftijd	15-24 jaar	57,6
	25-34 jaar	64,3
	35-44 jaar	66,0
	45-54 jaar	77,4
	55-64 jaar	80,8
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	44,4
	12-19 uur	50,3
	20-34 uur	72,7
	35 uur of meer	69,5

Tabel 11.15 toont de aanwezigheid van een ondernemingsraad volgens werknemers, uitgesplitst naar demografische factoren. Mannen en vrouwen zeggen ongeveer even vaak dat hun bedrijf een OR heeft. Hoger opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en



lager opgeleiden, dat hun bedrijf een OR heeft. Werknemers in de leeftijd van 55-64 jaar zeggen het vaakst, dat hun bedrijf een OR heeft (81%); hoe jonger werknemers zijn, hoe minder vaak hun bedrijf een OR heeft (volgens eigen zeggen). Kennelijk werken jongere werknemers vaker dan oudere in bedrijven zonder OR. Werknemers die wekelijks minder dan 20 uur werken, zeggen minder vaak dat hun bedrijf een OR heeft dan werknemers met een contract van 20 uur of meer.

Tenslotte vergeleken we leidinggevenden uit het topkader met die uit het middenkader (geen tabel): het blijkt dat het middenkader vaker dan het topkader zegt, dat hun bedrijf een OR heeft (79% versus 29%). Dit komt echter doordat in deze steekproef veel van de topkaderleden in kleine bedrijven werken (81%), terwijl van de middenkaderleden een veel kleiner aandeel (43%) in kleine bedrijven (<50 werknemers) werkt.

### *11.3.2 Vakbond*

Aan werknemers en leidinggevenden stelden we vragen over vakbonden (zie tabel 11.16), dat zijn organen die belangen van werknemers behartigen, bijvoorbeeld door namens werknemers van een bepaalde bedrijfstak te onderhandelen met werkgevers over de arbeidsvoorwaarden.

Werknemers en leidinggevenden beoordelen de belangrijkheid van vakbonden met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 7,2 en een 6,8. De werknemers die lid zijn van een vakbond (dat geldt voor 29% van de werknemers, hetgeen goed overeenkomt met de CBS-statistieken), geven gemiddeld een 7,2 voor de tevredenheid met hun vakbond. Werknemers die lid zijn van een vakbond, geven een hoger cijfer voor het belang van de bond dan werknemers die niet lid zijn (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,6 versus 6,6; geen tabel). Leidinggevenden schatten gemiddeld, dat een kwart van hun werknemers lid is van een vakbond; dit is een redelijk nauwkeurige schatting gezien het percentage van 29% van de werknemers die zelf zeggen lid te zijn van een vakbond.

De meeste werknemers die vakbondslid zijn, zijn bij een bond die aangesloten is bij de FNV (67%), gevolgd door het CNV (18%) en De Unie MHP (6%).

Tabel 11.16 Vakbonden: belang, tevredenheid en lidmaatschap volgens werknemers en leidinggeevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- geevenden	n leiding- geevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	7,2	2493	6,8	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	7,2	770	niet ge- vraagd	
Lid van een vakbond?	ja (wn)/gemiddeld geschat percentage werknemers dat lid is	29,0%	2493	24,8% <sup>3</sup>	1002
Bij welke federatie is deze bond aangesloten?	FNV	66,8%	770	niet ge- vraagd	
	CNV	17,5%		id.	
	Unie MHP	6,2%		id.	
	bij een andere federatie	4,0%		id.	
	niet aangesloten bij een fe- deratie	2,3%		id.	
	weet niet	3,1%		id.	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggeevenden dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>3</sup> De leidinggeevenden gaven antwoord op de vraag 'Hoeveel procent van uw medewerkers is (naar uw inschatting) lid van een vakbond?'. Het genoemde percentage bij de leidinggeevenden van 24,8% is het gemiddelde van alle antwoorden van leidinggeevenden op deze vraag.

Van de werknemers zegt 31% dat er in hun bedrijf een kaderlid is, dat is een vakbondsvertegenwoordiger binnen het eigen bedrijf (tabel 11.17). Eenderde zegt dat dit niet zo is, en 36% weet het niet. De meeste werknemers die zeggen dat er in hun bedrijf een kaderlid is, vragen nooit om ondersteuning aan dit kaderlid (67%). Ook vragen veel werknemers nooit ondersteuning aan een externe vakbondsbestuurder (85%). Toch zijn er substantiële percentages werknemers die eens in de paar jaar bij een kaderlid (22% van de werknemers die een kaderlid in hun organisatie hebben) of vakbondsbestuurder (11% van alle werknemers) aankloppen. Werknemers die wel eens een kaderlid om ondersteuning vragen, vinden de vakbond belangrijker en zijn er tevredener over dan werknemers die dat niet doen. Vrijwel dezelfde verschillen zijn er tussen werknemers die wel eens een vakbondsbestuurder om raad vragen, versus werknemers die dat niet doen (zie tabel 11.18).

Tabel 11.17 Vakbonden: belang, tevredenheid, aanwezigheid, gebruik en invloed volgens werknemers

vraag	antwoordcategorieën	werknemers	n werknemers <sup>1</sup>
Is er in uw bedrijf een kaderlid (vakbondsvertegenwoordiger in de organisatie)?	ja	30,9%	2493
	nee	33,0%	
	weet niet	36,1%	
Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een kaderlid?	nee, nooit	67,0%	770
	ja, eens in de paar jaar	21,6%	
	ja, jaarlijks	3,3%	
	ja, meerdere keren per jaar	7,2%	
	ja, meerdere keren per maand	0,9%	
Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een vakbondsbestuurder?	nee, nooit	85,1%	
	ja, eens in de paar jaar	10,9%	
	ja, jaarlijks	2,0%	
	ja, meerdere keren per jaar	2,0%	
	ja, meerdere keren per maand	0,0%	
Helpt het om werk/arbeidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	5,8%	772
	helpt nauwelijks	15,1%	
	helpt enigszins	42,5%	
	helpt goed	32,6%	
	helpt heel goed	3,9%	
Denkt u dat de vakbond veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?	veel invloed	17,3%	2493
	weinig invloed	56,0%	
	geen invloed	12,1%	
	weet niet	14,7%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

Tabel 11.18 Vakbonden: belang en tevredenheid, uitgesplitst naar werknemers die wel en niet om ondersteuning aan een kaderlid en aan een vakbondsbestuurder vragen

		Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een kaderlid? (n=770 werknemers)		Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een vakbondsbestuurder (n=2493 werknemers)	
		ja	nee	ja	nee
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	8,7	7,3	8,7	6,9
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	7,5	6,8	7,4	7,0

Zevenendertig procent van de werknemers vindt dat hun vakbond hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen, 21% zegt dat hun eigen vakbond hen niet of nauwelijks helpt (zie tabel 11.17). Let wel: het betreft de antwoorden van alleen die werknemers die lid zijn van een vakbond. Voorts dichten werknemers de vakbond weinig invloed toe: 68% van alle werknemers denkt dat de vakbond weinig tot geen invloed heeft. Overigens hangt de mening van werknemers samen met of ze wel of niet vakbonds lid zijn. Van de vakbondsleden denkt 26% dat de vakbond veel invloed heeft, van de niet-vakbondsleden denkt 14% dat (geen tabel).

Tabel 11.19 Vakbonden: lidmaatschap volgens werknemers, uitgesplitst naar branche, wel/geen CAO en grootteklasse

		Lid van een vakbond
		percentage werknemers (n=2493)
Totaal		29,0
Branche	Landbouw en visserij	33,8
	Industrie	31,7
	Bouw	36,8
	Handel	17,5
	Horeca	28,9
	Vervoer en communicatie	39,8
	Financiële dienstverlening	22,3
	Zakelijke dienstverlening	14,8
	Onderwijs	40,3
	Gezondheids- en welzijnszorg	29,7
	Overheid	42,5
	Cultuur en overige dienstverlening	25,0
CAO van toepassing	ja	33,3
	nee	15,6
Grootte- klasse	minder dan 50 werknemers	22,0
	50-199 werknemers	28,0
	200 of meer werknemers	35,6

Tabel 11.19 toont percentages werknemers die lid zijn van een vakbond, uitgesplitst naar branche, CAO aan- of afwezig en grootteklasse. In de zakelijke dienstverlening, handel en financiële dienstverlening zijn werknemers het minst vaak lid van een vakbond, in overheid, onderwijs en vervoer en communicatie het meest vaak. In bedrijven met een CAO is eenderde van de werknemers vakbonds lid, in bedrijven zonder CAO is

16% lid. Hoe groter het bedrijf, hoe meer werknemers lid zijn van een vakbond: 22% van werknemers in kleine bedrijven (<50 werknemers) is lid, 36% van werknemers in grote bedrijven (200 of meer werknemers).

Tabel 11.20 Vakbonden: lidmaatschap volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Lid van een vakbond percentage werknemers (n=2493)
werkzame beroepsbevolking		29,0
Geslacht	man	35,3
	vrouw	21,0
Opleiding	lager opgeleid	42,4
	middelbaar opgeleid	27,5
	hoger opgeleid	28,0
Leeftijd	15-24 jaar	16,6
	25-34 jaar	19,6
	35-44 jaar	24,9
	45-54 jaar	43,9
	55-64 jaar	51,1
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	19,8
	12-19 uur	22,9
	20-34 uur	26,1
	35 uur of meer	31,1

Tabel 11.19 toont vakbondslidmaatschap van werknemers, uitgesplitst naar demografische factoren. Meer mannen dan vrouwen zijn lid van een vakbond (35% versus 21%). Lager opgeleiden zijn vaker lid (42%) dan middelbaar en hoger opgeleiden (beide 28%). De helft van de werknemers in de leeftijd van 55-64 jaar is lid van een vakbond; hoe jonger werknemers zijn, hoe minder vaak ze vakbondslid zijn. Van de 15-34-jarigen bijvoorbeeld is nog geen 20% lid. Voltijders zijn wat vaker vakbondslid (31%) dan deeltijders (circa een kwart of minder is lid).

### 11.3.3 Werkgeversorganisatie

Aan leidinggevenden (niet aan werknemers) stelden we vragen over werkgeversorganisaties (zie tabel 11.21); dat zijn organen die de belangen van werkgevers behartigen, bijvoorbeeld door namens werkgevers van een bepaalde bedrijfstak over de arbeidsvoorwaarden te onderhandelen met een werknemersorganisatie of de overheid.

Tabel 11.21 Werkgeversorganisaties: belang, tevredenheid en lidmaatschap volgens leidingge-  
venden

vraag	antwoordcategorieën	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>1</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	6,8	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,4	558
Bedrijf lid van een werkge- versorganisatie?	ja	56,1%	
Vraagt uw bedrijf wel eens om raad of ondersteuning	nee, nooit	22,1%	558
	ja, eens in de paar jaar	25,6%	
aan een werkgeversorgani- satie?	ja, jaarlijks	25,5%	
	ja, meerdere keren per jaar	25,5%	
	ja, meerdere keren per maand	1,3%	
Helpt het om werk/arbeids- voorwaarden vorm te ge- ven?	helpt niet	14,8%	558
	helpt nauwelijks	19,1%	
	helpt enigszins	45,7%	
	helpt goed	19,5%	
	helpt heel goed	0,9%	

<sup>1</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Leidinggevenden beoordelen de belangrijkheid van werkgeversorganisaties met een gemiddeld rapportcijfer van een 6,8. Ditzelfde rapportcijfer geven leidinggevenden ook voor de belangrijkheid van vakbonden (zie tabel 11.16). De leidinggevenden die zeggen dat hun bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie (dat geldt voor 56%), geven gemiddeld een 6,4 voor de tevredenheid met de werkgeversorganisatie.

Van de leidinggevenden die lid zijn van een werkgeversorganisatie, zegt 22% dat hun bedrijf nooit om ondersteuning vraagt aan deze organisatie. Een kwart zegt dat het bedrijf dat eens in de paar jaar doet, een kwart zegt jaarlijks, en een kwart zegt dat het bedrijf meerdere keren per jaar om ondersteuning vraagt aan een werkgeversorganisatie.

Twintig procent van de leidinggevenden, waarvan het bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie, vindt dat deze organisatie hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen, 34% zegt dat de werkgeversorganisatie hen niet of nauwelijks helpt. Let wel: het betreft de antwoorden van alleen die leidinggevenden die aangaven, dat hun bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie.

Tabel 11.22 Werkgeversorganisaties: lidmaatschap volgens leidinggevenden, uitgesplitst naar branche, wel/geen CAO, grootteklasse en top-/middenkader

		Lid van een werkgeversorganisatie
		percentage leidinggevenden (n=1002)
Totaal		56,1
Branche	Landbouw en visserij	50,0
	Industrie	67,8
	Bouw	72,4
	Handel	49,5
	Horeca	62,9
	Vervoer en communicatie	50,0
	Financiële dienstverlening	62,5
	Zakelijke dienstverlening	24,1
	Onderwijs	72,3
	Gezondheids- en welzijnszorg	65,3
	Overheid	52,9
	Cultuur en overige dienstverlening	36,4
Grootte-klasse	minder dan 50 werknemers	47,8
	50-199 werknemers	68,3
	200 of meer werknemers	64,1
Hiërarchische positie	topkader	42,5
	middenkader	62,5

Tabel 11.22 toont percentages leidinggevenden die zeggen, dat hun bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie, uitgesplitst naar branche, CAO aan- of afwezig, grootteklasse en hiërarchische positie in het bedrijf. In de zakelijke dienstverlening, cultuur en overige dienstverlening en handel zeggen leidinggevenden het minst vaak, dat hun bedrijf lid van een werkgeversorganisatie is, in de bouw, het onderwijs en de industrie het meest vaak. In bedrijven met een CAO zegt 64% van de leidinggevenden dat hun bedrijf lid is, in bedrijven zonder CAO zegt 20% dat hun bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie. Dit roept de vraag op waarom deze 20% toch lid is van een werkgeversorganisatie, terwijl het bedrijf geen CAO afsluit; de AVON-monitor kan hierop geen antwoord geven. De helft van de leidinggevenden in kleine bedrijven (<50 werknemers) en circa tweederde van de leidinggevenden in (middel)grote bedrijven zegt dat hun bedrijf lid is. Het middenkader zegt vaker dan het topkader, dat hun bedrijf lid is (63% versus 43%). Dit verschil is mogelijk toe te schrijven aan de aard van de steekproef: vooral het topkader uit kleine bedrijven heeft de enquête ingevuld.

## 11.4 Regelingen

### 11.4.1 CAO

Aan werknemers en leidinggevenden stelden we vragen over de collectieve arbeidsovereenkomst (CAO), waarin zaken zijn geregeld zoals de hoogte van het salaris, vakantiedagen, overwerk en pensioen. De CAO komt tot stand door onderhandelingen tussen werkgeversvereniging en vakbonden.

Tabel 11.23 CAO: belang, tevredenheid, aanwezigheid, gebruik en invloed volgens werknemers en leidinggevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	8,1	2493	7,5	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,8	2131	6,7	872
CAO van toepassing?	ja	80,0%	2493	78,9%	1002
	weet niet	4,0%		2,7%	
Kent u de inhoud van de CAO van uw organisatie?	nee	12,7%	2131	7,7	872
	ja, die ken ik een beetje	67,3%		52,9%	
	ja, die ken ik goed	20,1%		39,4%	
Raadpleegt u de CAO wel eens?	nee, nooit	20,2%	1861	12,0%	872
	ja, eens in de paar jaar	23,7%		8,9%	
	ja, jaarlijks	21,1%		17,7%	
	ja, meerdere keren per jaar	32,8%		53,4%	
	ja, meerdere keren per maand	2,2%		7,9%	
Helpt het om werk/ar- beidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	7,1%	2131	5,8%	872
	helpt nauwelijks	17,5%		13,8%	
	helpt enigszins	50,4%		36,9%	
	helpt goed	23,7%		39,8%	
	helpt heel goed	1,3%		3,8%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Tabel 11.23 laat zien dat werknemers de belangrijkheid van de CAO met een gemiddeld rapportcijfer van een 8,1 beoordelen. Leidinggevenden geven hiervoor gemiddeld



een 7,5. Hun tevredenheid met de CAO (als ze een CAO hebben) beoordelen werknemers gemiddeld met een 6,8 en leidinggevend met een 6,7. Werknemers in bedrijven met een CAO vinden de CAO belangrijker dan werknemers in bedrijven zonder CAO (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,6 en 6,1). De ruim honderd werknemers die niet weten of hun bedrijf een CAO heeft, beoordelen het belang van een CAO met een 7,2. Vakbondsleden vinden de CAO belangrijker dan niet-vakbondsleden (respectievelijk 8,8 versus 7,8; geen tabel), en zijn er eveneens ietwat tevredener over (respectievelijk 7,0 versus 6,7; geen tabel).

Circa tachtig procent van zowel de werknemers als de leidinggevenden zegt, dat er in hun bedrijf een CAO van toepassing is. Dit percentage komt goed overeen met de CBS-statistieken. Vier procent van de medewerkers en 3% van de leidinggevenden zegt niet te weten of er in hun bedrijf een CAO van toepassing is. Nadere inspectie van het type werknemers dat het vaakst zegt niet te weten of hun bedrijf een CAO heeft, leert dat met name werknemers in de cultuur en overige dienstverlening dit relatief vaak niet weten (10% zegt weet niet), gevolgd door werknemers in de zakelijke dienstverlening (9%) en in de landbouw (8%; geen tabel). Ook werknemers tot 25 jaar (7% zegt weet niet) en werknemers die minder dan 12 uur per week werken (12%), zeggen relatief vaak dat ze niet weten of hun bedrijf een CAO heeft (zie tabel 11.25).

Tweederde van de werknemers in bedrijven met CAO kennen hun CAO een beetje, en dat geldt ook voor ruim de helft van de leidinggevenden in de bedrijven met CAO. Meer leidinggevenden (39%) dan werknemers (20%) zeggen de CAO goed te kennen. Meer werknemers die lid zijn van een vakbond (29%), zeggen de CAO goed te kennen dan werknemers die niet vakbondslid zijn (16%; geen tabel). Leidinggevenden raadplegen de CAO vaker dan medewerkers: 61% van de leidinggevenden in bedrijven met CAO raadpleegt de CAO een paar keer per jaar of per maand, tegenover 35% van de werknemers in bedrijven met CAO. Van de werknemers die vakbondslid zijn zegt 90% de CAO eens in de paar jaar tot meermaals per maand te raadplegen, tegenover 75% van de werknemers die geen vakbondslid zijn (geen tabel).

Werknemers die de CAO raadplegen, vinden de CAO belangrijker dan werknemers die dat niet doen (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,7 versus 7,8; geen tabel). Eerstgenoemden zijn er bovendien tevredener over (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 7,0 versus 6,0; geen tabel). Ook blijkt dat vakbondsleden vaker de CAO goed kennen dan niet-vakbondsleden (29% versus 16%; geen tabel).

Een kwart van de werknemers in bedrijven met CAO vindt, dat de CAO hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen; een kwart vindt dat de CAO niet of nauwelijks helpt. Op deze vijfpuntsschaal die loopt van 1 = CAO helpt niet tot 5 = CAO helpt heel goed scoren vakbondsleden gemiddeld hoger (3,2) dan niet-vakbondsleden (2,9), wat betekent dat vakbondsleden meer van mening zijn dat de CAO helpt dan niet-vakbondsleden (geen tabel). Van de

leidinggevend in bedrijven met CAO vindt 44% dat de CAO (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven; twintig procent vindt dat de CAO niet of nauwelijks helpt.

Tabel 11.24 CAO van toepassing volgens werknemers en leidinggevend, uitgesplitst naar branche en grootteklasse

		CAO van toepassing	
		percentage werknemers (n=2493)	percentage leidinggevend (n=1002)
Totaal		80,0	78,9
Branche	Landbouw en visserij	82,0	85,0
	Industrie	85,0	75,8
	Bouw	90,0	89,7
	Handel	77,3	77,0
	Horeca	84,6	90,0
	Vervoer en communicatie	85,6	72,2
	Financiële dienstverlening	69,6	77,5
	Zakelijke dienstverlening	40,1	34,3
	Onderwijs	92,7	93,6
	Gezondheids- en welzijnszorg	94,2	94,1
	Overheid	94,6	95,1
	Cultuur en overige dienstverlening	64,0	72,7
Grootte- klasse	minder dan 50 werknemers	69,7	72,1
	50-199 werknemers	77,9	88,1
	200 of meer werknemers	90,2	86,5

Tabel 11.24 toont of er volgens werknemers en leidinggevend een CAO van toepassing is op hun bedrijf, uitgesplitst naar branche en grootteklasse. In zakelijke dienstverlening, cultuur en overige dienstverlening en financiële dienstverlening zeggen werknemers het minst vaak dat er een CAO van toepassing is, in de overheid, gezondheids- en welzijnszorg, en onderwijs het meest vaak. Bij de leidinggevend is het beeld nagenoeg gelijk: in zakelijke dienstverlening, vervoer en communicatie en cultuur en overige dienstverlening zeggen leidinggevend het minst vaak, dat er een CAO van toepassing is, in overheid, gezondheids- en welzijnszorg en onderwijs het meest vaak.

In kleine bedrijven is er minder vaak een CAO van toepassing dan in grote bedrijven. In bedrijven met minder dan 50 werknemers zegt rond de 70% van zowel werknemers als leidinggevend, dat er een CAO van toepassing is, tegenover bijna 90% van de werknemers en leidinggevend in bedrijven met 200 of meer werknemers.

Tabel 11.25 CAO van toepassing volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		werknemers (n=2493)	
		CAO van toepassing	
		ja	weet niet
Totaal		80,0%	4,4%
Geslacht	man	80,3%	3,2%
	vrouw	79,7%	5,8%
Opleiding	lager opgeleid	88,2%	5,0%
	middelbaar opgeleid	81,0%	4,6%
	hoger opgeleid	76,6%	3,8%
Leeftijd	15-24 jaar	71,5%	7,3%
	25-34 jaar	74,0%	4,4%
	35-44 jaar	81,9%	5,0%
	45-54 jaar	87,0%	3,2%
	55-64 jaar	86,0%	2,8%
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	71,1%	11,6%
	12-19 uur	78,2%	7,5%
	20-34 uur	84,6%	4,1%
	35 uur of meer	78,7%	3,9%

Tabel 11.25 toont of er volgens werknemers en leidinggevendenden een CAO van toepassing is op hun bedrijf, uitgesplitst naar demografische factoren. Er zijn hierin geen seksverschillen. Lager opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en hoger opgeleiden dat er een CAO van toepassing is op hun bedrijf. Werknemers in de leeftijd van 45-54 jaar zeggen het vaakst, dat hun bedrijf een CAO heeft (87%); de jongere werknemers zeggen minder vaak dat hun bedrijf een CAO heeft. Kennelijk werken jongere werknemers vaker dan oudere in bedrijven zonder CAO. Werknemers die 20-34 uur per week werken, zeggen het vaakst dat hun bedrijf een CAO heeft, werknemers die minder dan 12 uur per week werken zeggen dat het minst vaak.

Aan leidinggevendenden vroegen we wat ze vonden van de CAO: de helft vindt dat CAO's even veel voordelen als nadelen hebben; 38% ziet meer voor- dan nadelen, terwijl 11% meer na- dan voordelen ziet (geen tabel).

Tenslotte vergeleken we leidinggevendenden uit het topkader met die uit het middenkader (geen tabel): het blijkt dat het middenkader vaker dan het topkader zegt dat hun bedrijf een CAO heeft (84% versus 68%). Dit verschil is waarschijnlijk toe te schrijven aan de aard van de steekproef: vooral het topkader uit kleine bedrijven (die minder vaak een CAO hebben) heeft de enquête ingevuld.

#### 11.4.2 Personeelshandboek

Aan werknemers en leidinggevenden stelden we vragen over het zogenoemde personeelshandboek. Dat is een document waarin alle belangrijke procedures, regelingen en voorwaarden van een bedrijf beschreven staan, zoals arbeidsvoorwaarden, vakantie- en verlofregelingen, werktijden, huisregels, enzovoort.

Tabel 11.26 Personeelshandboek: belang, tevredenheid, aanwezigheid, gebruik en invloed volgens werknemers en leidinggevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	7,4	2493	7,3	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,9	1514	7,2	661
Personeelshandboek aanwezig?	ja	60,8%	2493	66,4%	1002
Kent u de inhoud van het personeelshandboek?	nee	6,6%	1514	2,4%	661
	ja, die ken ik een beetje	62,2%		42,7%	
	ja, die ken ik goed	31,2%		54,9%	
Raadpleegt u het personeelshandboek wel eens?	nee, nooit	15,6%	1514	8,2%	661
	ja, eens in de paar jaar	21,6%		7,3%	
	ja, jaarlijks	19,2%		15,0%	
	ja, meerdere keren per jaar	39,1%		60,5%	
	ja, meerdere keren per maand	4,5%		9,1%	
Helpt het om werk/arbeidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	9,0%	1514	3,3%	661
	helpt nauwelijks	22,1%		9,5%	
	helpt enigszins	44,6%		36,6%	
	helpt goed	22,6%		45,0%	
	helpt heel goed	1,7%		5,6%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Tabel 11.26 laat zien dat werknemers en leidinggevenden de belangrijkheid van het personeelshandboek beoordelen met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 7,4 en een 7,3. Hun tevredenheid met het personeelshandboek (als ze dat hebben) beoordelen werknemers gemiddeld met een 6,9 en leidinggevenden met een 7,2. Werknemers in bedrijven met een personeelshandboek vinden dit handboek belangrijker dan

werknemers in bedrijven zonder handboek of werknemers die niet weten of er een personeelshandboek bestaat (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 7,9 versus 6,5 versus 6,7; geen tabel).

Ruim zestig procent van de werknemers en 66% van de leidinggevenden zegt dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft. De meeste werknemers in bedrijven met personeelshandboek (62%) kennen dit boek een beetje, hetzelfde geldt voor 43% van de leidinggevenden in bedrijven met personeelshandboek. Meer leidinggevenden (55%) dan werknemers (31%) zeggen het personeelshandboek goed te kennen. Van de werknemers in bedrijven met handboek zegt 44% dit boek meermaals per jaar of per maand te raadplegen, van de leidinggevenden in bedrijven met handboek doet 70% dat. Zestien procent van deze werknemers en acht procent van deze leidinggevenden zegt het personeelshandboek nooit te raadplegen. Werknemers die het personeelshandboek wel eens raadplegen, vinden dit boek belangrijker dan werknemers die dat niet doen (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,1 versus 7,0; geen tabel). Ook zijn eerstgenoemden er tevredener over (7,1 versus 5,7; geen tabel).

Bijna een kwart van de werknemers in bedrijven met handboek vindt dat dit boek hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen; bijna eenderde vindt dat het personeelshandboek niet of nauwelijks helpt. Van de leidinggevenden in bedrijven met personeelshandboek vindt de helft, dat dit boek (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven; dertien procent vindt dat het personeelshandboek niet of nauwelijks helpt.

Tabel 11.27 toont of volgens werknemers en leidinggevenden hun bedrijf een personeelshandboek heeft, uitgesplitst naar branche, CAO wel/niet aanwezig en grootteklasse. In landbouw en visserij, horeca en onderwijs zeggen werknemers het minst vaak dat er een personeelshandboek is, in overheid, financiële dienstverlening, en industrie het meest vaak. Bij de leidinggevenden is het beeld anders: in cultuur en overige dienstverlening, horeca en handel zeggen leidinggevenden het minst vaak dat er een personeelshandboek is, in overheid, vervoer en communicatie en bouw het meest vaak. In bedrijven met een CAO is er vaker een personeelshandboek aanwezig dan in bedrijven zonder CAO, aldus zowel werknemers (62% versus 50%) als leidinggevenden (69% versus 54%).

Kleine bedrijven hebben minder vaak een personeelshandboek dan grote bedrijven. In bedrijven met minder dan 50 werknemers zegt 41% van de werknemers en 54% van de leidinggevenden, dat het bedrijf een personeelshandboek heeft, tegenover 73% van de werknemers en 85% van de leidinggevenden in bedrijven met 200 of meer werknemers.

Tabel 11.27 Personeelshandboek aanwezig volgens werknemers en leidinggevenden, uitgesplitst naar branche, CAO wel/niet aanwezig en grootteklasse

		Personeelshandboek aanwezig	
		percentage werknemers (n=2493)	percentage leidinggevenden (n=1002)
Totaal		60,8	66,4
Branche	Landbouw en visserij	42,1	70,0
	Industrie	70,2	69,1
	Bouw	60,9	70,1
	Handel	53,3	59,7
	Horeca	49,0	57,1
	Vervoer en communicatie	63,7	83,3
	Financiële dienstverlening	75,6	65,0
	Zakelijke dienstverlening	65,9	60,2
	Onderwijs	50,6	66,0
	Gezondheids- en welzijnszorg	55,9	67,8
	Overheid	75,7	85,3
	Cultuur en overige dienstverlening	53,4	31,8
	CAO van toepassing	ja	62,2
nee		50,3	53,8
Grootte-klasse	minder dan 50 werknemers	41,9	53,5
	50-199 werknemers	68,0	80,5
	200 of meer werknemers	74,0	85,0

Tabel 11.28 toont of er volgens werknemers en leidinggevenden een personeelshandboek is in hun bedrijf, uitgesplitst naar demografische factoren. Mannen zeggen vaker dan vrouwen dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft (64% versus 57%). Hoger opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en lager opgeleiden, dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft. Werknemers in de leeftijd van 45-54 jaar zeggen het vaakst dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft (67%); de jongere werknemers zeggen minder vaak dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft. Voltijders zeggen vaker dan deeltijders dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft.

Tabel 11.28 Personeelshandboek aanwezig volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Personeelshandboek aanwezig
		percentage werknemers
		(n=2493)
Totaal		60,8
Geslacht	man	63,5
	vrouw	57,4
Opleiding	lager opgeleid	50,6
	middelbaar opgeleid	58,7
	hoger opgeleid	66,1
Leeftijd	15-24 jaar	56,0
	25-34 jaar	57,4
	35-44 jaar	60,4
	45-54 jaar	66,8
	55-64 jaar	64,4
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	36,5
	12-19 uur	42,1
	20-34 uur	58,9
	35 uur of meer	64,5

Tenslotte vergelijken we leidinggevenden uit het topkader met die uit het middenkader (geen tabel): het blijkt dat het middenkader vaker dan het topkader zegt, dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft (75% versus 48%). Dit verschil is waarschijnlijk toe te schrijven aan de aard van de steekproef: vooral het topkader uit kleine bedrijven (die minder vaak een personeelshandboek hebben) heeft de enquête ingevuld.

#### 11.4.3 *Individueel arbeidscontract*

Aan werknemers en leidinggevenden stelden we vragen over het individuele arbeidscontract. Dat is een document waarin alle afspraken van een medewerker met zijn of haar werkgever zijn vastgelegd, zoals de hoogte van het salaris, het takenpakket, werktijden, vakantiedagen, enzovoort. Het arbeidscontract wordt schriftelijk vastgelegd, zodra men in dienst treedt of van functie verandert binnen het bedrijf.

Tabel 11.29 Individueel arbeidscontract: belang, tevredenheid, aanwezigheid, gebruik en invloed volgens werknemers en leidinggevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	8,1	2493	8,0	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	7,3	1714	7,4	820
Heeft u/hebben uw mede- werkers een contract?	ja/ja, allemaal	68,8%	2493	64,5%	1002
Kent u de inhoud van uw contract/de contracten van de medewerkers?	nee	1,3%	1714	6,1%	820
	ja, die ken ik een beetje	27,7%		32,2%	
	ja, die ken ik goed	71,0%		61,8%	
Raadpleegt u het con- tract/de contracten wel eens?	nee, nooit	43,3%	1714	33,7%	820
	ja, eens in de paar jaar	23,0%		15,6%	
	ja, jaarlijks	20,8%		27,2%	
	ja, meerdere keren per jaar	12,6%		21,7%	
	ja, meerdere keren per maand	0,3%		1,7%	
Helpt het om werk/ar- beidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	8,2%	1714	6,8%	820
	helpt nauwelijks	19,4%		14,4%	
	helpt enigszins	37,2%		35,1%	
	helpt goed	30,8%		39,3%	
	helpt heel goed	3,4%		4,4%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Tabel 11.29 laat zien dat werknemers en leidinggevenden de belangrijkheid van het individuele arbeidscontract beoordelen met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 8,1 en een 8,0. Hun tevredenheid met dit contract (als het er is) geven werknemers gemiddeld een 7,3 en leidinggevenden een 7,4. Werknemers in bedrijven met individuele arbeidscontracten vinden die contracten belangrijker dan werknemers in bedrijven zonder zulke contracten of werknemers die niet weten of ze een contract hebben (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,5 versus 7,2 versus 7,4; geen tabel).

Negenenzestig procent van de werknemers zegt een individueel arbeidscontract te hebben, 65% van de leidinggevenden zegt dat al hun medewerkers zo'n contract hebben. Ruim zeventig procent van de werknemers die een contract hebben, kennen hun con-



tract goed. Ook de meerderheid (62%) van de leidinggevenden in bedrijven met individuele contracten zegt de contracten van hun medewerkers goed te kennen.

Ruim veertig procent van de werknemers met contract en ruim eenderde van de leidinggevenden in bedrijven met contracten zeggen het eigen contract, dan wel het contract van hun medewerkers nooit te raadplegen. Van zowel de werknemers als de leidinggevenden raadpleegt ruim veertig procent jaarlijks tot eens in de paar jaar het eigen contract dan de contracten van hun medewerkers. Werknemers die hun contract wel eens raadplegen, vinden dit contract belangrijker dan werknemers die dit niet doen, hoewel de verschillen niet groot zijn (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,6 versus 8,3; geen tabel). Qua tevredenheid met het contract zijn er helemaal geen verschillen tussen werknemers die wel, en werknemers die nooit hun contract raadplegen (respectievelijk 7,3 versus 7,3; geen tabel).

Ruim eenderde van de werknemers vindt dat het individuele arbeidscontract hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen. Negenentwintig procent vindt dat het contract niet of nauwelijks helpt. Van de leidinggevenden in bedrijven met contracten vindt 44%, dat het individuele arbeidscontract (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven; ruim twintig procent vindt dat dit contract niet of nauwelijks helpt.

Tabel 11.30 toont of werknemers een personeelshandboek individueel arbeidscontract hebben, uitgesplitst naar branche, CAO wel/niet aanwezig en grootteklasse.

In overheid, vervoer en communicatie en onderwijs zeggen werknemers het minst vaak dat ze een individueel arbeidscontract hebben, in de zakelijke dienstverlening, cultuur en overige dienstverlening en gezondheids- en welzijnszorg het meest vaak. Bij de leidinggevenden is het beeld als volgt: in overheid, landbouw en visserij en onderwijs zeggen leidinggevenden het minst vaak dat alle of de meerderheid van hun medewerkers individuele arbeidscontracten hebben, in de zakelijke dienstverlening, gezondheids- en welzijnszorg en financiële dienstverlening het meest vaak.

Werknemers in bedrijven met een CAO hebben even vaak een individueel arbeidscontract als werknemers in bedrijven zonder CAO. Bij leidinggevenden is er wél een verschil tussen bedrijven met en zonder CAO: in bedrijven zonder CAO zeggen leidinggevenden vaker dat alle of de meerderheid van hun werknemers een contract hebben dan in bedrijven met een CAO (85% versus 75%).

In kleine bedrijven zijn er meer individuele arbeidscontracten dan in grote. In bedrijven met minder dan 50 werknemers zegt 73% van de werknemers een contract te hebben, in bedrijven met 200 of meer werknemers zegt 64% dat. Zo ook zegt 79% van de leidinggevenden in bedrijven met minder dan 50 werknemers, dat alle of de meerderheid van hun werknemers een contract heeft, in bedrijven met 200 of meer werknemers zegt 70% van de leidinggevenden dat.

Tabel 11.30 Individueel arbeidscontract aanwezig volgens werknemers en leidinggevenden, uitgesplitst naar branche, CAO wel/niet aanwezig en grootteklasse

		Hebben indivi- dueel arbeids- contract	Alle of meerderheid medewerkers heb- ben een individueel arbeidscontract
		percentage werknemers (n=2493)	percentage leidinggevenden (n=1002)
Totaal		68,8	77,4
Branche	Landbouw en visserij	61,3	65,0
	Industrie	66,4	71,9
	Bouw	66,5	76,2
	Handel	69,6	80,4
	Horeca	61,7	76,1
	Vervoer en communicatie	56,0	73,5
	Financiële dienstverlening	75,2	82,5
	Zakelijke dienstverlening	82,5	89,5
	Onderwijs	60,7	71,7
	Gezondheids- en welzijnszorg	79,4	88,9
	Overheid	49,6	60,6
	Cultuur en overige dienstverlening	80,2	72,7
CAO van	ja	66,4	75,1
toepassing	nee	65,0	85,1
Grootte-	minder dan 50 werknemers	73,0	79,3
klasse	50-199 werknemers	71,7	78,5
	200 of meer werknemers	63,5	70,4

Tabel 11.31 toont of werknemers een individueel arbeidscontract hebben, uitgesplitst naar demografische factoren. Vrouwen zeggen vaker dan mannen dat ze zo'n contract hebben (74% versus 64%). Hoger opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en lager opgeleiden dat ze een contract hebben. Er zijn geen sterke noch eenduidige verbanden tussen leeftijd en het hebben van een individueel arbeidscontract. Werknemers met een kleine deeltijdbaan (< 2 uur per week) zeggen minder vaak een contract te hebben dan werknemers met grotere banen (61% versus rond de zeventig procent).

Tabel 11.31 Individueel arbeidscontract aanwezig volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Hebben individueel arbeids- contract
		percentage werknemers (n=2493)
Totaal		68,8
Geslacht	man	64,4
	vrouw	74,3
Opleiding	lager opgeleid	62,5
	middelbaar opgeleid	67,2
	hoger opgeleid	72,4
Leeftijd	15-24 jaar	67,7
	25-34 jaar	71,8
	35-44 jaar	70,2
	45-54 jaar	64,8
	55-64 jaar	63,2
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	60,5
	12-19 uur	72,3
	20-34 uur	73,3
	35 uur of meer	67,2

Tenslotte blijkt er geen verschil te zijn tussen top- en middenkader op de vraag of hun medewerkers individuele arbeidscontracten hebben.

#### 11.4.4 Klachtenregeling

Aan werknemers en leidinggevenden stelden we vragen over klachtenregelingen. Dat kan een algemene klachtenregeling zijn of een specifieke klachtenregeling die werknemers bijvoorbeeld kunnen gebruiken om een formele klacht in te dienen tegen een collega of leidinggevende die hen heeft gepest of (seksueel) heeft lastig gevallen.

Tabel 11.32 Klachtenregeling: belang, tevredenheid, aanwezigheid, gebruik en invloed volgens werknemers en leidinggevenden

Vraag	antwoordcategorieën	werk- nemers	n werk- nemers <sup>1</sup>	leiding- gevenden	n leiding- gevenden <sup>2</sup>
Hoe belangrijk?	rapportcijfer, gemiddelde	7,7	2493	7,5	1002
Hoe tevreden?	rapportcijfer, gemiddelde	6,4	1253	6,9	624
Heeft uw bedrijf een klachtenregeling?	ja	50,3%	2493	62,8%	1002
Kent u de inhoud van de klachtenregeling?	nee	35,7%	1253	13,9%	624
	ja, die ken ik een beetje	54,2%		52,7%	
	ja, die ken ik goed	10,1%		33,5%	
Raadpleegt u de klachtenregeling wel eens?	nee, nooit	71,1%	1253	38,2%	624
	ja, eens in de paar jaar	14,5%		22,2%	
	ja, jaarlijks	9,3%		21,5%	
	ja, meerdere keren per jaar	4,7%		15,8%	
	ja, meerdere keren per maand	0,3%		2,4%	
Heeft u/hebben 1 of meer van uw medewerkers wel eens gebruik gemaakt van de klachtenregeling?	ja	4,9%		28,5%	
Helpt het om werk/arbeidsvoorwaarden vorm te geven?	helpt niet	23,0%	1253	12,7%	624
	helpt nauwelijks	20,3%		20,4%	
	helpt enigszins	42,5%		41,0%	
	helpt goed	13,4%		24,9%	
	helpt heel goed	0,7%		1,0%	

<sup>1</sup> Aantal werknemers dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>2</sup> Aantal leidinggevenden dat de vraag heeft beantwoord.

Tabel 11.32 laat zien dat werknemers en leidinggevenden de belangrijkheid van een klachtenregeling beoordelen met een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 7,7 en een 7,5. Hun tevredenheid met deze regeling (als die er is) geven werknemers gemiddeld een 6,4 en leidinggevenden een 6,9. Werknemers in bedrijven met een klachtenregeling vinden die regeling belangrijker dan werknemers in bedrijven zonder zo'n regeling en werknemers die niet weten of er zo'n regeling is (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,2 versus 7,0 versus 7,5; geen tabel).

Volgens de helft van de medewerkers en 63% van de leidinggevenden heeft hun bedrijf een klachtenregeling. Ruim de helft van zowel werknemers als leidinggevenden in bedrijven met een klachtenregeling zegt de inhoud van deze regeling een beetje te kennen. Ruim eenderde van deze werknemers en veertien procent van deze leidinggevenden kent de inhoud van die regeling niet.

Ruim zeventig procent van de werknemers in bedrijven met een klachtenregeling maar veel minder (38%) leidinggevenden in bedrijven met zo'n regeling zeggen deze regeling nooit te raadplegen. Bijna een kwart van de werknemers en 44% van de leidinggevenden raadpleegt jaarlijks tot eens in de paar jaar de klachtenregeling. Werknemers die de klachtenregeling wel eens raadplegen vinden deze belangrijker dan werknemers die dat nooit doen, hoewel de verschillen niet erg groot zijn (gemiddelde rapportcijfers respectievelijk 8,6 versus 8,0; geen tabel). Ook is eerstgenoemde groep werknemers tevredener over de regeling (respectievelijk 6,9 versus 6,2; geen tabel). Voorts blijkt dat werknemers die de klachtenregeling wel eens gebruikt hebben, niet significant tevredener zijn over de regeling dan werknemers die de klachtenregeling nooit gebruikt hebben (respectievelijk 6,6 versus geen tabel).

Vijf procent van de werknemers heeft de klachtenregeling wel eens gebruikt. Daarentegen zegt 29% van de leidinggevenden dat één of meer van hun medewerkers deze regeling wel eens heeft gebruikt. Veertien procent van de werknemers in bedrijven met een klachtenregeling vindt, dat de klachtenregeling hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen; 43% vindt dat deze regeling niet of nauwelijks helpt. Van de leidinggevenden in bedrijven met een klachtenregeling vindt 26% dat deze regeling (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven; eenderde vindt dat deze regeling niet of nauwelijks helpt.

Tabel 11.33 toont of volgens werknemers en leidinggevenden hun bedrijf een klachtenregeling heeft, uitgesplitst naar branche, CAO wel/niet aanwezig en grootteklasse. In handel, cultuur en overige dienstverlening en zakelijke dienstverlening zeggen werknemers het minst vaak dat er een klachtenregeling is, in de overheid, gezondheids- en welzijnszorg en financiële dienstverlening het meest vaak. Bij de leidinggevenden is het beeld als volgt: in zakelijke dienstverlening, horeca en cultuur en overige dienstverlening zeggen leidinggevenden het minst vaak dat er een klachtenregeling is, in onderwijs, overheid en gezondheids- en welzijnszorg het meest vaak.

Er zijn grote verschillen tussen bedrijven met en zonder CAO in het hebben van een klachtenregeling. Ruim de helft van de werknemers in bedrijven met een CAO zegt dat er een klachtenregeling is, tegenover een kwart van de werknemers in bedrijven zonder CAO. Bij de leidinggevenden zijn deze percentages respectievelijk 69% en 36%.

Tabel 11.33 Klachtenregeling aanwezig volgens werknemers en leidinggevenden, uitgesplitst naar branche, CAO wel/niet aanwezig en grootteklasse

		Heeft uw organisatie een klachtenregeling?	
		percentage werknemers (n=2493)	percentage leidinggevenden (n=1002)
Totaal		50,3	62,8
Branche	Landbouw en visserij	40,5	50,0
	Industrie	53,7	56,4
	Bouw	39,5	59,3
	Handel	33,5	50,0
	Horeca	40,1	42,9
	Vervoer en communicatie	54,9	63,9
	Financiële dienstverlening	60,1	82,5
	Zakelijke dienstverlening	39,2	42,6
	Onderwijs	59,8	91,5
	Gezondheids- en welzijnszorg	69,3	89,0
	Overheid	75,6	90,2
	Cultuur en overige dienstverlening	36,0	45,5
CAO van toepassing	ja	56,4	68,9
	nee	25,4	35,5
Grootte-klasse	minder dan 50 werknemers	29,4	48,4
	50-199 werknemers	48,5	76,0
	200 of meer werknemers	69,9	86,6

Hoe groter het bedrijf, hoe vaker zowel werknemers als leidinggevenden zeggen dat er een klachtenregeling is; de verschillen zijn groot. In bedrijven met minder dan 50 werknemers zegt 29% van de werknemers en 48% van de leidinggevenden dat er een klachtenregeling is, in bedrijven met 200 of meer werknemers zegt 70% van de werknemers en 87% van de leidinggevenden dat.

Tabel 11.34 toont of er volgens werknemers een klachtenregeling is, uitgesplitst naar demografische factoren. Er blijken geen grote sekseverschillen. Wel zeggen hoger opgeleiden vaker dan middelbaar en lager opgeleiden, dat er in hun bedrijf een klachtenregeling is. Ook blijkt dat oudere werknemers (vanaf 45 jaar) veel vaker aangeven dat er een klachtenregeling is dan jongere werknemers: ruim 60% versus 48% of minder. Werknemers met een kleine deeltijd baan (<12 uur per week) zeggen minder vaak, dat er een klachtenregeling is dan werknemers met grotere banen (26% versus veertig procent of hoger).

Tabel 11.34 Klachtenregeling aanwezig volgens werknemers, uitgesplitst naar geslacht, opleiding, leeftijd en arbeidsduur

		Heeft uw organisatie een klachtenregeling?
		percentage werknemers (n=2493)
Totaal		50,3
Geslacht	man	52,7
	vrouw	47,2
Opleiding	lager opgeleid	39,5
	middelbaar opgeleid	47,4
	hoger opgeleid	56,8
Leeftijd	15-24 jaar	39,3
	25-34 jaar	43,4
	35-44 jaar	48,0
	45-54 jaar	61,7
	55-64 jaar	63,2
	Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur
	12-19 uur	41,7
	20-34 uur	54,2
	35 uur of meer	50,8

Tenslotte zeggen leidinggevenden uit het middenkader veel vaker, dat hun bedrijf een klachtenregeling heeft dan leidinggevenden uit het topkader (72% versus 44%). Dit verschil is toe te schrijven aan de aard van de steekproef: vooral het topkader uit kleine bedrijven (die minder vaak een klachtenregeling hebben) heeft de enquête ingevuld.

## 11.5 Regelruimte

Individualisering enerzijds en decentralisering van arbeidsvoorwaardenoverleg anderzijds kunnen het maken van afspraken tussen leidinggevenden en werknemers stimuleren (zie bijvoorbeeld Oeij et al., 2005). Aan de leidinggevenden (niet aan de werknemers) stelden we vragen over regelruimte in de arbeidsvoorwaarden. Daarmee bedoelen we de mogelijkheden die leidinggevenden ervaren om zelf afspraken te maken met hun werknemers over bepaalde arbeidsvoorwaarden.

Tabel 11.35 Regelruimte en gebruik ervan volgens leidinggevenden, in percentages (n=ca. 1002)

Onderdeel van de arbeidsrelatie	Strikte of ruime regels in CAO, personeelshandboek of elders t.b.v. maatwerkafspraken?			Gebruikt u meer of minder van de beschikbare regelruimte t.b.v. maatwerkafspraken?		
	(zeer) strikt	neutraal	(zeer) ruim	(veel) minder	alle ruimte	(veel) meer
Beloning (o.a. resultaatgerichte)	49,5	25,3	20,4	31,4	27,2	21,5
Flexibele begin- en eindtijden	24,4	22,5	49,7	18,7	33,2	41,2
Overwerk	29,1	31,3	35,0	26,4	32,6	31,7
Verlof	31,8	24,4	41,7	20,7	39,2	32,8
Kinderopvang	27,9	29,3	17,2	30,2	21,8	8,2
Ontwikkelingsmogelijkheden	14,3	35,3	37,5	20,7	34,0	27,2
Prestaties die geleverd moeten worden	30,6	32,4	32,6	17,5	37,5	36,9
Contract (aantal uren, tele-/thuiswerk)	36,3	27,9	27,0	23,4	35,2	21,6

*Noot:* De rijen in deze tabel tellen niet op tot 100%, omdat omwille van de leesbaarheid de antwoordcategorie 'n.v.t.' buiten beschouwing is gelaten.

Uit tabel 11.35 blijkt dat leidinggevenden het vaakst ervaren, dat de regels ruim zijn als het gaat om flexibele begin- en eindtijden: de helft ervaart ruime regels in de zin dat ze mogelijkheden bieden om maatwerkafspraken met medewerkers te maken. Rond verlof ervaart 42% ruime regels, rond ontwikkelingsmogelijkheden ervaart 38% ruime regels. Beloning biedt de minste regelruimte: 20% ervaart ruime beloningsregels, 50% ervaart strikte beloningsregels.

Voorts vroegen we (tabel 11.32) in welke mate leidinggevenden de ruimte die er is om zelf afspraken te maken met werknemers daadwerkelijk gebruiken, ook al is die ruimte klein. Ook hier blijkt dat men de meeste regelruimte gebruikt om maatwerkafspraken te maken over flexibele begin- en eindtijden: 41% zegt meer ruimte te gebruiken dan er feitelijk is volgens CAO of personeelshandboek. Ook zeggen veel leidinggevenden (37%) dat ze meer ruimte gebruiken dan er eigenlijk is om maatwerkafspraken te maken over prestaties die geleverd moeten worden. Rond kinderopvang geven leidinggevenden het minst vaak (8%) aan, dat ze meer ruimte gebruiken dan er is voor het maken van afspraken hierover. Tenslotte blijkt rond de 30% van de leidinggevenden *minder* ruimte dan er feitelijk is te gebruiken voor maatwerkafspraken over beloning en over kinderopvang.



Tabel 11.36 Maatwerkafspraken maken op initiatief van werknemers, volgens leidinggevendenden, in percentages (n=ca. 1002)

Onderdeel van de arbeidsrelatie	Hebben werknemers u afgelopen jaar benaderd om bestaande afspraken te veranderen?			Hoe afgelopen?*		
	niet	in beperkte mate	in hoge mate	geen wijziging	wijziging tgv werknemer	wijziging tgv beide
Beloning (o.a. resultaatgerichte)	45,6	45,1	9,3	43,8	30,0	9,7
Flexibele begin- en eindtijden	37,7	48,5	13,8	26,5	36,4	28,3
Overwerk	53,7	37,3	9,0	38,4	17,2	28,1
Verlof	35,3	48,6	16,1	29,7	39,4	19,7
Kinderopvang	74,5	21,6	3,8	41,6	11,8	5,1
Ontwikkelingsmogelijkheden	47,5	41,7	10,8	31,0	21,9	26,1
Prestaties die geleverd moeten worden	46,0	41,3	12,8	38,5	9,0	36,1
Contract (aantal uren, tele-/thuiswerk)	54,0	36,4	9,6	37,8	19,7	19,1

\* De rijen in de tabel behorende bij deze vraag tellen niet op tot 100%, omdat omwille van de leesbaarheid de antwoordcategorie 'n.v.t.' buiten beschouwing is gelaten.

We vroegen de leidinggevendenden voorts of werknemers hen vaak benaderden om bestaande afspraken over arbeidsvoorwaarden te veranderen (tabel 11.36). Dit blijken ze het vaakst te doen over verlof: 16% van de leidinggevendenden zegt dat werknemers hen het afgelopen jaar in hoge mate hebben benaderd om bestaande verlofafspraken te veranderen. Over kinderopvang worden leidinggevendenden het minst benaderd: driekwart geeft aan dat werknemers hen het afgelopen jaar niet benaderd hebben om afspraken over kinderopvang te veranderen.

Van de leidinggevendenden die het afgelopen jaar zijn benaderd door hun werknemers om bestaande afspraken over bepaalde arbeidsvoorwaarden te veranderen, geeft 44% aan dat, als het beloning betrof, dit niet tot een wijziging leidde. Als het kinderopvang betrof, geeft 42% aan dat het niet tot een wijziging leidde. 'Geen wijziging' komt het minst vaak voor, wanneer werknemers afspraken rondom flexibele begin- en eindtijden willen veranderen (27%) en rondom verlof (30%). Werd er wél wat gewijzigd, dan blijkt dat rondom beloning, begin- en eindtijden, verlof en kinderopvang de wijziging vaker alleen ten gunste komt van de werknemer dan ten gunste van beide. Rondom overwerk, ontwikkelingsmogelijkheden en prestaties komen de wijzigingen vaker ten gunste van beide dan van alleen de werknemer. Rondom contract komen wijzigingen even vaak ten gunste van alleen de werknemer als ten gunste van werknemer én werkgever.

Tabel 11.37 Maatwerkafspraken maken op initiatief van leidinggevenden, volgens leidinggevenden, in percentages (n=ca. 1002)

	Heeft u medewerkers afgelopen jaar om bestaande afspraken te veranderen?			Hoe afgelopen?*		
	niet	in beperkte mate	in hoge mate	geen wijziging	wijziging tgv bedrijf	wijziging tgv beide
Onderdeel van de arbeidsrelatie						
Beloning (o.a. resultaatgerichte)	70,2	26,1	3,7	44,4	5,8	30,0
Flexibele begin- en eindtijden	54,6	38,2	7,2	28,1	13,3	45,4
Overwerk	54,3	38,6	7,1	31,9	15,7	34,7
Verlof	61,6	32,9	5,5	35,4	10,5	37,0
Kinderopvang	89,8	7,1	3,1	44,3	2,6	8,6
Ontwikkelingsmogelijkheden	56,5	32,6	11,0	32,2	5,5	40,6
Prestaties die geleverd moeten worden	43,9	40,2	15,9	27,7	23,6	34,0
Contract (aantal uren, tele-/thuiswerk)	69,2	26,0	4,8	38,0	10,2	23,1

\* De rijen in de tabel behorende bij deze vraag tellen niet op tot 100%, omdat omwille van de leesbaarheid de antwoordcategorie 'n.v.t.' buiten beschouwing is gelaten.

We vroegen de leidinggevenden voorts of zijzelf hun eigen werknemers vaak benaderen om bestaande afspraken over arbeidsvoorwaarden te veranderen (tabel 11.37). Dit blijken ze het vaakst te doen over prestaties die geleverd moeten worden en over ontwikkelingsmogelijkheden: 16% van de leidinggevenden zegt, dat ze het afgelopen jaar hun werknemers in hoge mate benaderd hebben om bestaande afspraken over te leveren prestaties te veranderen. Bij ontwikkelingsmogelijkheden deed 11% dit in hoge mate. Over kinderopvang benaderden leidinggevenden hun werknemers het minst vaak: negentig procent geeft aan hun werknemers het afgelopen jaar niet benaderd te hebben om afspraken over kinderopvang te veranderen.

Van de leidinggevenden die het afgelopen jaar hun werknemers hebben benaderd om bestaande afspraken over bepaalde arbeidsvoorwaarden te veranderen, geeft 44% aan dat, als het beloning en kinderopvang betrof, dit niet tot een wijziging leidde. 'Geen wijziging' komt het minst vaak voor, wanneer leidinggevenden afspraken rondom prestaties (28%) en rondom flexibele begin- en eindtijden willen veranderen (28%). Werd er wél wat gewijzigd, dan zeggen leidinggevenden vaker dat die verandering ten gunste komt van beide partijen dan alleen ten gunste van het bedrijf. Wel blijkt rondom wijzigingen in te leveren prestaties, dat bijna een kwart zegt dat deze vooral ten gunste van het bedrijf komen, hoewel 34% ook zegt dat dit ten gunste van bedrijf én werknemer komt.

Tabel 11.38 Onderhandelen en mondigheid volgens leidinggevend (n=ca. 1002)

vraag	antwoordcategorieën	percentage leidinggevend
Met wie het liefst onderhandelen over arbeidsvoorwaarden?	individuele werknemer	61,8
	OR/PVT	20,2
	bonden	14,7
	anders, namelijk	3,3
Zijn uw medewerkers de laatste vijf jaar mondig geworden over arbeidsvoorwaarden?	ja, duidelijk mondig	40,9
	ja, enigszins mondig	37,1
	nee, geen verandering	20,2
	nee, mondigheid enigszins afgenomen	1,5
	nee, mondigheid sterk afgenomen	0,3

Tabel 11.38 geeft meningen van leidinggevend over onderhandelen en mondigheid bij arbeidsvoorwaarden. Deze tabel laat zien dat 62% van de leidinggevend het liefst zou onderhandelen met individuele werknemers. Een vijfde prefereert onderhandelen met de OR, en 15% met de bonden.

Ruim driekwart van de leidinggevend ervaart, dat medewerkers de laatste vijf jaar mondig zijn geworden over wat zij op het gebied van arbeidsvoorwaarden willen.

Van de leidinggevend die vinden dat de werknemers (duidelijk of enigszins) mondig zijn geworden, vindt rond de helft dat dat komt door de individualiseringstrend en doordat werknemers beter weten wat ze willen (zie tabel 11.39). Van de leidinggevend die vinden dat de mondigheid juist (enigszins of sterk) is afgenomen, vindt een ruime meerderheid dat dat komt door de situatie op de arbeidsmarkt.

Tabel 11.39 Redenen voor toegenomen of afgenomen mondigheid, aldus de leidinggevend, in percentages (n=801)

	Zijn uw medewerkers de laatste vijf jaar mondig geworden over arbeidsvoorwaarden?			
	ja, duidelijk mondig	ja, enigszins mondig	nee, mondigheid enigszins afgenomen	nee, mondigheid sterk afgenomen
Hangt samen met situatie op arbeidsmarkt	39	30	87	67
Hangt samen met individualisering	55	52	13	33
Werknemers zijn steeds hoger opgeleid	24	15	7	0
Werknemers weten beter wat zij willen	55	46	7	0
Werknemers zijn 'brutaler' geworden	32	28	0	0
Werknemers zijn 'angstiger' geworden	4	7	47	31
Anders	4	6	7	0



## 12 Samenvatting

### 12.1 Algemeen

#### *Voldoende waardering voor instrumenten over werk en arbeidsvoorwaarden*

Zowel werknemers als leidinggevenden vinden alle instrumenten gemiddeld net voldoende belangrijk (minimaal rapportcijfer 6,2) tot behoorlijk belangrijk (maximaal 8,5). Werknemers en leidinggevenden die de instrumenten gebruiken, zijn er gemiddeld net voldoende tevreden (minimaal 6,1) tot behoorlijk tevreden over (maximaal een 7,9).

#### *Leidinggevenden waarderen vooral overleg, werknemers instituties en regelingen*

Leidinggevenden vinden alle overleginstrumenten (functionerings- en informele gesprekken, werkoverleg) belangrijker dan dat werknemers ze vinden, en ook zijn ze er tevredener over dan werknemers. Bij institutionele instrumenten (OR, vakbond, werkgeversorganisatie) zijn de verschillen tussen werknemers en leidinggevenden minder groot dan bij overleginstrumenten en eerder andersom: werknemers vinden de OR en de vakbond belangrijker dan dat leidinggevenden ze vinden. Over de OR zijn werknemers en leidinggevenden ongeveer even tevreden. Ook de regelingen (CAO, personeelshandboek, individueel arbeidscontact, klachtenregeling) vinden werknemers ietwat belangrijker dan dat leidinggevenden ze vinden, hoewel de verschillen niet groot zijn. Alleen voor de CAO geldt dat werknemers die beduidend belangrijker vinden dan dat leidinggevenden vinden. Werknemers en leidinggevenden zijn ongeveer even tevreden over de regelingen, hoewel werknemers over de klachtenregelingen wat ontevredener zijn dan leidinggevenden.

#### *Ruimte voor verbetering in bijna alle instrumenten, met name in de CAO*

Voor alle instrumenten, behalve de vakbond, geldt dat medewerkers en leidinggevenden er minder tevreden mee zijn dan dat men het belangrijk vindt. Er is dus ruimte voor verbetering bij bijna alle instrumenten, met name bij de CAO, waar het verschil tussen belang en tevredenheid het grootst is.

#### *OR minst gewaardeerd*

Zowel werknemers als leidinggevenden vinden de OR het minst belangrijk en zijn er ook het minst tevreden mee.

*Werknemers waarderen CAO en contract het meest, leidinggevend en informele gesprekken*

Werknemers vinden de CAO en hun individuele arbeidscontract het belangrijkste, en zijn met dat laatste ook het meest tevreden. Leidinggevend en vinden informele gesprekken met hun werknemers het belangrijkste en zijn daar ook het meest tevreden over.

*Instrumentgebruikers vinden instrumenten belangrijker dan niet-gebruikers*

Werknemers die gebruik maken van een instrument, vinden dit instrument belangrijker dan werknemers die er geen gebruik van maken. Dit geldt met name voor de vakbond: vakbondsleden geven het belang van de vakbond gemiddeld een 8,6, niet-vakbondsleden een 7,2.

## **12.2 Overleg**

*Frequent overleg tussen werknemers en leidinggevend en*

Rond de helft van zowel werknemers als leidinggevend en zegt één keer per jaar functioneringsgesprekken te voeren. Informele gesprekken tussen werknemer en leidinggevend en vinden veel vaker plaats: 28% procent van de werknemers en 37% van de leidinggevend en zegt ze meermaals per week te voeren. Rond de veertig procent van zowel werknemers als leidinggevend en zegt meermaals per jaar werkoverleg te hebben. Maar weinig werknemers en leidinggevend en zeggen dat er nooit overleg is tussen werknemers en leidinggevend en. Van de werknemers zegt 18% nooit functioneringsgesprekken te voeren, 7% nooit informele gesprekken te hebben en 12% nooit werkoverleg te hebben. Bij leidinggevend en zijn deze percentages respectievelijk 7%, 1% en 3%.

*Leidinggevend en positiever over overleg dan werknemers*

Leidinggevend en blijken positiever over overleginstrumenten dan werknemers: een ruime meerderheid (60-80%) van de leidinggevend en vindt functioneringsgesprekken, informele gesprekken en werkoverleg (heel) goed helpen om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven. Daarentegen vindt steeds een minderheid van de werknemers (25-40%) deze overlegvormen (heel) goed helpen.

*In horeca minst vaak overleg, in zakelijke dienstverlening vaakst*

In de horeca zeggen werknemers en leidinggevend en het minst vaak gebruik te maken van overleginstrumenten, in de zakelijke dienstverlening het vaakst.

### *In grotere bedrijven vaker functioneringsgesprekken*

In grotere bedrijven voert men vaker jaarlijkse functioneringsgesprekken, maar niet meer of minder vaak informele gesprekken noch werkoverleg.

### *Kansrijke werknemers overleggen vaker dan kansarme*

Hoger opgeleiden, jongeren en grote deeltijders/voltijders hebben vaker functioneringsgesprekken én informele gesprekken dan respectievelijk lager opgeleiden, ouderen en kleine deeltijders. Werkoverleg is frequenter onder hoog opgeleiden en grote deeltijders/voltijders. Er zijn geen (grote) sekseverschillen in gebruik van overleginstrumenten.

## **12.3 Instituties**

### *Circa tweederde werknemers en leidinggevenden zegt dat hun bedrijf een OR heeft*

Achtzestig procent van de werknemers en 63% van de leidinggevenden zegt, dat er een OR of PVT is in hun bedrijf. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met eerdere cijfers (Van der Veen et al., 2002).

### *Bijna dertig procent werknemers is vakbondslid, 56% leidinggevenden zegt dat bedrijf lid is van werkgeversorganisatie*

29% van de werknemers zegt vakbondslid te zijn. De meesten van hen zijn lid van de FNV (67%), gevolgd door het CNV (19%) en De Unie MHP (6%). Van de leidinggevenden zegt 56%, dat hun bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie.

### *OR en vakbond weinig geraadpleegd, werkgeversorganisaties regelmatig*

Tweederde van de werknemers in bedrijven met een OR en de helft van de leidinggevenden in bedrijven met een OR vragen de OR nooit om ondersteuning. Bijna een vijfde van beide vraagt de OR eens in de paar jaar om ondersteuning. Bijna eenderde van de werknemers zegt, dat er een kaderlid in hun bedrijf is, maar van hen zegt tweederde nooit om raad te vragen aan dit kaderlid. Ook vragen de meeste werknemers (85%) nooit raad aan een externe vakbondsbestuurder. Van de leidinggevenden die lid zijn van een werkgeversorganisatie, zegt driekwart de werkgeversorganisatie wel eens te raadplegen.

### *OR en werkgeversorganisaties helpen vaker niet dan wel, vakbond helpt vaker wel dan niet*

Rond 20% van werknemers en leidinggevenden in bedrijven met een OR vindt, dat de OR hen goed helpt om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven. Maar rond 40% van beide partijen vindt, dat de OR niet of nauwelijks helpt. Van de vakbondsleden

vindt 37% procent dat hun vakbond goed helpt, 21% vindt van niet. Van de leidinggevers, waarvan het bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie, vindt 20% dat deze organisatie hen goed helpt, 34% vindt van niet.

#### *OR en bonden weinig invloed toegedicht*

Ruim een kwart van de leidinggevers in bedrijven met een OR zegt, dat de OR geen enkele invloed heeft op de arbeidsvoorwaarden; 56% zegt dat de OR bestaande arbeidsvoorwaarden nader kan invullen, meestal resulterend in aanpassingen van het personeelshandboek. Rond driekwart van werknemers en leidinggevers dicht de OR weinig invloed toe. Ruim tweederde van alle werknemers denkt dat de vakbond weinig invloed heeft.

#### *Onderwijs maakt het meest gebruik van instituties*

In het onderwijs is er het vaakst een medezeggenschapsorgaan en is men het vaakst lid van vakbond en werkgeversorganisatie. De horeca heeft het minst vaak een OR. De zakelijke dienstverlening kent de minste vakbondsleden, evenals de minste bedrijven die lid zijn van een werkgeversorganisatie.

#### *Bedrijven met een CAO maken meer gebruik van instituties*

In bedrijven met een CAO zegt driekwart van de werknemers en 70% van de leidinggevers dat er een OR is, tegenover 48% van de werknemers en 34% van de leidinggevers in bedrijven zonder CAO. In bedrijven met een CAO is eenderde van de werknemers vakbondslid, in bedrijven zonder CAO 16%. In bedrijven met een CAO zegt 64% van de leidinggevers dat hun bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie, in bedrijven zonder CAO 20%.

#### *Grote bedrijven maken meer gebruik van instituties*

In bedrijven met minder dan 50 werknemers zegt rond eenderde van de werknemers en leidinggevers dat er een OR is, tegenover 96% van de werknemers en 97% van de leidinggevers in bedrijven met 200 of meer werknemers. Het lijkt erop dat er goed wordt voldaan aan de wettelijke plicht om in bedrijven vanaf 50 werknemers een OR in te stellen. Hoe groter het bedrijf, hoe meer werknemers lid zijn van een vakbond: 22% van werknemers in kleine bedrijven (<50 werknemers) is lid, 36% van werknemers in grote bedrijven (200 of meer werknemers). De helft van de leidinggevers in kleine bedrijven (<50 werknemers) en circa tweederde van de leidinggevers in (middel)grote bedrijven zegt dat hun bedrijf lid is van een werkgeversorganisatie.



*Hoger opgeleiden, ouderen en grote deeltijders/voltijders vaker werkzaam in bedrijven met OR*

Hoger opgeleiden zeggen vaker dan middelbaar en lager opgeleiden, dat hun bedrijf een OR heeft. Werknemers in de leeftijd van 55-64 jaar zeggen het vaakst, dat hun bedrijf een OR heeft (81%); hoe jonger werknemers zijn, hoe minder vaak hun bedrijf een OR heeft. Werknemers die wekelijks minder dan 20 uur werken zeggen minder vaak dat hun bedrijf een OR heeft dan werknemers met een contract van 20 uur of meer.

*Vakbondsleden zijn meestal lager opgeleide, oudere, voltijds werkende mannen*

Meer mannen dan vrouwen zijn lid van een vakbond. Lager opgeleiden zijn vaker lid (42%) dan middelbaar en hoger opgeleiden (beide 28%). Hoe jonger werknemers zijn, hoe minder vaak ze vakbondslid zijn. Voltijders zijn wat vaker vakbondslid (31%) dan deeltijders (circa een kwart of minder is lid).

## **12.4 Regelingen**

*Ruime meerderheid heeft CAO, personeelshandboek, individueel contract en klachtenregeling*

Circa tachtig procent van zowel de werknemers als de leidinggevenden zegt, dat er in hun bedrijf een CAO van toepassing is. Dit percentage komt goed overeen met de CBS-statistieken. Ruim zestig procent van de werknemers en 66% van de leidinggevenden zegt, dat hun bedrijf een personeelshandboek heeft. Negenenzestig procent van de werknemers zegt een individueel arbeidscontract te hebben, 65% van de leidinggevenden zegt dat al hun medewerkers zo'n contract hebben. Volgens de helft van de medewerkers en 63% van de leidinggevenden heeft hun bedrijf een klachtenregeling.

*Leidinggevenden kennen en raadplegen CAO en personeelshandboek beter/meer dan medewerkers*

Meer leidinggevenden (39%) dan werknemers (20%) zeggen de CAO goed te kennen; ook raadplegen leidinggevenden de CAO vaker. Meer leidinggevenden (55%) dan werknemers (31%) zeggen het personeelshandboek goed te kennen; ook raadplegen leidinggevenden dit handboek vaker.

*Meerderheid werknemers en leidinggevenden kent (eigen) arbeidscontract goed*

Ruim zeventig procent van de werknemers die een contract hebben, kent hun contract goed. Ook de meerderheid (62%) van de leidinggevenden in bedrijven met individuele contracten zegt de contracten van hun medewerkers goed te kennen. Van zowel de

werknemers als de leidinggevenden raadpleegt ruim veertig procent jaarlijks tot eens in de paar jaar de (eigen) arbeidscontracten.

*Helpt werknemers en leidinggevenden kent de eigen klachtenregeling een beetje*

Ruim de helft van zowel werknemers als leidinggevenden in bedrijven met een klachtenregeling zegt de inhoud van deze regeling een beetje te kennen. Bijna een kwart van de werknemers en 44% van de leidinggevenden raadpleegt jaarlijks tot eens in de paar jaar de klachtenregeling. Vijf procent van de werknemers heeft de klachtenregeling wel eens gebruikt. Daarentegen zegt 29% van de leidinggevenden, dat één of meer van hun medewerkers deze regeling wel eens heeft gebruikt.

*Vakbondsleden waarderen en raadplegen de CAO meer dan niet-leden*

Van de werknemers die vakbondslid zijn, zegt 90% de CAO (vaak) te raadplegen, tegenover driekwart van de niet-vakbondsleden. Van de vakbondsleden zegt 29% de CAO goed te kennen, van de niet-leden 16%. Vakbondsleden vinden voorts vaker dat de CAO goed helpt dan niet-vakbondsleden.

*Volgens werknemers helpen CAO en arbeidscontract even vaak wel als niet*

In bedrijven met een CAO vindt een kwart van de werknemers, dat de CAO goed helpt om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven, en een kwart vindt juist van niet. Zo ook zegt ruim eenderde dat individuele arbeidscontracten helpen, en een krappe eenderde vindt juist van niet.

*Volgens werknemers helpen personeelshandboek en klachtenregeling vaker niet dan wel*

Bijna een kwart van de werknemers in bedrijven met handboek vindt, dat dit boek hen (heel) goed helpt om het werk en de arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals zij dat willen; bijna eenderde vindt dat het personeelshandboek niet of nauwelijks helpt. In bedrijven met een klachtenregeling vindt 14% van de werknemers dat de klachtenregeling hen helpt, en 43% vindt van niet.

*Leidinggevenden vinden vaker dan werknemers dat regelingen goed helpen*

Leidinggevenden vinden vaker dan medewerkers dat de CAO, het personeelshandboek, het individuele arbeidscontract en de klachtenregeling goed helpen om werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven. Bijna de helft van de leidinggevenden in bedrijven met de betreffende regelingen vindt dat CAO, handboek en contract helpen, terwijl 20% of minder vindt dat ze niet of nauwelijks helpen. Van de leidinggevenden in bedrijven met een klachtenregeling vindt 26% dat deze regeling helpt en eenderde vindt

van niet. Achtendertig procent van de leidinggevenden ziet meer voor- dan nadelen van de CAO, terwijl 11% meer na- dan voordelen ziet.

*Overheid en gezondheids- en welzijnszorg gebruikt regelingen het vaakst*

In overheid en gezondheids- en welzijnszorg zeggen werknemers en leidinggevenden het vaakst dat er regelingen zoals een CAO en een klachtenregeling zijn.

*Bedrijven met een CAO hebben vaker personeelshandboeken en klachtenregelingen*

In bedrijven met een CAO is er vaker een personeelshandboek aanwezig dan in bedrijven zonder CAO, aldus zowel werknemers (62% versus 50%) als leidinggevenden (69% versus 54%). Ruim de helft van de werknemers in bedrijven met een CAO zegt dat er een klachtenregeling is, tegenover een kwart van de werknemers in bedrijven zonder CAO. Bij de leidinggevenden zijn deze percentages respectievelijk 69% en 36%.

*Bedrijven met een CAO hebben even vaak of minder vaak individuele arbeidscontracten*

Werknemers in bedrijven met een CAO hebben even vaak een individueel arbeidscontract als werknemers in bedrijven zonder CAO. In bedrijven met CAO zeggen leidinggevenden minder vaak dat hun werknemers een contract hebben dan in bedrijven zonder CAO (75% versus 85%).

*Grote bedrijven hebben vaker een CAO, personeelshandboek en klachtenregeling*

In kleine bedrijven (<50 werknemers) zeggen werknemers en leidinggevenden veel minder vaak, dat er een CAO, een personeelshandboek en een klachtenregeling is dan in grote bedrijven (200 of meer werknemers).

*Kleine bedrijven hebben vaker individuele arbeidscontracten*

In kleine bedrijven zegt 73% van de werknemers een contract te hebben, in grote bedrijven zegt 64% dat. Zo ook zegt 79% van de leidinggevenden in kleine bedrijven dat de meeste werknemers een contract hebben, tegenover 70% van de leidinggevenden in grote bedrijven.

## **12.5 Regelruimte**

*Veel regelruimte in flexibele begin- en eindtijden, weinig in beloning*

Regelruimte betekent dat leidinggevenden veel vrijheid ervaren om zelf afspraken te maken met hun werknemers over arbeidsvoorwaarden. Leidinggevenden ervaren de meeste regelruimte in flexibele begin- en eindtijden, verlof en ontwikkelingsmogelijk-

heden. Beloning biedt de minste regelruimte: 20% ervaart ruime beloningsregels, 50% ervaart strikte beloningsregels.

*Meeste regelruimte gebruikt voor flexibele begin- en eindtijden, minst voor kinderopvang*

Leidinggevenden gebruiken de meeste regelruimte om maatwerkafspraken te maken over flexibele begin- en eindtijden: 41% zegt meer ruimte te gebruiken dan er feitelijk is volgens CAO of personeelshandboek. Rond kinderopvang geven leidinggevenden het minst vaak (8%) aan dat ze meer ruimte gebruiken dan er is.

*Leidinggevenden vaakst benaderd voor wijzigingen in verlofafspraken*

Zestien procent van de leidinggevenden zegt, dat werknemers hen het afgelopen jaar in hoge mate hebben benaderd om verlofafspraken te veranderen; over andere onderwerpen werden ze veel minder benaderd, nog het minst over kinderopvang.

*Werknemers vaakst benaderd voor wijzigingen in prestatie-afspraken*

Zestien procent van de leidinggevenden zegt, dat zij het afgelopen jaar hun werknemers in hoge mate benaderd hebben om bestaande afspraken over te leveren prestaties te veranderen. Over andere onderwerpen benaderden ze hun werknemers veel minder, nog het minst over kinderopvang.

*Op initiatief werknemers worden begin- en eindtijden en verlof vaakst gewijzigd*

Van de leidinggevenden die het afgelopen jaar zijn benaderd om afspraken te veranderen, zegt ruim tweederde dat dit tot wijzigingen in begin- en eindtijden en verlof leidde, die vaker ten gunste van de werknemer kwamen dan ten gunste van zowel bedrijf als werknemer.

*Op initiatief leidinggevenden worden prestatie-afspraken en begin- en eindtijden vaakst gewijzigd*

Van de leidinggevenden die het afgelopen jaar hun werknemers benaderden om afspraken te veranderen, zegt bijna 60% dat dit tot wijzigingen in prestatie-afspraken en begin- en eindtijden leidde, vaker ten gunste van zowel bedrijf als werknemer dan ten gunste van alleen het bedrijf.

*Leidinggevenden onderhandelen het liefst met individuele werknemers*

Van de leidinggevenden zou 62% het liefst onderhandelen met individuele werknemers. Een prefereert onderhandelen met de OR, en 15% met de bonden.

*Leidinggevendens signaleren toegenomen mondigheid van hun werknemers*

Ruim driekwart van de leidinggevendens ervaart, dat werknemers de laatste vijf jaar mondigter zijn geworden over arbeidsvoorwaarden, met name vanwege individualisering en omdat werknemers beter weten wat zij willen.



## Literatuur

Berg J van den. Gelopen race: Pop wankelend naar 2006. In *Personeelsbeleid* 2005;2: 52-54.

Dam Y van, Werf C van der. *Zeggenschap & gezag: Een onderzoek naar de balans in arbeidsverhoudingen rond arbeidstijden*. Den Haag: SZW, 2004. Werkdocumenten No. 313.

Huiskamp R. *Arbeidsrelaties en onderneming. Vernieuwing in theorie, empirie en praktijk*. Utrecht: Lemma, 2003.

Kluytmans F. *Leerboek Personeelsmanagement*. 4e dr. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2001.

MuConsult. *Arbeidsvoorwaarden en -verhoudingen op ondernemingsniveau: Eindrapport AVON Monitor 2002*. Den Haag: SZW, 2002. Werkdocumenten No. 277.

MuConsult. *Levenslopenquête: De keuzes van je leven*. Amersfoort: MuConsult, 2003.

Oeij PRA, Huiskamp R, Goudswaard A, Kwakkelstein T, Nauta A. Samen afspraken maken over de arbeidsrelatie: Mythe of werkelijkheid? *M&O Tijdschrift voor Management & Organisatie* 2005;59(1):25-40.

Portegijs W, Boelens A, Keuzekamp S. *Emancipatiemonitor 2002*. Den Haag/Voorburg: SCP/CBS, 2002.

Pot S, Feenstra P, Junger L, Klassen C, Wiggers G. *De arbeidstijdenwet in 2003: Een onderzoek naar de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit in CAO's*. Den Haag: SZW/Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving, 2004.

Remery C, Schippers J, Doorne-Huiskes A van. *Zorg als arbeidsmarktgegeven: werkgevers aan zet*. Tilburg: OSA, 2002.

Schaeps M, Ameele A van den. *Afspraken over kinderopvang in CAO's: Een onderzoek naar de stand van zaken medio 2004*. Den Haag: SZW/Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving, 2004.

Sloten GC van, Nauta A, Oeij PRA. Tabellenboek AVON Monitor 2004. Onderzoek in opdracht van Ministerie van Sociale Zaken door TNO. Den Haag: SZW, 2005.

Smits W, Ameele A van den. Individueel klachtrecht: Een onderzoek naar de aard en het vóórkomen van klachtregelingen in CAO's in 2003. Den Haag: SZW/Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving, 2004.

Smulders P, Andries F, Otten F. Hoe denken Nederlanders over hun werk...? Opzet, kwaliteit en eerste resultaten van de TNO Arbeidssituatie Survey. Hoofddorp: TNO Arbeid, 2001.

Smulders PGW, Feyter M de. Gewenste arbeidsduur, deeltijdbeleid van bedrijven en beïnvloedende factoren. Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken 2001;17:119-136.

Sorée M. Individualisering binnen collectieve arbeidsvoorwaarden. Utrecht: Universiteit Utrecht, 2004. Doctoraalscriptie Domeingerichte Economie.

SZW. Voorjaarsrapportage CAO-afspraken 2004. Den Haag: SZW, 2004.

SZW. Najaarsrapportage CAO-afspraken 2004. Den Haag: SZW, 2004.

Veen J van der, Engelen M, Aalst M van der. Naleving van de Wet op de Ondernemingsraden: Stand van zaken 2002. Eindrapport. Leiden: Research voor Beleid, 2004.

Verboon FC, Feyter MG de, Smulders PGW. Arbeid en zorg, inzetbaarheid en beloning: Het werknemersperspectief. Hoofddorp: TNO Arbeid, 1999.



## Bijlage 1 SZW AVON Monitor vragenlijst voor werknemers

### Algemene opmerkingen:

- waar staat 'ga naar vraag ...' wordt indien van toepassing bedoeld; 'ga naar toelichting boven vraag ...'

A. Bent u man of vrouw?

- Man
- Vrouw

B. Wat is uw geboortjaar?

19 .....

C. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

- Lager onderwijs / basisonderwijs
- Lager beroepsonderwijs (LBO / VBO / ULO)
- Middelbaar onderwijs (Mavo / VMBO / MULO)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
- Havo / VWO / HBS
- HBO
- Universiteit
- Weet niet / geen opgave

1. Heeft u momenteel één betaalde baan of heeft u meerdere betaalde banen?

1. Ja, één betaalde baan
2. Ja, meerdere betaalde banen > NAAR TEKST 1
3. Nee, ik heb geen betaalde baan > NAAR EINDE INTERVIEW1

**TEKST 1:** De nu volgende vragen graag beantwoorden voor de baan waar u de meeste tijd aan besteedt.

2. Wat is de aard van uw dienstverband?

1. Vast dienstverband (voor onbepaalde tijd)
2. Tijdelijke aanstelling met uitzicht op vast
3. Tijdelijke aanstelling voor bepaalde tijd, namelijk .... maanden
4. Detachering via extern bureau
5. Uitzendkracht
6. Zelfstandig ondernemer zonder personeel > NAAR EINDE INTERVIEW2
7. Zelfstandig ondernemer met personeel > NAAR EINDE INTERVIEW2

8. Weet niet
  9. Anders namelijk...
3. In welke bedrijfstak bent u momenteel werkzaam?
1. Landbouw en visserij
  2. Industrie (onder andere voeding, textiel, kleding, aardolie, metaal, machine, elektrische apparaten, autoproductie)
  3. Energie en waterbedrijven
  4. Bouw, bouwnijverheid, bouwinstallatie
  5. Groothandel, tussenhandel of detailhandel (o.a. warenhuizen, supermarkten, autohandel)
  6. Horeca
  7. Transport, vervoer en communicatie (openbaar vervoer, zeevaart, luchtvaart, spoorwegen, bus, post en telecommunicatie, reisorganisaties)
  8. Financiële instelling (o.a. banken, verzekeringen, pensioenen)
  9. Zakelijke dienstverlening (o.a. makelaars, computerservice, architecten, schoonmaak, onderzoek)
  10. Openbaar bestuur, overheid, gemeenten
  11. Justitie, politie, brandweer, sociale verzekeringen
  12. Onderwijs, universiteit
  13. Gezondheids- of verzijnszorg (o.a. ziekenhuizen, verpleeg- of bejaardenhuizen, thuiszorg, kinderopvang, maatschappelijke dienstverlening)
  14. Cultuur of overige dienstverlening (o.a. cultuur, sport, recreatie, vrije tijd, persoonlijke verzorging)
  15. Andere bedrijfstak namelijk ...
  16. Weet echt niet

**SELECTIE OVERHEID en INSTELLINGEN (V3 = 10, 11, 12, 13, of 14): NAAR TEKST 2.**

**TEKST 2:** we spreken in deze vragenlijst veelal over ‘bedrijven’. Hiermee doelen we op ‘bedrijven, overheden en/of instellingen’. Voor de overzichtelijkheid van de vragen laten we deze toevoeging telkens weg.

**EINDE SELECTIE**

4. Geeft u leiding? (personeel waaraan u via anderen leiding geeft ook meetellen)
1. Nee
  2. Ja, aan 1-4 medewerkers
  3. Ja, aan 5-9 medewerkers
  4. Ja, aan 10-19 medewerkers
  5. Ja, aan 20-49 medewerkers
  6. Ja, aan 50 of meer medewerkers

5. Voor hoeveel uren per week heeft u een dienstverband (aantal contracturen na aftrek van eventuele ATV, exclusief overwerk en reistijd)?

... uur per week.

Weet niet 99

6. Hoeveel uren per week werkt u gemiddeld gesproken (inclusief betaald of onbetaald overwerk, ook thuiswerk, reistijd niet meetellen)?

... uur per week

Weet niet 99

7. Hoeveel minuten/uren per dag besteedt u gemiddeld gesproken aan woonwerkverkeer? (heen en terugreis samen)

Vul in voor uren per dag:

... uren en ... minuten per dag (heen en terug)

8. Bent u de afgelopen 12 maanden contractueel meer of juist minder gaan werken? (met andere woorden: is het aantal uren in uw contract veranderd?)

1. Nee, contracturen zijn zelfde gebleven > NAAR VRAAG 10
2. Ja, ik ben contractueel minder gaan werken
3. Ja, ik ben contractueel meer gaan werken
4. Niet van toepassing (bijv. minder dan jaar werkzaam) > NAAR VRAAG 10

**SELECTIE IF VRAAG 8 EQ 2 OR 3 (men is meer of minder gaan werken)**

9. Is de wijziging tot stand gekomen op uw verzoek of het verzoek van uw werkgever?

1. verzoek werkgever
2. eigen verzoek

**EINDE SELECTIE**

10. In hoeverre wisselen de dagdelen (ochtend, middag, avond, nacht) of dagen waarop u werkt?

1. Niet wisselend (altijd dezelfde dagen en dagdelen)
2. Soms wisselend, maar volgens vast patroon (bijv. om de week koopavond of nachtdienst)
3. Soms wisselend, niet volgens vast patroon
4. Sterk wisselend, maar volgens vast patroon (bijv. ploegendiensten)

5. Sterk wisselend, niet volgens vast patroon

**SELECTIE V10 > 1 (dagdelen wisselen)**

11. Indien u een wisselende of onregelmatige dienst hebt (zoals nachtarbeid of arbeid op zondag) kunt u dit dan weigeren?

1. Ja
2. Ja, alleen in overleg met leidinggevende (hij/zij is doorslaggevend)
3. Nee, het hoort bij mijn beroep
4. Nee

12. Werkt u wisselend naar tijdstip (bijvoorbeeld afwisselend in ochtend, middag, avond, nacht)?

1. Ja
2. Nee

13. Werkt u wisselend naar werkdag (verschillende doordeweekse dagen maar nooit in het weekend)?

1. Ja
2. Nee

14. Werkt u wisselend naar weekdag (werkdagen kunnen ook in het weekend vallen)?

1. Ja
2. Nee

**EINDE SELECTIE**

15. Wordt er bij de invulling van uw rooster rekening gehouden met uw persoonlijke omstandigheden?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet
4. Niet van toepassing

16. Hoe lang bent u reeds werkzaam in uw bedrijf?

... jaar ... maanden

17. Hoe lang bent u reeds werkzaam in uw huidige functie bij het huidige bedrijf?

... jaar ... maanden

18. Welke redenen speelden voor u mee om te kiezen voor uw huidige functie? (meerdere antwoorden mogelijk)
1. Goed salaris of verbetering van salaris
  2. Goede (of verbetering van) secundaire arbeidsvoorwaarden
  3. Interessante (of interessantere) inhoud van het werk
  4. Goede (of betere) werksfeer
  5. Zelfstandigheid (of meer)
  6. Duidelijkheid m.b.t. werkzaamheden (of meer)
  7. Weinig (of minder) stress
  8. Mogelijkheden (of meer) om leiding te geven
  9. Mogelijkheden om arbeid en zorg te combineren
  10. Mogelijkheden om in deeltijd te werken
  11. (Vermindering) reistijd/afstand naar het werk
  12. Anders namelijk ...
  13. Weet niet
19. A. Wat is uw netto maandinkomen in EURO's? (Wij bedoelen het bedrag dat u overgemaakt krijgt op uw bank- of girorekening, excl. overwerk of toeslagen)
1. Minder dan 500 EURO
  2. 500-1.000,- EURO
  3. 1.000-1.249,- EURO
  4. 1.250-1.499,- EURO
  5. 1.500-1.999,- EURO
  6. 2.000-2.499,- EURO
  7. Meer dan 2.500,- EURO
  8. Wil niet zeggen
  9. Weet echt niet
19. B. Hoeveel personen werken er, naar uw schatting, bij uw bedrijf of instelling? (Bedoeld wordt uitsluitend de vestiging waar uw werkt. Als u het niet precies weet, maak dan een schatting).
1. Geen personeel, eenmanszaak
  2. 2-9 personen
  3. 10-29 personen
  4. 30-49 personen
  5. 50-99 personen
  6. 100-199 personen
  7. 200-499 personen
  8. 500 of meer personen
  9. Weet echt niet

20. Hoe groot schat u de kans in dat u het komende jaar uw baan zult verliezen?  
(N.B. indien u het komende jaar stopt met werken, vul dan 'niet van toepassing in')
- 1 heel groot
  - 2 groot
  - 3 noch groot, noch klein
  - 4 klein
  - 5 heel klein
  - 6 weet niet
  - 7 niet van toepassing
21. Denkt u dat uw bedrijf gevoelig is voor afwisseling van economische groei en economische teruggang?
- 1 ja, is in sterke mate gevoelig
  - 2 is enigszins gevoelig
  - 3 is niet of nauwelijks gevoelig

### **Introtekst**

Nu volgt een aantal vragen over uw gezinssituatie

22. Heeft u een partner waarmee u een gezamenlijk huishouden voert?
1. Ja
  2. Nee >NAAR VRAAG 25
23. Heeft uw partner een betaalde baan?
1. Ja, voor minder dan 20 uur
  2. Ja, voor 20 uur of meer
  3. Nee >NAAR VRAAG 25
24. Wie verdient het meest, u, uw partner of is het inkomen ongeveer gelijk?
1. Ik verdien het meest
  2. Mijn partner verdient het meest
  3. Ongeveer gelijk
  4. Weet echt niet
  5. Wil niet zeggen
25. Heeft u thuiswonende kinderen?
1. Ja, hoeveel thuiswonende kinderen heeft u ... aantal
  2. Nee >NAAR VRAAG 27
  3. Nee, maar het eerste kind is op komst >NAAR VRAAG 27

26. Hoeveel kinderen zijn 12 jaar of jonger?

... aantal

### **Introtekst**

Nu volgen de vragen over uw arbeidsvoorwaarden. We willen graag weten welke regelingen uw werkgever heeft voor kinderopvang, resultaatgerichte beloning, persoonlijke ontwikkelingsplannen, het samenstellen van uw arbeidsvoorwaardenpakket en uw werktijden. Over elk van deze vijf onderwerpen stellen wij een aantal vragen.

### **Kinderopvang**

27. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe belangrijk of onbelangrijk u het vindt dat er in uw bedrijf een (bedrijfs)regeling voor kinderopvang is? 1 = zeer onbelangrijk tot en met 10 zeer belangrijk

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

28. Heeft uw bedrijf een (financiële) regeling voor kinderopvang?

1. Ja, bedrijf financiert opvang
2. Ja, bedrijf stelt plaatsen beschikbaar
3. Ja, bedrijf financiert en / of stelt plaatsen beschikbaar
4. Nee > NAAR VRAAG 35
5. Weet niet > NAAR VRAAG 42

29. Waarop heeft de regeling betrekking?

1. 0-4 jarigen (exclusief buitenschoolse opvang)
2. 0-12 jarigen (inclusief buitenschoolse opvang)
3. Weet niet

30. Op welke manier is deze kinderopvangregeling vastgelegd? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Informele basis
2. Mondelinge afspraak met de leidinggevende of werkgever
3. Individueel Arbeidscontract
4. Personeelshandboek van het bedrijf
5. Regelingen zijn afgesproken met de OR
6. Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO
7. Vastgelegd in de CAO
8. Vastgelegd in de wet

9. Europees vastgesteld
10. Anders namelijk ...
11. Weet echt niet

**SELECTIE: V30 NOT EQ 7: NAAR v31A**

**SELECTIE: V30 EQ 7: NAAR v31B**

31. A. Vaak worden in CAO's afspraken gemaakt over kinderopvangregelingen. Geldt dat ook voor de CAO waar uw bedrijf onder valt?
1. Ja, in de CAO zijn afspraken gemaakt over kinderopvang en van deze regeling ben ik op de hoogte.
  2. Ja, in de CAO zijn afspraken gemaakt over kinderopvang, maar ik weet niet precies welke
  3. Nee, in de CAO zijn geen afspraken gemaakt
  4. Ik weet niet of er wel of geen afspraken in de CAO zijn gemaakt
31. B. Bent u goed op de hoogte van de afspraken die in de CAO over kinderopvangregelingen zijn gemaakt?
1. Ja, ik ben goed op de hoogte van de regeling
  2. Nee, ik weet niet precies welke afspraken in de CAO zijn gemaakt over kinderopvang

**EINDE SELECTIES**

32. In hoeverre sluit de bestaande regeling voor kinderopvang (of een bedrijfsplaats) aan bij uw wensen?
1. Geen wensen
  2. Regeling voldoet aan wensen
  3. Regeling blijft achter bij wensen
  4. Weet niet
  5. Niet van toepassing
33. Op welke wijze geeft uw werkgever vorm aan de kinderopvang?
1. Werkgever of intermediair bemiddelt in opvangplaats maar vergoedt netto geen kosten
  2. Werkgever of intermediair regelt en betaalt een opvangplaats en vraagt van werknemers een inkomensafhankelijke bijdrage
  3. Werkgever geeft alle werknemers een gelijke vergoeding
  4. Werkgever stort geld in een fonds en betaalt daaruit de kosten
  5. Anders namelijk ...
  6. Weet niet



**SELECTIE: V28 EQ 1 or 2 or 3 AND V26 > 0** (respondenten met kinderen < 13 en een regeling)

34. Heeft u de afgelopen 12 maanden van de kinderopvangregeling gebruik gemaakt?

1. Ja
2. Nee
3. Weet Niet

**SELECTIE: V23 EQ 1 of 2 AND V26 > 0** (tweeverdieners met kinderen < 13 jaar)

35. Wat is de rolverdeling tussen uw werkgever en de werkgever van uw partner m.b.t. de kinderopvangregeling?

1. De werkgever van mijn partner sluit aan bij de regeling van mijn werkgever
2. Mijn werkgever sluit aan bij de regeling van de werkgever van mijn partner
3. Alleen ik val onder de regeling van mijn werkgever
4. Alleen mijn partner valt onder een regeling van zijn/haar werkgever
5. Mijn werkgever en de werkgever van mijn partner hebben beiden een eigen regeling die onafhankelijk van elkaar worden uitgevoerd
6. Anders namelijk ...
7. Weet echt niet

#### **EINDE SELECTIES**

**SELECTIE: (V28 EQ 4 OR V32 EQ 3) AND V26>0 OR v25=3** (heeft geen opvangregeling of heeft een wens EN heeft wel kinderen < 13 OF eerste kind is op komst)

36. Heeft u iets gedaan om kinderopvang via uw werkgever (anders of beter) geregeld te krijgen?

1. Ja
2. Nee NAAR VRAAG 42
3. Weet niet NAAR VRAAG 42

37. Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ
6. Ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT)
7. Anders namelijk ...
8. Weet niet

38. Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. kinderopvang kenbaar gemaakt?
1. Uitsluitend mondeling
  2. Uitsluitend schriftelijk
  3. Zowel mondeling als schriftelijk
  4. Anders namelijk ...
  5. Weet niet (meer)
39. En wie beslist er in uw bedrijf uiteindelijk over deze wensen m.b.t. kinderopvang? meerdere antwoorden mogelijk?
1. Direct leidinggevende
  2. Werkgever
  3. Vakbond
  4. Collega's
  5. Personeelszaken (PZ), afdeling P&O
  6. Ondernemingsraad (OR) of Personeelsvertegenwoordiging (PVT)
  7. Anders namelijk ...
40. Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens m.b.t. kinderopvang?
1. Ja
  2. Nee NAAR VRAAG 42
  3. Weet niet NAAR VRAAG 42
41. Aan wie heeft u hulp of advies gevraagd?
1. Direct leidinggevende
  2. Werkgever
  3. Vakbond
  4. Collega's
  5. Personeelszaken PZ
  6. Ondernemingsraad (OR) of Personeelsvertegenwoordiging (PVT)
  7. Advocaat, rechtsbijstand
  8. Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf
  9. Anders namelijk ...
  10. Weet niet

**EINDE SELECTIE**

### **Introtekst**

Tot zover de vragen over kinderopvang. Nu volgen vragen over resultaatgerichte beloning.

### **Resultaatgerichte beloning**

Met resultaatgerichte beloning wordt bedoeld dat (een deel van) uw salaris afhankelijk is van de prestaties van u of uw directe collega's. Voorbeelden zijn opties, aandelen en prestatiebeloning of een winstuitkering.

42. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe belangrijk of onbelangrijk u het vindt dat een deel van uw salaris afhankelijk is van de prestaties van u of uw collega's?  
1=zeer onbelangrijk tot en met 10=zeer belangrijk

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

43. Heeft uw bedrijf een regeling voor resultaatgerichte beloning?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 47
3. Weet niet > NAAR VRAAG 53

44. Op welke wijze is deze regeling vastgelegd? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Informele basis
2. Mondelinge afspraak met de leidinggevende of werkgever
3. Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek
4. Individueel arbeidscontract
5. Personeelshandboek van het bedrijf
6. Regelingen zijn afgesproken met de OR
7. Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO
8. In de CAO
9. Vastgelegd in wet
10. Europees vastgesteld
11. Weet niet
12. Anders namelijk ...

45. In hoeverre sluit de bestaande regeling voor resultaatgerichte beloning aan bij uw wensen?

1. Geen wensen
2. Regeling voldoet aan wensen
3. Regeling blijft achter bij wensen
4. Weet niet
5. Niet van toepassing

46. Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf resultaatgerichte beloning gehad?

1. ja
2. nee
3. Weet niet

**SELECTIE: V43 EQ 2 OR V45 EQ 3** (bedrijf heeft geen flexloon of men heeft een wens)

47. Heeft u iets gedaan om (op een andere wijze) resultaatgerichte beloning via uw werkgever geregeld te krijgen?

1. ja
2. Nee > NAAR EINDE SELECTIE
3. Weet niet > NAAR EINDE SELECTIE

48. Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ
6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
7. Anders namelijk ...
8. Weet niet

49. Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. een resultaatgerichte beloning kenbaar gemaakt?

1. Uitsluitend mondeling
2. Uitsluitend schriftelijk
3. Zowel mondeling als schriftelijk
4. Anders, namelijk ...
5. Weet niet (meer)

50. En wie beslist er in uw bedrijf uiteindelijk over deze wensen m.b.t. resultaatgerichte beloning? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ, afdeling P&O
6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT

- 7. Anders namelijk ...
- 8. Weet niet

51. Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens m.b.t. resultaatgerichte beloning?

- 1. Ja
- 2. Nee NAAR EINDE SELECTIE
- 3. Weet niet NAAR EINDE SELECTIE

52. Aan wie heeft u hulp of advies gevraagd?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1. Direct leidinggevende
- 2. Werkgever
- 3. Vakbond
- 4. Collega's
- 5. Personeelszaken PZ
- 6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
- 7. Advocaat, rechtsbijstand
- 8. Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf
- 9. Anders namelijk ...

**EINDE SELECTIE**

**Introtekst**

Tot zover de vragen over resultaatgerichte beloning. Nu volgen vragen over persoonlijke ontwikkelingsplannen.

**POP**

Met een Persoonlijke OntwikkelingsPlan (POP) bedoelen we een opleidings- of ontwikkelingsplan overeengekomen tussen u en uw werkgever waarin staat welke inspanningen u in de komende jaren gaat verrichten.

53. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe belangrijk of onbelangrijk u het vindt om Persoonlijk OntwikkelingsPlan (POP) af te spreken? 1=zeer onbelangrijk tot en met 10=zeer belangrijk

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

54. Bestaan er in uw bedrijf Persoonlijke Ontwikkelingsplannen (POPs)?
1. JA
  2. Nee > NAAR VRAAG 60
  3. Weet niet > NAAR EINDE SELECTIE
55. Op welke wijze is deze POP regeling vastgelegd? (meerdere antwoorden mogelijk)
1. Informele basis
  2. Mondelinge afspraak
  3. Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek
  4. Individueel arbeidscontract
  5. Personeelshandboek van het bedrijf
  6. Regelingen zijn afgesproken met de OR
  7. Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO
  8. In de CAO
  9. Wet
  10. Europees vastgesteld
  11. Weet niet
  12. Anders namelijk ...
56. In hoeverre sluit de bestaande POP regeling aan bij uw wensen?
1. Geen wensen
  2. Regeling voldoet aan wensen
  3. Regeling blijft achter bij wensen
  4. Weet niet
  5. Niet van toepassing
57. Heeft u ZELF een Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) of krijgt u het op korte termijn?
1. Ja
  2. Ja op korte termijn
  3. Nee > NAAR V66
  4. Weet niet > NAAR V66
58. In welke mate heeft u zelf inspraak gehad bij dit plan of is dit vooral door de werkgever of leidinggevende bepaald?
1. Veel inspraak
  2. Enige inspraak
  3. Geen inspraak
  4. Weet niet

59. Heeft u de laatste 12 maanden in het kader van een POP aan een interne of externe opleiding of cursus meegedaan?

1. Ja, alleen extern
2. Ja, alleen intern
3. Ja, zowel extern als intern
4. Nee
5. Weet niet

**SELECTIE: V54 EQ 2 OR V56=3** (bedrijf heeft geen POP of men heeft wensen)

60. Heeft u iets gedaan om een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (anders) geregeld te krijgen?

1. Ja
2. Nee > NAAR EINDE SELECTIE
3. Weet niet > NAAR EINDE SELECTIE

61. Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ
6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
7. Anders namelijk ...

62. Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. Persoonlijke Ontwikkelingsplannen kenbaar gemaakt?

1. Uitsluitend mondeling
2. Uitsluitend schriftelijk
3. Zowel mondeling als schriftelijk
4. Anders namelijk ...
5. Weet niet (meer)

63. En wie beslist er in uw bedrijf uiteindelijk over deze wensen m.b.t. het opzetten van Persoonlijke Ontwikkelingsplannen? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ, Afdeling P&O

- 6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
- 7. Anders namelijk ...

64. Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens?

- 1. Ja
- 2. Nee NAAR EINDE SELECTIE
- 3. Weet niet NAAR EINDE SELECTIE

65. Aan wie heeft u hulp of advies gevraagd?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1. Direct leidinggevende
- 2. Werkgever
- 3. Vakbond
- 4. Collega's
- 5. Personeelszaken PZ
- 6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
- 7. Advocaat, rechtsbijstand
- 8. Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf
- 9. Anders namelijk ...
- 10. Weet niet (meer)

**EINDE SELECTIE**

**Introtekst**

Tot zover de vragen over persoonlijke ontwikkelingsplannen. Nu volgen vragen over mogelijkheden om uw arbeidsvoorwaardenpakket samen te stellen.

**Arbeidsvoorwaarden**

Soms zijn er (CAO-)afspraken gemaakt die u de mogelijkheid geven om bepaalde arbeidsvoorwaarden te wisselen tegen een aantal andere arbeidsvoorwaarden (ook wel CAO à la carte, Cafeteria CAO, keuze CAO of meerkeuzesysteem genoemd). U stelt dan deels zelf uw arbeidsvoorwaardenpakket samen.

66. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe belangrijk of onbelangrijk u het vindt dat er een (bedrijfs)regeling is voor het zelf samenstellen van het arbeidsvoorwaardenpakket? 1=zeer onbelangrijk tot en met 10=zeer belangrijk

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										



67. Is het voor u mogelijk om tussen arbeidsvoorwaarden ZELF keuzes te maken? Oftewel kunt u zelf uw arbeidsvoorwaardenpakket samenstellen?
1. Ja
  2. Ja, binnen grenzen
  3. Nee > NAAR VRAAG 72
68. In hoeverre sluit de bestaande regeling voor het samenstellen van het arbeidsvoorwaardenpakket aan bij uw wensen?
1. Regeling voldoet aan wensen
  2. Regeling blijft achter bij wensen
  3. Weet niet
69. Heeft u iets geruild?
1. Ja
  2. Nee > NAAR VRAAG 71
  3. Weet niet > NAAR VRAAG 71
70. Wat heeft u dan geruild?  
(meerdere antwoorden mogelijk)
1. Tijd voor tijd (bijv. een uur per dag langer werken voor langdurig verlof etc.)
  2. Geld voor tijd (bijv. percentage maandinkomen voor extra verlof)
  3. Geld voor geld (bijv. x-aantal euro's voor een fiets of pc-privé of kinderopvang)
  4. Tijd voor geld (bijv. overwerken voor pc-privé of kinderopvang)
  5. Anders namelijk ...
  6. Weet niet
71. Door wie of wat worden de grenzen waar binnen u de arbeidsvoorwaarden kan kiezen (in uw situatie) vooral bepaald? (meerdere antwoorden mogelijk)
1. CAO (direct of via Algemeen Verbindend Verklaring)
  2. Arbeidscontract
  3. Direct leidinggevende
  4. Personeelszaken
  5. Ondernemingsraad (OR) of Personeelsvertegenwoordiging (PVT)
  6. Zelf (thuissituatie)
  7. Wetgeving
  8. Europese regels
  9. Werkgever
  10. Anders namelijk ...
  11. Weet niet

72. Hoe komt u in het algemeen aan informatie over uw arbeidsvoorwaarden? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Via personeelszaken of de werkgever
2. Via de vakbond
3. Via de OR
4. Via mijn CAO
5. Internet
6. Anders namelijk ...
7. Weet niet

73. Hoe komen veranderingen in uw arbeidsvoorwaarden over het algemeen tot stand? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Via personeelszaken of de werkgever
2. Na een beoordelings- of functioneringsgesprek
3. Via de vakbond
4. Via de OR
5. Via mijn CAO
6. Door optreden van andere collega's
7. Door zelf op te treden / aan te kaarten
8. Anders namelijk ...
9. Weet niet

74. Vindt u dat uw belangen bij de totstandkoming van arbeidsvoorwaarden (loon, overuren, etc.) goed of slecht worden vertegenwoordigd door de volgende groepen/personen?

Graag antwoorden met een cijfer van 1 = zeer slecht tot en met 10 zeer goed.

	Ze er slecht					Ze er goed					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Personeelszaken	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
Mijn directe leidinggevende	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
Kaderlid (vakbondsvertegenwoordiger binnen uw bedrijf)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
Vakbondsbestuurder (vakbondsvertegenwoordiger buiten uw bedrijf)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
Ondernemingsraad (OR) of Personeelsvertegenwoordiging (PVT)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
Mijzelf	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.

### Introtekst

Tot zover de vragen over uw arbeidsvoorwaardenpakket. Nu volgen vragen over mogelijkheden om uw werktijden aan te passen.

### Aanpassen werktijden

75. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe belangrijk of onbelangrijk u het vindt om naar behoefte uw werktijden aan te kunnen passen? (1=zeer onbelangrijk tot en met 10 zeer belangrijk)

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

76. Geeft uw bedrijf de mogelijkheid om naar behoefte uw werktijden aan te passen (bijvoorbeeld vanwege de zorg voor kinderen of anderen)?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 80
3. Weet niet > NAAR VRAAG 80

77. Op welke wijze is deze regeling voor aanpassen van uw werktijden vastgelegd? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Informele basis
2. Mondelinge afspraak met de leidinggevende of werkgever
3. Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek
4. Individueel arbeidscontract
5. Personeelshandboek van het bedrijf
6. Regelingen zijn afgesproken met de OR
7. Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO
8. In de CAO
9. Wet
10. Europees vastgesteld
11. Weet niet
12. Anders namelijk ...

78. Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om uw werktijden aan te passen?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

79. In hoeverre sluit de bestaande regeling voor aanpassen van uw werktijden aan bij uw wensen?

1. Geen wensen
2. Regeling voldoet aan wensen
3. Regeling blijft achter bij wensen
4. Weet niet
5. Niet van toepassing

**SELECTIE: V76 EQ 2 or V79 EQ 3** (bedrijf heeft geen flextijd of men heeft wensen)

80. Heeft u iets gedaan om meer mogelijkheden te krijgen om u werktijden aan te passen?

1. Ja
2. Nee > NAAR EINDE SELECTIE
3. Weet niet > NAAR EINDE SELECTIE

81. Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ
6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
7. Anders namelijk ...

82. Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. het aanpassen van de werktijden kenbaar gemaakt?

1. Uitsluitend mondeling
2. Uitsluitend schriftelijk
3. Zowel mondeling als schriftelijk
4. Anders namelijk ...
5. Weet niet (meer)

83. En wie beslist er in uw bedrijf uiteindelijk over deze wensen m.b.t. aanpassen van de werktijden? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ, afdeling P&O

6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
7. Anders namelijk ...

84. Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens m.b.t. aanpassen van de werktijden?

1. Ja
2. Nee NAAR EINDE SELECTIE
3. Weet niet NAAR EINDE SELECTIE

85. Aan wie heeft u hulp of advies gevraagd?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Direct leidinggevende
2. Werkgever
3. Vakbond
4. Collega's
5. Personeelszaken PZ
6. Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT
7. Advocaat, rechtsbijstand
8. Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf
9. Anders namelijk ...

**EINDE SELECTIE**

**Dit is het einde van de tweede vragenlijst. Hartelijk dank voor het invullen!**

### Introtekst

We hebben u op een eerder moment vragen gesteld over een vijftal arbeidsvoorwaarden. Nu volgen vragen over negen personeelsinstrumenten. Dat zijn instrumenten waarmee arbeidsvoorwaarden en het werk zelf geregeld kunnen worden. Graag willen we over elk instrument uw mening.

Het functioneringsgesprek is een formeel gesprek waarin werknemer en leidinggevende bespreken hoe de werknemer functioneert. Soms noemt men dit anders, bijvoorbeeld een 'beoordelingsgesprek'.

86. Hoe belangrijk vindt u het om functioneringsgesprekken te hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

87. Heeft u functioneringsgesprekken met uw leidinggevende?

1. Nee, nooit > NAAR VRAAG 90
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar

88. Hoe tevreden bent u over deze functioneringsgesprekken? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ont*tevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

89. In hoeverre helpt het functioneringsgesprek u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

**Introtekst**

Nu volgen vragen over informele gesprekken met uw directe leidinggevende. Dat zijn gesprekken 'in de wandelgangen' waarin u zaken in en rondom het werk bespreekt.

90. Hoe belangrijk vindt u het om dergelijke informele gesprekken met uw directe leidinggevende te hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

91. Heeft u informele gesprekken met uw leidinggevende?

1. Nee, nooit > NAAR VRAAG 94
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand
6. Ja, meerdere keren per week
7. Ja, meerdere keren per dag

92. Hoe tevreden bent u over deze informele gesprekken? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*tevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

93. In hoeverre helpen deze informele gesprekken u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

**Introtekst**

Nu volgen vragen over het werkoverleg. Dat betreft vergaderingen tussen werknemers en hun leidinggevende waarin zij het werk bespreken.

94. Hoe belangrijk vindt u het om werkoverleg te hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

95. Heeft u werkoverleg met collega's en uw directe leidinggevende?

1. Nee, nooit > NAAR VRAAG 98
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand
6. Ja, meerdere keren per week

96. Hoe tevreden bent u over het werkoverleg? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ont*tevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

97. In hoeverre helpt het werkoverleg u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed



**Introtekst**

Nu volgen vragen over de ondernemingsraad (OR) of de Personeelsvertegenwoordiging (PVT). Dat is een groep werknemers die namens alle werknemers overlegt met de directie en daarbij opkomt voor de belangen van de werknemers. Via de OR of PVT hebben werknemers invloed op het beleid van hun werkgever.

98. Hoe belangrijk vindt u het dat uw bedrijf een medezeggenschapsorgaan zoals een ondernemingsraad (OR) of een personeelsvertegenwoordiging (PVT) heeft? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

99. Heeft uw bedrijf een OR of een PVT?

1. Ja, ondernemingsraad of medezeggenschapscommissie (OR of MC) of vergelijkbaar orgaan
2. Ja, personeelsvertegenwoordiging (PVT)
3. Nee > NAAR VRAAG 104
4. Weet niet > NAAR VRAAG 104

100. Vraagt u de OR of PVT wel eens om raad of ondersteuning?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

101. Hoe tevreden bent u over de OR of PVT? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ont*tevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

102. In hoeverre helpt de OR of PVT u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed

5. Helpt heel goed

103. Denkt u dat de OR of PVT veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?

1. Veel invloed
2. Weinig invloed
3. Geen invloed
4. Weet niet

**Introtekst**

Nu volgen vragen over de vakbond. Dat is een organisatie die de belangen behartigt van werknemers, bijvoorbeeld door namens werknemers van een bepaalde bedrijfstak te onderhandelen met werkgevers over de arbeidsvoorwaarden.

104. Hoe belangrijk vindt u het dat er vakbonden bestaan? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

105. Is er in uw bedrijf een kaderlid, dat is een vakbondsvertegenwoordiger *binnen* uw bedrijf?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 107
3. Weet niet > NAAR VRAAG 107

106. Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een kaderlid?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

107. Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een vakbondsbestuurder, dat is een vakbondsvertegenwoordiger buiten uw bedrijf?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

108. Bent u lid van een vakbond?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 112

109. Bij welke federatie is deze bond aangesloten?

1. FNV (o.a. Bondgenoten, Abva Kabo, Bouw, KIEM, Aob, Horeca, NPB, AFMP, etc.)
2. CNV (o.a. CFO, Bedrijvenbond, Hout- en Bouwbond, Onderwijs, Diensten, ACP, ACOM, etc.)
3. Unie MHP
4. Bij een andere federatie namelijk ...
5. Bond is niet aangesloten bij een federatie
6. Weet niet

110. Hoe tevreden bent u over de vakbond waar u lid van bent? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

111. In hoeverre helpt uw vakbond u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

112. Denkt u dat de vakbond veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?

1. Veel invloed
2. Weinig invloed
3. Geen invloed
4. Weet niet

**Introtekst**

Nu volgen vragen over een CAO. CAO staat voor collectieve arbeidsovereenkomst, daarin zijn zaken geregeld zoals de hoogte van het salaris, vakantiedagen, overwerk en pensioen. De CAO komt tot stand door onderhandelingen tussen werkgeversvereniging en vakbonden.

113. Hoe belangrijk vindt u het dat er een CAO in uw bedrijf is? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

114. Is er in uw bedrijf een CAO (collectieve arbeidsovereenkomst) van toepassing?

1. Ja > NAAR SELECTIE BOVEN VRAAG 116
2. Nee
3. Weet niet

115. Gebruikt uw bedrijf een bepaalde CAO als oriëntatiepunt voor de arbeidsvoorwaarden in uw bedrijf?

1. Ja, een bepaalde CAO wordt geheel nagevolgd
2. Ja, een bepaalde CAO wordt deels nagevolgd
3. Nee, geen navolging > NAAR VRAAG 122
4. Weet niet > NAAR VRAAG 122

**SELECTIE: ALS V3 NOT EQUALS 10, 11, 12, 13, of 14 (dus géén overheid en instellingen): NAAR VRAAG 116 A.**

**SELECTIE ALS V3 EQ 10, 11, 12, 13, of 14 (respondent werkt bij overheid of instelling): NAAR VRAAG 116 B.**

116. A: Is dit een bedrijfstak-CAO of een ondernemings-CAO? (CAO=collectieve arbeidsovereenkomst)

1. Geen van deze
2. Weet niet
3. Bedrijfstak-CAO
4. Ondernemings-CAO

116. B: Is dit een bedrijfstak-CAO of een ondernemings-CAO (CAO=collectieve arbeidsovereenkomst) of een bepaalde arbeidsvoorwaardenregeling voor overheidspersoneel?

1. Geen van deze
2. Weet niet
3. Bedrijfstak-CAO
4. Ondernemings-CAO
5. Arbeidsvoorwaardenregeling overheidspersoneel

### **SELECTIE IF 116A OR v116B EQ 3**

117. Hoe is uw bedrijf gebonden aan deze bedrijfstak-CAO?

1. Door middel van een lidmaatschap van een werkgeversorganisatie
2. Door middel van een algemeen verbindend verklaring (AVV)
3. Weet echt niet

### **EINDE SELECTIE**

118. Kent u de inhoud van de CAO van uw bedrijf?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

119. Raadpleegt u de CAO wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar u recht op heeft qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

120. Hoe tevreden bent u over de CAO van uw bedrijf? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

121. In hoeverre helpt de CAO u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

#### **EINDE SELECTIE**

#### **Introtekst**

Nu volgen vragen over een personeelshandboek. Dat is een document waarin alle belangrijke procedures, regelingen en voorwaarden van uw bedrijf beschreven staan, zoals arbeidsvoorwaarden, vakantie- en verlofregelingen, werktijden, huisregels, enzovoort.

122. Hoe belangrijk vindt u het dat organisaties een personeelshandboek hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

123. Heeft uw bedrijf een personeelshandboek (ook al wordt dat misschien anders genoemd)?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 128
3. Weet niet > NAAR VRAAG 128

124. Kent u de inhoud van het personeelshandboek van uw bedrijf?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

125. Raadpleegt u het personeelshandboek wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er bestaan in uw bedrijf?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

126. Hoe tevreden bent u over het personeelshandboek van uw bedrijf? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

127. In hoeverre helpt het personeelshandboek u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

### **Introtekst**

Nu volgen vragen over een individueel arbeidscontract. Dat is een document waarin al uw afspraken met uw werkgever zijn vastgelegd, zoals de hoogte van uw salaris, uw takenpakket, uw werktijden, uw vakantiedagen. Dit arbeidscontract wordt schriftelijk vastgelegd zodra u in dienst treedt of van functie verandert bij uw bedrijf.

128. Hoe belangrijk vindt u het dat er individuele arbeidscontracten zijn? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

129. Heeft u een individueel arbeidscontract?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 134
3. Weet niet > NAAR VRAAG 134

130. Kent u de inhoud van uw eigen arbeidscontract?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

131. Raadpleegt u uw arbeidscontract wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar u recht op heeft qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

132. Hoe tevreden bent u over uw arbeidscontract? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

133. In hoeverre helpt het individuele arbeidscontract u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

### **Introtekst**

Nu volgen vragen over een klachtenregeling. Dat kan een algemene klachtenregeling zijn of een specifieke klachtenregeling die werknemers bijvoorbeeld kunnen gebruiken om een formele klacht in te dienen tegen een collega of leidinggevende die hen heeft gepest of (seksueel) heeft lastig gevallen.

134. Hoe belangrijk vindt u het dat organisaties een klachtenregeling hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										



135. Heeft uw bedrijf een klachtenregeling?

1. Ja, een algemene klachtenregeling
2. Ja, een specifieke klachtenregeling
3. Ja, een algemene en / of een specifieke klachtenregeling
4. Nee > NAAR EINDE VRAGENLIJST
5. Weet niet > NAAR EINDE VRAGENLIJST

136. Kent u de inhoud van de klachtenregeling?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

137. Raadpleegt u de klachtenregeling wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er zijn over ongewenst gedrag, pesten en seksuele intimidatie?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

138. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de klachtenregeling?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 140

139. Heeft u toen ook een onafhankelijke derde persoon ingeschakeld? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Ja, een advocaat
2. Ja, een vakbondspersoon
3. Ja, een rechtshulpverlener
4. Ja, iemand anders
5. Nee
6. Weet niet

140. Hoe tevreden bent u over de klachtenregeling? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer ontevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

115. In hoeverre helpt de klachtenregeling u om uw werk, arbeidsvoorwaarden en werksituatie vorm te geven precies zoals u dat wilt?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

**Dit is het einde van de eerste vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking! U ontvangt over enkele dagen de tweede vragenlijst, waarin we vragen stellen over een aantal van uw arbeidsvoorwaarden.**

**EINDE INTERVIEW 1 TEKST**

U heeft aangegeven dat u momenteel geen betaalde baan heeft. Deze vragenlijst gaat over allerlei arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen die mensen in hun werk ervaren. U hoeft de vragenlijst daarom verder niet in te vullen.

**EINDE INTERVIEW 2 TEKST**

U heeft aangegeven dat u zelfstandig ondernemer bent. Deze vragenlijst gaat over hoe werknemers allerlei arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen van hun werkgever ervaren. U hoeft de vragenlijst daarom verder niet in te vullen.

## Bijlage 2 SZW AVON Monitor vragenlijst voor leidinggevend

### Algemene opmerkingen:

- waar staat 'ga naar vraag ...' wordt indien van toepassing bedoeld; 'ga naar toelichting boven vraag ...'

### **Achtergrondvragen**

A. Bent u man of vrouw?

- Man
- Vrouw

B. Wat is uw geboortjaar?

19 .....

C. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

- Lager onderwijs / basisonderwijs
- Lager beroepsonderwijs (LBO / VBO / ULO)
- Middelbaar onderwijs (Mavo / VMBO / MULO)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
- Havo / VWO / HBS
- HBO
- Universiteit
- Weet niet / geen opgave

### **Uw huidige baan**

1. Heeft u momenteel één betaalde baan of heeft u meerdere betaalde banen?

1. Ja één betaalde baan
2. Ja meerdere betaalde banen <NAAR TEKST 1>
3. Nee, ik heb geen betaalde baan NAAR EINDE INTERVIEW1

**TEKST 1:** De nu volgende vragen graag beantwoorden voor de baan waar u de meeste tijd aan besteedt.

2. Geeft u leiding?  
(tijdelijke krachten en personeel waaraan u via anderen leiding geeft ook meetellen)

1. Nee
2. Ja, aan 1-4 medewerkers
3. Ja, aan 5-9 medewerkers
4. Ja, aan 10-19 medewerkers
5. Ja, aan 20-49 medewerkers
6. Ja, aan 50 of meer medewerkers

NAAR EINDE INTERVIEW2

3. Tot welke hiërarchische laag behoort uw functie?

1. Topkader (directeur of vergelijkbaar: u neemt beslissingen zonder dat die goedgekeurd moeten worden door een bestuurslaag boven u)
2. Middenkader (u neemt beslissingen maar moet deze goed laten keuren door een hoger niveau)

4. In welke bedrijfstak bent u momenteel werkzaam?

1. Landbouw en visserij
2. Industrie (onder andere voeding, textiel, kleding, aardolie, metaal, machine, elektrische apparaten, autoproductie)
3. Energie en waterbedrijven
4. Bouw, bouwnijverheid, bouwinstallatie
5. Groothandel, tussenhandel of detailhandel (o.a. warenhuizen, supermarkten, autohandel)
6. Horeca
7. Transport, vervoer en communicatie (openbaar vervoer, zeevaart, luchtvaart, spoorwegen, bus, post en telecommunicatie, reisorganisaties)
8. Financiële instelling (o.a. banken, verzekeringen, pensioenen)
9. Zakelijke dienstverlening (o.a. makelaars, computerservice, architecten, schoonmaak, onderzoek)
10. Openbaar bestuur, overheid, gemeenten
11. Justitie, politie, brandweer, sociale verzekeringen
12. Onderwijs, universiteit
13. Gezondheids- of verzijnszorg (o.a. ziekenhuizen, verpleeg- of bejaardenhuizen, thuiszorg, kinderopvang, maatschappelijke dienstverlening)
14. Cultuur of overige dienstverlening (o.a. cultuur, sport, recreatie, vrije tijd, persoonlijke verzorging)
15. Andere bedrijfstak namelijk ...
16. Weet echt niet

**SELECTIE OVERHEID en INSTELLINGEN (V4 = 10, 11, 12, 13, of 14): NAAR TEKST 2.**

**TEKST 2:** We spreken in deze vragenlijst veelal over ‘bedrijven’. Hiermee doelen we op ‘bedrijven, overheden en/of instellingen’. Voor de overzichtelijkheid van de vragen laten we deze toevoeging telkens weg.

**EINDE SELECTIE**

5. In welk jaar is het bedrijf (waar u als leidinggevende werkzaam bent) gestart?
1. 1, 2, 3, 4, of 5 jaar geleden opgericht
  2. 6 jaar of langer geleden opgericht
6. Hoeveel personen werken er, naar uw schatting, bij uw bedrijf (bedoeld wordt uitsluitend de vestiging waar u werkt) inclusief eventuele tijdelijke krachten?
1. 2-9 personen
  2. 10-29 personen
  3. 30-49 personen
  4. 50-99 personen
  5. 100-199 personen
  6. 200-499 personen
  7. 500 of meer personen
  8. weet niet

**Personeelsinstrumenten**

*De volgende vragen gaan over negen personeelsinstrumenten. Dat zijn instrumenten waarmee arbeidsvoorwaarden en het werk zelf geregeld kunnen worden. Graag willen we over elk instrument uw mening.*

*Wij willen weten hoe u **als leidinggevende** in de praktijk omgaat met de medewerkers waar u direct leiding aan geeft. Stel daarom bij het beantwoorden van de vragen **uw eigen handelen** centraal, en niet het algemeen handelen van uw organisatie als geheel.*

Het functioneringsgesprek is een formeel gesprek waarin werknemer en leidinggevende bespreken hoe de werknemer functioneert. Soms noemt men dit anders, bijvoorbeeld een ‘beoordelingsgesprek’.

7. Hoe belangrijk vindt u het om functioneringsgesprekken te voeren met uw medewerkers? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer onbelangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

8. Heeft u functioneringsgesprekken met uw medewerkers?

1. Nee, nooit > NAAR VRAAG 11
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar

9. Hoe tevreden bent u over deze functioneringsgesprekken? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

10. In hoeverre helpt het functioneringsgesprek u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

### Introtekst

Nu volgen vragen over informele gesprekken met uw medewerkers. Dat zijn gesprekken 'in de wandelgangen' waarin u zaken in en rondom het werk bespreekt.

11. Hoe belangrijk vindt u het om dergelijke informele gesprekken met uw medewerkers te hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *onbelangrijk* tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

12. Heeft u informele gesprekken met uw medewerkers?

1. Nee, nooit > NAAR VRAAG 15
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand
6. Ja, meerdere keren per week
7. Ja, meerdere keren per dag

13. Hoe tevreden bent u over deze informele gesprekken? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

14. In hoeverre helpen deze informele gesprekken u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

#### **Introtekst**

Nu volgen vragen over het werkoverleg. Dat betreft vergaderingen tussen werknemers en hun leidinggevende waarin zij het werk bespreken.

15. Hoe belangrijk vindt u het om werkoverleg te hebben met uw medewerkers? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *onbelangrijk* tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

16. Heeft u werkoverleg met uw medewerkers?

1. Nee, nooit > NAAR VRAAG 19
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand
6. Ja, meerdere keren per week

17. Hoe tevreden bent u over het werkoverleg? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

18. In hoeverre helpt het werkoverleg u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

**Introtekst**

Nu volgen vragen over de ondernemingsraad (OR) of de personeelsvertegenwoordiging (PVT). Dat is een gekozen groep werknemers die namens alle werknemers overlegt met de directie en daarbij opkomt voor de belangen van de werknemers. Via de OR of PVT hebben werknemers invloed op het beleid van hun werkgever.

19. Hoe belangrijk vindt u het dat uw organisatie een OR of PVT heeft? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

20. Heeft uw bedrijf een medezeggenschapsorgaan zoals een ondernemingsraad (OR) of een personeelsvertegenwoordiging (PVT)?

1. Ja, ondernemingsraad (OR) of vergelijkbaar orgaan
2. Ja, personeelsvertegenwoordiging (PVT)
3. Nee > NAAR VRAAG 27
4. Weet niet > NAAR VRAAG 27

21. Vraagt u de OR of PVT wel eens om raad of ondersteuning?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

22. Hoe tevreden bent u over de OR of PVT? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*tevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										



23. In hoeverre helpt de OR of PVT u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?
1. Helpt niet
  2. Helpt nauwelijks
  3. Helpt enigszins
  4. Helpt goed
  5. Helpt heel goed
24. Denkt u dat de OR (of Personeelsvertegenwoordiging PVT: tekst selectie) veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?
1. Veel invloed
  2. Weinig invloed
  3. Geen invloed
  4. Weet niet
25. Heeft de OR in uw bedrijf invloed op arbeidsvoorwaarden (zoals beloning of werktijden)?
1. Nee, geen enkele invloed
  2. Ja, de OR kan bestaande arbeidsvoorwaarden nader invullen (en moet zich daarbij houden aan bepaalde grenzen zoals vastgelegd in de CAO en/of wetgeving).
  3. Ja, de OR kan geheel zelfstandig over de arbeidsvoorwaarden onderhandelen met de directeur.
  4. Weet echt niet.

**SELECTIE V25=2 of 3**

26. Hoe worden dergelijke afspraken die met de OR zijn gemaakt doorgaans opgelegd aan medewerkers?
1. Via informele kennisgeving
  2. Via mondelinge afspraak met de leidinggevende
  3. Via wijzigingen in het individuele arbeidscontract
  4. Via een aanpassing van het personeelshandboek van het bedrijf
  5. Anders: .....
  6. Weet echt niet

**EINDE SELECTIE**

**Introtekst**

Nu volgen vragen over een werkgeversorganisatie. Dat is een organisatie die de belangen behartigt van werkgevers, bijvoorbeeld door namens werkgevers van een bepaalde bedrijfstak te onderhandelen met werknemersorganisatie of overheid over de arbeidsvoorwaarden.

27. Hoe belangrijk vindt u het dat er werkgeversorganisaties bestaan? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

28. Is uw bedrijf lid van een werkgeversorganisatie?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 32

29. Vraagt uw bedrijf wel eens om raad of ondersteuning aan een werkgeversorganisatie?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

30. Hoe tevreden bent u over de werkgeversorganisatie waar uw bedrijf lid van is? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ont*tevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

31. In hoeverre helpt de werkgeversorganisatie u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

**Introtekst**

Nu volgen vragen over een CAO. CAO staat voor collectieve arbeidsovereenkomst, daarin zijn zaken geregeld zoals de hoogte van het salaris, vakantiedagen, overwerk en pensioen. De CAO komt tot stand door onderhandelingen tussen werkgeversvereniging en vakbonden.

32. Hoe belangrijk vindt u het dat er een CAO in uw organisatie is? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer onbelangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

33. Valt uw bedrijf onder de werkingssfeer van een CAO (collectieve arbeidsovereenkomst)?

1. Ja, onder één CAO
2. Ja, onder meerdere CAO's
3. Nee
4. Weet niet

**SELECTIE IF V33 EQ 3 OR 4:**

34. Gebruikt uw bedrijf een bepaalde CAO als oriëntatiepunt voor de arbeidsvoorwaarden in uw bedrijf?

1. Ja, een bepaalde CAO wordt geheel nagevolgd
2. Ja, een bepaalde CAO wordt deels nagevolgd
3. Nee, geen navolging > NAAR VRAAG 46
4. Weet niet > NAAR VRAAG 46

**EINDE SELECTIE**

**SELECTIE: ALS V4 NOT EQUALS 10, 11, 12, 13, of 14 (dus géén overheid en instellingen): NAAR VRAAG 35 A.**

**SELECTIE ALS V4 EQ 10, 11, 12, 13, of 14 (respondent werkt bij overheid of instelling): NAAR VRAAG 35 B.**

35. A: Is dit een bedrijfstak-CAO of een ondernemings-CAO? (CAO=collectieve arbeidsovereenkomst)

1. Geen van deze
2. Weet niet
3. Bedrijfstak-CAO
4. Ondernemings-CAO

B: Is dit een bedrijfstak-CAO of een ondernemings-CAO (CAO=collectieve arbeidsovereenkomst) of een arbeidsvoorwaardenregeling voor overheidspersoneel?

1. Geen van deze
2. Weet niet
3. Bedrijfstak-CAO
4. Ondernemings-CAO
5. Arbeidsvoorwaardenregeling overheidspersoneel

**SELECTIE IF 35A OR 35B EQ 3**

36. Hoe is uw bedrijf gebonden aan deze bedrijfstak-CAO?

1. Door middel van een lidmaatschap van een werkgeversorganisatie
2. Door middel van een algemeen verbindend verklaring (AVV)
3. Weet echt niet

**EINDE SELECTIE**

37. Kent u de inhoud van de CAO van uw bedrijf?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

38. Raadpleegt u de CAO wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar uw medewerkers recht op hebben qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

39. Hoe tevreden bent u over de CAO van uw bedrijf? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

40. In hoeverre helpt de CAO u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?
1. Helpt niet
  2. Helpt nauwelijks
  3. Helpt enigszins
  4. Helpt goed
  5. Helpt heel goed
41. Wijken de afspraken die u maakt met werknemers die onder de werkingssfeer van de bestaande CAO vallen, wel eens af van de bestaande CAO?
1. Ja. Ik maak met individuele werknemers afspraken die meestal **gunstiger** zijn (voor de werknemer) dan de bestaande CAO-afspraken
  2. Ja. Ik maak met individuele werknemers afspraken die meestal **minder gunstig** zijn (voor de werknemer) dan de bestaande CAO-afspraken
  3. Ja. Ik maak met individuele werknemers afspraken die soms gunstiger zijn en soms ongunstiger zijn dan de bestaande CAO-afspraken
  4. Nee. Ik volg altijd precies de CAO-afspraken. > NAAR VRAAG 45
  5. Niet op mij van toepassing > NAAR VRAAG 45
42. Voor wie gelden deze afwijkingen met name?
1. Alle werknemers
  2. Meerderheid van de werknemers
  3. Minderheid van de werknemers
  4. Slechts voor enkele werknemers bij uitzondering

#### **SELECTIE VRAAG 41 EQ 1 OR 3**

43. Op welke terreinen wijkt u meestal af van de CAO ten gunste van de werknemer (meerdere antwoorden mogelijk)?
1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)
  2. Flexibele begin- en eindtijden
  3. Overwerk
  4. Verlof
  5. Kinderopvang
  6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)
  7. Prestaties die geleverd moeten worden
  8. Contract (aantal uren per week; tele- of thuiswerk)
  9. Anders, namelijk

#### **EINDE SELECTIE**

### SELECTIE VRAAG 41 EQ 2 OR 3

44. Op welke terreinen wijkt u meestal af van de CAO ten nadele van de werknemer (meerdere antwoorden mogelijk)?

1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)
2. Flexibele begin- en eindtijden
3. Overwerk
4. Verlof
5. Kinderopvang
6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)
7. Prestaties die geleverd moeten worden
8. Contract (aantal uren per week; tele- of thuiswerk)
9. Anders, namelijk

### SELECTIE vraag 6>3 (meer dan 50 werknemers)

45. Wijken uw collega-leidinggevenden af van de CAO?

1. Ja: allen, hierover zijn duidelijke afspraken gemaakt
2. Ja: allen, hierover zijn geen duidelijke afspraken gemaakt
3. Ja, sommigen
4. Nee, ik ben de enige (voor zover ik weet)
5. Weet niet

### EINDE SELECTIE

#### Introtekst

Nu volgen vragen over een personeelshandboek. Dat is een document waarin alle belangrijke procedures, regelingen en voorwaarden van uw bedrijf beschreven staan, zoals arbeidsvoorwaarden, vakantie- en verlofregelingen, werktijden, huisregels, enzovoort.

46. Hoe belangrijk vindt u het dat organisaties een personeelshandboek hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

47. Heeft uw bedrijf een personeelshandboek (ook al wordt dat misschien anders genoemd)?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 52
3. Weet niet > NAAR VRAAG 52

48. Kent u de inhoud van het personeelshandboek van uw bedrijf?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

49. Raadpleegt u het personeelshandboek wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er bestaan in uw bedrijf?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

50. Hoe tevreden bent u over het personeelshandboek van uw bedrijf? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

51. In hoeverre helpt het personeelshandboek u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

### **Introtekst**

Nu volgen vragen over een individueel arbeidscontract. Dat is een document waarin alle afspraken met uw medewerkers zijn vastgelegd, zoals de hoogte van hun salaris, hun takenpakket, hun werktijden, hun vakantiedagen. Dit arbeidscontract wordt schriftelijk vastgelegd zodra medewerkers in dienst treden of van functie veranderen bij uw organisatie.

52. Hoe belangrijk vindt u het dat er individuele arbeidscontracten zijn? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *onbelangrijk* tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

53. Hebben uw medewerkers een individueel arbeidscontract?

1. Ja, allemaal
2. Ja, de meerderheid heeft een individueel arbeidscontract
3. Ja, de minderheid heeft een individueel arbeidscontract
4. Nee > NAAR VRAAG 58
5. Weet niet > NAAR VRAAG 58

54. Kent u over het algemeen de inhoud van de arbeidscontracten van uw medewerkers?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

55. Raadpleegt u de arbeidscontracten van uw medewerkers wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar zij recht op hebben qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

56. Hoe tevreden bent u over het algemeen over de arbeidscontracten van uw medewerkers? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *ontevreden* tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

57. In hoeverre helpen de individuele arbeidscontracten van uw medewerkers u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed



**Introtekst**

Nu volgen vragen over een klachtenregeling. Dat kan een algemene klachtenregeling zijn of een specifieke klachtenregeling die werknemers bijvoorbeeld kunnen gebruiken om een formele klacht in te dienen tegen een collega of leidinggevende die hen heeft gepest of (seksueel) heeft lastig gevallen.

58. Hoe belangrijk vindt u het dat organisaties een klachtenregeling hebben? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

59. Heeft uw bedrijf een klachtenregeling?

1. Ja, een algemene klachtenregeling
2. Ja, een specifieke klachtenregeling
3. Ja, een algemene en / of een specifieke klachtenregeling
4. Nee > NAAR VRAAG 66
5. Weet niet > NAAR VRAAG 66

60. Kent u de inhoud van de klachtenregeling?

1. Nee
2. Ja, die ken ik een beetje
3. Ja, die ken ik goed

61. Raadpleegt u de klachtenregeling wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er zijn over ongewenst gedrag, pesten en seksuele intimidatie?

1. Nee, nooit
2. Ja, eens in de paar jaar
3. Ja, jaarlijks
4. Ja, meerdere keren per jaar
5. Ja, meerdere keren per maand

62. Hebben één of meer van uw medewerkers wel eens gebruik gemaakt van de klachtenregeling?

1. Ja
2. Nee > NAAR VRAAG 64

63. Is er toen ook een onafhankelijke derde persoon ingeschakeld? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. Ja, een advocaat
2. Ja, een vakbonds persoon
3. Ja, een rechtshulpverlener
4. Ja, iemand anders
5. Nee
6. Weet niet

64. Hoe tevreden bent u over de klachtenregeling? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer ontevreden tot 10 = zeer tevreden).

	1 zeer ontevreden	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer tevreden
Cijfer										

65. In hoeverre helpt de klachtenregeling u (als leidinggevende) om het werk, de arbeidsvoorwaarden en de werksituatie van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?

1. Helpt niet
2. Helpt nauwelijks
3. Helpt enigszins
4. Helpt goed
5. Helpt heel goed

#### **Introtekst**

Nu volgen nog enkele algemene vragen over de mogelijkheid om afspraken te maken met uw medewerkers over bepaalde arbeidsvoorwaarden.

66. Kunt u aangeven in hoeverre u de regels over de volgende onderdelen van de arbeidsrelatie strikt dan wel ruim vindt wat betreft mogelijkheden om maatwerk-afspraken met medewerkers te maken?

Wij bedoelen hier de regels zoals die omschreven staan in de CAO, het personeelshandboek en/of andere documenten

zeer                    neu-                    zeer  
strikt   strikt   traal   ruim   ruim   n.v.t.

1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)
2. Flexibele begin- en eindtijden
3. Overwerk
4. Verlof
5. Kinderopvang
6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)
7. Prestaties die geleverd moeten worden
8. Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)

**SELECTIE IF MINIMAAL 1 CATEGORIE VAN V66 NOT EQUALS “NIET VAN TOEPASSING”**

67. Hierboven heeft u voor acht onderdelen aangegeven welke ruimte er is om zelf afspraken te maken met uw medewerkers. In welke mate gebruikt u daadwerkelijk de ruimte om zelf afspraken te maken met uw medewerkers? Geef in alle gevallen aan hoeveel van de beschikbare ruimte u gebruikt, ook als de beschikbare ruimte klein.

Van de ruimte die er is, gebruik ik:

veel  
min-                    veel  
der   minder   alle   meer   meer   n.v.t.

1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)
2. Flexibele begin- en eindtijden
3. Overwerk
4. Verlof
5. Kinderopvang
6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)
7. Prestaties die geleverd moeten worden
8. Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)

## EINDE SELECTIE

68. In welke mate hebben (minimaal één van uw) medewerkers u het afgelopen jaar benaderd om veranderingen aan te brengen in bestaande afspraken over:

- |   | niet | in beperk-<br>te mate | in hoge<br>mate |
|---|------|-----------------------|-----------------|
| 1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)               |      |                       |                 |
| 2. Flexibele begin- en eindtijden                           |      |                       |                 |
| 3. Overwerk   |      |                       |                 |
| 4. Verlof   |      |                       |                 |
| 5. Kinderopvang   |      |                       |                 |
| 6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)                    |      |                       |                 |
| 7. Prestaties die geleverd moeten worden                    |      |                       |                 |
| 8. Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk) |      |                       |                 |

## SELECTIE IF MINIMAAL 1 CATEGORIE VAN V68 NOT EQUALS "NIET"

69. Hoe is dit meestal afgelopen?

Dit heeft geleid tot:

- |   | geen<br>wijziging | wijziging<br>ten gunste<br>van medewerker | wijziging<br>ten gunste<br>van beiden | n.v.t |
|---|-------------------|---|---------------------------------------|-------|
| 1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)               |                   |   |                                       |       |
| 2. Flexibele begin- en eindtijden                           |                   |   |                                       |       |
| 3. Overwerk   |                   |   |                                       |       |
| 4. Verlof   |                   |   |                                       |       |
| 5. Kinderopvang   |                   |   |                                       |       |
| 6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)                    |                   |   |                                       |       |
| 7. Prestaties die geleverd moeten worden                    |                   |   |                                       |       |
| 8. Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk) |                   |   |                                       |       |

## EINDE SELECTIE

70. In welke mate heeft u uw medewerkers het afgelopen jaar benaderd om bestaande afspraken te veranderen?

- |   | niet | in beperk-<br>te mate | in hoge<br>mate |
|---|------|-----------------------|-----------------|
| 1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)               |      |                       |                 |
| 2. Flexibele begin- en eindtijden                           |      |                       |                 |
| 3. Overwerk   |      |                       |                 |
| 4. Verlof   |      |                       |                 |
| 5. Kinderopvang   |      |                       |                 |
| 6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)                    |      |                       |                 |
| 7. Prestaties die geleverd moeten worden                    |      |                       |                 |
| 8. Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk) |      |                       |                 |

**SELECTIE IF MINIMAAL 1 CATEGORIE VAN V70 NOT EQUALS “NIET”**

71. Hoe is dit meestal afgelopen?

Dit heeft geleid tot:

- |   | geen<br>wijziging | wijziging<br>ten gunste<br>van medewerker | wijziging<br>ten gunste<br>van beiden | n.v.t |
|---|-------------------|---|---------------------------------------|-------|
| 1. Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)               |                   |   |                                       |       |
| 2. Flexibele begin- en eindtijden                           |                   |   |                                       |       |
| 3. Overwerk   |                   |   |                                       |       |
| 4. Verlof   |                   |   |                                       |       |
| 5. Kinderopvang   |                   |   |                                       |       |
| 6. Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)                    |                   |   |                                       |       |
| 7. Prestaties die geleverd moeten worden                    |                   |   |                                       |       |
| 8. Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk) |                   |   |                                       |       |

**EINDE SELECTIE**

72. Als u als leidinggevende zelf zou mogen kiezen met wie u onderhandelt over de individuele arbeidsvoorwaarden van al uw medewerkers, naar wie zou dan uw voorkeur uitgaan?

1. Individuele werknemers
2. OR/personeelsvertegenwoordiging
3. Bonden
4. Anders, namelijk

73. Zijn uw medewerkers de laatste vijf jaar wel of niet mondiger geworden op het terrein van arbeidsvoorwaarden?

1. Ja, duidelijk mondiger geworden
2. Ja, enigszins mondiger geworden
3. Nee, geen verandering NAAR VRAAG 75
4. Nee, mondigheid is enigszins afgenomen
5. Nee, mondigheid is sterk afgenomen

74. Hoe verklaart u de ontwikkeling in de mondigheid van uw medewerkers? (meer antwoorden mogelijk)

1. Hangt samen met de situatie op de arbeidsmarkt
2. Hangt samen met individualisering in het algemeen (is een culturele ontwikkeling)
3. Werknemers zijn steeds hoger opgeleid
4. Werknemers weten beter wat zij zelf willen
5. Werknemers zijn 'brutaler' geworden
6. Werknemers zijn 'angstiger' geworden
7. Anders:

75. Hoe belangrijk vindt u het dat er vakbonden bestaan? Geef een rapportcijfer (van 1 = zeer *on*belangrijk tot 10 = zeer belangrijk).

	1 zeer on- belangrijk	2	3	4	5	6	7	8	9	10 zeer belangrijk
Cijfer										

76. Hoe beschouwt u de rol van vakbonden in de arbeidsvoorwaardenvorming?

1. Altijd destructief (erg belemmerend)
2. Meer destructief dan constructief (belemmerend)
3. Neutraal
4. Meer constructief dan destructief (enige meerwaarde)
5. Altijd constructief (veel meerwaarde)

77. Hoeveel procent van uw medewerkers is (naar uw inschatting) lid van een vakbond?

.....%

78. Welke stelling onderschrijft u het meest?

1. CAO's hebben in het algemeen meer voordelen dan nadelen
2. CAO's hebben in het algemeen evenveel voordelen als nadelen
3. CAO's hebben in het algemeen meer nadelen dan voordelen

**Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!**

**EINDE INTERVIEW 1 TEKST**

U heeft aangegeven dat u momenteel geen betaalde baan heeft. Deze vragenlijst gaat over allerlei arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen die mensen in hun werk ervaren. U hoeft de vragenlijst daarom verder niet in te vullen.

**EINDE INTERVIEW 2 TEKST**

U heeft aangegeven dat u geen leiding geeft. Deze vragenlijst gaat over hoe leidinggevenden allerlei arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen van hun medewerkers ervaren. U hoeft de vragenlijst daarom verder niet in te vullen.



**TNO-rapport**

Polarisavenue 151  
Postbus 718  
2130 AS Hoofddorp

**R0518953/018-30401**

[www.arbeid.tno.nl](http://www.arbeid.tno.nl)

**Tabellenboek AVON Monitor 2004**

T 023 554 93 93  
F 023 554 93 94

Datum	April 2005
Auteurs	G.C. van Sloten A. Nauta P.R.A. Oeij

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.

© 2005 TNO





## Inhoud

<b>Arbidsvoorwaarden werknemers.....</b>	<b>1</b>
Achtergrond .....	3
Kinderopvang.....	10
Resultaatgerichte beloning .....	17
Flexibele begin- en eindtijden.....	23
Persoonlijk ontwikkelingsplan.....	29
CAO à la carte .....	35
Klachtenregeling .....	41
<b>Arbidsverhoudingen werknemers .....</b>	<b>47</b>
Functioneringsgesprekken .....	49
Informele gesprekken .....	53
Werkoverleg.....	58
Medezeggenschapsorgaan .....	62
Vakbond.....	66
CAO .....	70
Personeelshandboek.....	76
Individuele arbeidscontracten.....	80
Klachtenregeling .....	85
<b>Arbidsverhoudingen leidinggevenden .....</b>	<b>91</b>
Achtergrond .....	93
Functioneringsgesprekken .....	95
Informele gesprekken .....	98
Werkoverleg.....	101
Medezeggenschapsorgaan .....	104
Werkgeversorganisatie .....	108
Vakbond.....	110
CAO .....	112
Personeelshandboek.....	117
Individuele arbeidscontracten.....	121
Klachtenregeling .....	124
<b>Onderzoekspopulatie en steekproefverantwoording .....</b>	<b>133</b>



# Arbeidsvoorwaarden werknemers



## Achtergrond

Beroepsbevolking: totaal ongewogen (N=2500)

		Aantal	Percentage
Branche	Landbouw en visserij	66	2,6%
	Industrie	359	14,4%
	Bouw	233	9,3%
	Handel	382	15,3%
	Horeca	74	3,0%
	Vervoer en communicatie	163	6,5%
	Financiële instellingen	105	4,2%
	Zakelijke dienstverlening	305	12,2%
	Onderwijs	172	6,9%
	Gezondheids en welzijnszorg	348	13,9%
	Overheid	191	7,6%
	Cultuur en ov. dienstverlening	102	4,1%
Geslacht	man	1326	53,0%
	vrouw	1174	47,0%
Opleiding	lager opgeleid	226	9,1%
	middelbaar opgeleid	1320	52,9%
	hoger opgeleid	949	38,0%
Leeftijd	15-24 jaar	175	7,0%
	25-34 jaar	846	33,9%
	35-44 jaar	738	29,5%
	45-54 jaar	555	22,2%
	55-64 jaar	185	7,4%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	156	6,3%
	12-19 uur	135	5,5%
	20-34 uur	593	24,1%
	35 uur of meer	1574	64,0%
Cao van toepassing	ja	1985	83,3%
	nee	397	16,7%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	903	36,7%
	50-199 werknemers	537	21,8%
	200 of meer werknemers	1020	41,5%

**Beroepsbevolking: totaal gewogen (N=2493)**

		Aantal	Percentage
Branche	Landbouw en visserij	82	3,3%
	Industrie	353	14,1%
	Bouw	250	10,0%
	Handel	395	15,9%
	Horeca	80	3,2%
	Vervoer en communicatie	158	6,3%
	Financiële instellingen	98	3,9%
	Zakelijke dienstverlening	291	11,7%
	Onderwijs	167	6,7%
	Gezondheids en welzijnszorg	334	13,4%
	Overheid	186	7,5%
	Cultuur en ov. dienstverlening	99	4,0%
	Geslacht	man	1385
vrouw		1108	44,4%
Opleiding	lager opgeleid	230	9,2%
	middelbaar opgeleid	1313	52,8%
	hoger opgeleid	944	38,0%
Leeftijd	15-24 jaar	170	6,8%
	25-34 jaar	819	32,9%
	35-44 jaar	735	29,5%
	45-54 jaar	574	23,1%
	55-64 jaar	193	7,7%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	157	6,4%
	12-19 uur	125	5,1%
	20-34 uur	563	22,9%
	35 uur of meer	1609	65,6%
Cao van toepassing	ja	1993	83,6%
	nee	390	16,4%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	901	36,6%
	50-199 werknemers	539	21,9%
	200 of meer werknemers	1018	41,4%

		Aantal	Percentage
Heeft u momenteel één betaalde baan of heeft u meerdere betaalde banen?	Ja, één betaalde baan	2348	94,2%
	Ja, meerdere betaalde banen	145	5,8%

		Aantal	Percentage
Wat is de aard van uw dienstverband?	Vast dienstverband (voor onbepaalde tijd)	2106	85,2%
	Tijdelijke aanstelling met uitzicht op vast	212	8,6%
	Tijdelijke aanstelling voor bepaalde tijd	100	4,0%
	Detachering via extern bureau	17	,7%
	Uitzendkracht	38	1,5%

		Aantal	Percentage
Geeft u leiding?	Nee	1697	68,1%
	Ja, aan 1 - 4 medewerkers	374	15,0%
	Ja, aan 5 - 9 medewerkers	168	6,7%
	Ja, aan 10 - 19 medewerkers	116	4,7%
	Ja, aan 20 - 49 medewerkers	78	3,1%
	Ja, aan 50 of meer medewerkers	60	2,4%

		Aantal	Percentage
Contractuele wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	82	3,3%
	12 -19 uur	140	5,7%
	20 - 34 uur	641	25,9%
	35 uur of meer	1611	65,1%

		Aantal	Percentage
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	157	6,4%
	12 -19 uur	125	5,1%
	20 - 34 uur	563	22,9%
	35 uur of meer	1609	65,6%

		Aantal	Percentage
Reistijd woon-werk (heen en terug)	minder dan 30 minuten	625	25,1%
	31 - 60 minuten	1006	40,4%
	61 - 90 minuten	390	15,6%
	91 - 120 minuten	218	8,8%
	121 - 180 minuten	183	7,3%
	meer dan 3 uur	71	2,8%



		Aantal	Percentage
Bent u de afgelopen 12 maanden contractueel meer of juist minder gaan werken?	Nee, contracturen zijn zelfde gebleven	2049	82,2%
	Ja, ik ben contractueel minder gaan werken	177	7,1%
	Ja, ik ben contractueel meer gaan werken	175	7,0%
	Niet van toepassing (bijv. minder dan jaar werkzaam)	90	3,6%

(N=352)		Aantal	Percentage
Is de wijziging tot stand gekomen op uw verzoek of het verzoek van uw werkgever?	Verzoek werkgever	113	32,1%
	Eigen verzoek	239	67,9%

		Aantal	Percentage
In hoeverre wisselen de dagdelen (ochtend, middag, avond, nacht) of dagen waarop u werkt?	Niet wisselend (altijd dezelfde dagen en dagdelen)	1664	66,8%
	Soms wisselend, maar volgens vast patroon (bijv. om de week koopavond of nachtdienst)	179	7,2%
	Soms wisselend, niet volgens vast patroon	265	10,6%
	Sterk wisselend, maar volgens vast patroon (bijv. ploegendiensten)	159	6,4%
	Sterk wisselend, niet volgens vast patroon	226	9,1%

(N=829)		Aantal	Percentage
Werkt u wisselend naar tijdstip? (bijv. afwisselend in ochtend, middag, avond, of nacht)	Ja	488	59,0%
	Nee	339	41,0%
Werkt u wisselend naar werkdag? (verschillende doordeweekse dagen maar nooit in het weekend)	Ja	316	38,2%
	Nee	511	61,8%
Werkt u wisselend naar weekdag? (werkdagen kunnen ook in het weekend vallen)	Ja	547	66,1%
	Nee	281	33,9%

(N=829)		Aantal	Percentage
Indien u een wisselende of onregelmatige dienst hebt (zoals nachtarbeid of arbeid op zondag) kunt u dit dan weigeren?	Ja	197	23,8%
	Ja, alleen in overleg met leidinggevende (hij / zij is doorslaggevend)	135	16,3%
	Nee, het hoort bij mijn beroep	435	52,6%
	Nee	61	7,3%

		Aantal	Percentage
Wordt er bij de invulling van uw rooster rekening gehouden met uw persoonlijke omstandigheden?	Ja	1192	47,8%
	Nee	477	19,1%
	Weet niet	52	2,1%
	Niet van toepassing	771	31,0%

		Aantal	Percentage
Aantal jaren werkzaam in dit bedrijf	minder dan 1 jaar	266	10,7%
	1-2 jaar	281	11,3%
	2-5 jaar	706	28,3%
	5-10 jaar	449	18,0%
	meer dan 10 jaar	792	31,8%

		Aantal	Percentage
Aantal jaren werkzaam in deze functie	minder dan 1 jaar	416	16,7%
	1-2 jaar	440	17,7%
	2-5 jaar	867	34,8%
	5-10 jaar	404	16,2%
	meer dan 10 jaar	366	14,7%

### Welke redenen speelden voor u mee om te kiezen voor uw huidige functie?

	Aantal	Percentage
Goed salaris of verbetering van salaris	909	36,4%
Goede (of verbetering van) secundaire arbeidsvoorwaarden	391	15,7%
Interessante (of interessantere) inhoud van het werk	1488	59,7%
Goede (of betere) werksfeer	659	26,4%
Zelfstandigheid (of meer)	893	35,8%
Duidelijkheid m.b.t. werkzaamheden (of meer)	244	9,8%
Weinig (of minder) stress	234	9,4%
Mogelijkheden (of meer) om leiding te geven	300	12,0%
Mogelijkheden om arbeid en zorg te combineren	170	6,8%
Mogelijkheden om in deeltijd te werken	261	10,5%
(Vermindering) reistijd/afstand naar het werk	276	11,1%
Anders		15,4%

	Aantal	Percentage	
Wat is uw netto maandinkomen in euro's?	Minder dan 500 euro	96	3,8%
	500 - 999,- euro	273	11,0%
	1000 - 1249,- euro	355	14,3%
	1250 - 1499,- euro	513	20,6%
	1500 - 1999,- euro	658	26,4%
	2000 - 2499,- euro	308	12,4%
	meer dan 2500,- euro	159	6,4%
	Wil niet zeggen	129	5,2%
	Weet echt niet	2	,1%

	Aantal	Percentage	
Is er in uw bedrijf een CAO (collectieve arbeidsovereenkomst) van toepassing?	Ja	1993	80,0%
	Nee	390	15,6%
	Weet niet	109	4,4%

(N=1993)	Aantal	Percentage	
Is dit een bedrijfstak-CAO of een ondernemings-CAO of een arbeidsvoorwaardenregeling voor overheidspersoneel?	Bedrijfstak CAO	1137	53,4%
	Ondernemings-CAO	320	15,0%
	Arbeidsvoorwaardenregeling overheidspersoneel	185	8,7%
	Geen van deze	20	,9%
	Weet niet	468	22,0%

		Aantal	Percentage
Heeft uw bedrijf een OR of een PVT?	Ja, ondernemingsraad of medezeggenschapscommissies	1589	63,8%
	Ja, personeelsvertegenwoordiging	119	4,8%
	Nee	683	27,4%
	Weet niet	100	4,0%

		Aantal	Percentage
Bent u lid van een vakbond?	Ja	722	29,0%
	Nee	1770	71,0%

(N=722)		Aantal	Percentage
Bij welke federatie is deze bond aangesloten?	FNV	483	66,8%
	CNV	127	17,5%
	Unie MHP	45	6,2%
	Bij een andere federatie	29	4,0%
	Bond is niet aangesloten bij een federatie	17	2,3%
	Weet niet	23	3,1%

		Aantal	Percentage
Hoe groot schat u de kans in dat u het komende jaar uw baan zult verliezen?	Heel groot	106	4,3%
	Groot	115	4,6%
	Noch groot, noch klein	329	13,2%
	Klein	523	21,0%
	Heel klein	1144	45,9%
	Weet niet	148	5,9%
	Niet van toepassing	127	5,1%

		Aantal	Percentage
Denkt u dat uw organisatie gevoelig is voor afwisseling van economische groei en economische teruggang?	Ja, is in sterke mate gevoelig	826	33,1%
	Is enigszins gevoelig	1213	48,7%
	Is niet of nauwelijks gevoelig	452	18,2%

		Aantal	Percentage
Heeft u een partner waarmee u een gezamenlijk huishouden voert?	Ja	1870	75,0%
	Nee	623	25,0%

(N=1870)		Aantal	Percentage
Heeft uw partner een betaalde baan?	Ja, voor minder dan 20 uur	303	16,2%
	Ja, voor 20 uur of meer	1194	63,9%
	Nee	372	19,9%

(N=1870)		Aantal	Percentage
Wie verdient het meest, u, uw partner of is het inkomen ongeveer gelijk?	Ik verdien het meest	727	48,6%
	Mijn partner verdient het meest	563	37,6%
	Ongeveer gelijk	201	13,4%
	Weet echt niet	2	0,1%
	Wil niet zeggen	5	0,3%

		Aantal	Percentage
Heeft u thuiswonende kinderen?	Ja	1122	45,2%
	Nee	1325	53,4%
	Nee, maar eerste kind is op komst	35	1,4%

Selectie van werknemers met thuiswonende kinderen (n=1122)

(N=1122)	Gemiddeld
Hoeveel thuiswonende kinderen heeft u?	1,9

(N=740)	Gemiddeld
Hoeveel kinderen zijn 12 jaar of jonger?	1,7

## Kinderopvang

		Heeft uw bedrijf een (financiële) regeling voor kinderopvang?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		875	35,1%	767	30,8%	851	34,1%
Branche	Landbouw en visserij	27	32,6%	30	36,6%	25	30,8%
	Industrie	126	35,6%	95	27,0%	132	37,4%
	Bouw	70	27,9%	78	31,1%	103	41,0%
	Handel	88	22,4%	186	47,1%	121	30,5%
	Horeca	14	17,1%	39	48,6%	27	34,3%
	Vervoer en communicatie	53	33,4%	50	31,4%	56	35,2%
	Financiële dienstverlening	54	54,6%	15	15,5%	29	29,9%
	Zakelijke dienstverlening	108	37,0%	110	37,8%	73	25,2%
	Onderwijs	49	29,1%	46	27,4%	73	43,6%
	Gezondheid- en welzijnszorg	151	45,2%	61	18,3%	122	36,5%
	Overheid	114	61,1%	14	7,7%	58	31,2%
	Cultuur en ov. dienstverlening	23	23,4%	43	43,8%	32	32,9%
Geslacht	man	443	32,0%	443	32,0%	499	36,0%
	vrouw	431	38,9%	325	29,3%	352	31,8%
Opleiding	lager opgeleid	39	17,1%	100	43,6%	90	39,3%
	middelbaar opgeleid	412	31,4%	434	33,0%	467	35,6%
	hoger opgeleid	421	44,5%	233	24,6%	291	30,8%

		Heeft uw bedrijf een (financiële) regeling voor kinderopvang?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	39	22,8%	53	31,5%	78	45,7%
	25-34 jaar	315	38,5%	225	27,5%	278	34,0%
	35-44 jaar	266	36,2%	242	33,0%	227	30,8%
	45-54 jaar	193	33,5%	181	31,5%	201	35,0%
	55-64 jaar	62	32,2%	63	32,6%	68	35,2%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7	8,7%	39	47,7%	36	43,6%
	12-19 uur	34	24,4%	65	46,7%	41	28,9%
	20-34 uur	264	41,1%	179	27,9%	199	31,0%
	35 uur of meer	562	34,9%	482	29,9%	567	35,2%
Cao van toepassing	ja	758	38,0%	513	25,7%	723	36,3%
	nee	18	17,0%	42	38,8%	48	44,2%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	133	14,7%	480	53,3%	288	31,9%
	50-199 werknemers	203	37,6%	149	27,7%	187	34,7%
	200 of meer werknemers	528	51,9%	129	12,7%	361	35,5%

		Aantal	Percentage
Heeft uw bedrijf een (financiële) regeling voor kinderopvang?	Ja, bedrijf financiert opvang	569	22,8%
	Ja, bedrijf stelt plaatsen beschikbaar	64	2,6%
	Ja, bedrijf financiert en / of stelt plaatsen beschikbaar	241	9,7%
	Nee	767	30,8%
	Weet niet	851	34,1%

(N=875)		Aantal	Percentage
Waarop heeft de regeling betrekking?	0 - 4 jarigen (exclusief buitenschoolse opvang)	213	24,4%
	0 - 12 jarigen (inclusief buitenschoolse opvang)	290	33,1%
	Weet niet	372	42,5%

#### Op welke manier is deze regeling vastgelegd?

(N=875)	Aantal	Percentage
Informele basis	21	2,4%
Mondelinge afspraken met de leidinggevende of werkgever	24	2,8%
Individueel arbeidscontract	25	2,9%
Personeelshandboek van het bedrijf	210	24,0%
Regelingen zijn afgesproken met de OR	105	12,0%
Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO	127	14,5%
Vastgelegd in de CAO	346	39,6%
Vastgelegd in de wet	28	3,2%
Europees vastgelegd	0	0%
Anders	8	,9%
Weet echt niet	190	21,7%



(N=875)		Aantal	Percentage
Vaak worden in CAO's afspraken gemaakt over kinderopvangregelingen. Geldt dat ook voor de CAO waar uw bedrijf onder valt?	Ja en van deze regeling ben ik op de hoogte	159	18,2%
	Ja, maar ik weet niet precies welke	377	43,0%
	Nee, in de CAO zijn geen afspraken gemaakt	65	7,5%
	Ik weet niet of er afspraken zijn gemaakt	274	31,3%

(N=875)		Aantal	Percentage
In hoeverre sluit de bestaande regeling voor kinderopvang (of een bedrijfsplaats) aan bij uw wensen?	Geen wensen	178	20,3%
	Regeling voldoet aan wensen	150	17,1%
	Regeling blijft achter bij wensen	109	12,5%
	Weet niet	59	6,7%
	Niet van toepassing	380	43,4%

(N=875)		Aantal	Percentage
Op welke wijze geeft uw werkgever vorm aan de kinderopvang?	Werkgever of intermediair bemiddelt in opvangplaats maar vergoedt geen netto kosten	21	2,4%
	Werkgever of intermediair regelt en betaalt een opvangplaats en vraagt van werknemers een inkomensafhankelijke bijdrage	185	21,1%
	Werkgever geeft alle werknemers een gelijke vergoeding	195	22,2%
	Werkgever stort geld in een fonds en betaalt daaruit de kosten	52	5,9%
	Anders	49	5,6%
	Weet niet	374	42,8%

(N=339; wns met regeling en kinderen jonger dan 12)		Aantal	Percentage
Heeft u de afgelopen 12 maanden van de kinderopvangregeling gebruik gemaakt?	Ja	118	34,8%
	Nee	221	65,2%
	Weet niet	0	0%

(N=447: wns met partner en kinderen jonger dan 12)		Aantal	Percentage
Wat is de rolverdeling tussen uw werkgever en de werkgever van uw partner m.b.t. de kinderopvangregeling?	De werkgever van mijn partner sluit aan bij de regeling van mijn werkgever	49	10,9%
	Mijn werkgever sluit aan bij de regeling van de werkgever van mijn partner	16	3,7%
	Alleen ik val onder de regeling van mijn werkgever	78	17,4%
	Alleen mijn partner valt onder een regeling van zijn / haar werkgever	35	7,8%
	Mijn werkgever en de werkgever van mijn partner hebben beiden een eigen regeling die onafhankelijk van elkaar wordt uitgevoerd	63	14,0%
	Anders	86	19,3%
	Weet echt niet	120	26,9%

#### Het belang van een regeling voor kinderopvang

		Cijfer
Totaal		5,8
Branche	Landbouw en visserij	5,3
	Industrie	5,3
	Bouw	5,5
	Handel	5,8
	Horeca	6,0
	Vervoer en communicatie	5,4
	Financiële instellingen	5,8
	Zakelijke dienstverlening	5,9
	Onderwijs	5,9
	Gezondheids en welzijnszorg	6,5
	Overheid	6,1
Geslacht	Cultuur en ov. dienstverlening	6,0
	man	5,2
Opleiding	vrouw	6,6
	lager opgeleid	5,3
	middelbaar opgeleid	5,8
	hoger opgeleid	6,0

		Cijfer
Leeftijd	15-24 jaar	6,1
	25-34 jaar	6,7
	35-44 jaar	5,7
	45-54 jaar	4,8
	55-64 jaar	5,4
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	5,3
	12-19 uur	6,0
	20-34 uur	6,5
	35 uur of meer	5,6
Cao van toepassing	ja	5,8
	nee	5,6
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	5,6
	50-199 werknemers	5,9
	200 of meer werknemers	5,9

( N=157)		Aantal	Percentage
Heeft u iets gedaan om kinderopvang via uw werkgever (anders of beter) geregeld te krijgen?	Ja	38	24,4%
	Nee	117	74,5%
	Weet niet	2	1,1%

#### Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt?

(N=38, meerdere antwoorden mogelijk)		Aantal	Percentage
Direct leidinggevende		14	36,6%
Werkgever		12	30,7%
Vakbond		1	2,2%
Collega's		3	6,6%
Personeelszaken		25	65,6%
Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging		8	20,9%
Anders		3	6,6%

(N=38, meerdere antwoorden mogelijk)		Aantal	Percentage
Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. kinderopvang kenbaar gemaakt?	Uitsluitend mondeling	14	38,3%
	Uitsluitend schriftelijk	4	11,2%
	Zowel mondeling als schriftelijk	19	50,5%

### Wie beslist er uiteindelijk?

(N=38, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	5	14,3%
Werkgever	15	40,0%
Vakbond	1	2,2%
Collega's	0	0%
Personeelszaken of afdeling P&O	17	44,6%
Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging	7	18,7%
Anders	1	3,2%

(N=38)	Aantal	Percentage	
Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens m.b.t. kinderopvang?	Ja	13	34,0%
	Nee	24	66,0%

### Aan wie heeft u hulp gevraagd?

(N=13, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	1	9,9%
Werkgever	1	6,7%
Vakbond	0	0%
Collega's	1	6,7%
Personeelszaken	3	23,3%
Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging	3	23,3%
Advocaat of rechtsbijstand	0	0%
Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf	7	56,5%
Anders	2	13,4%

## Resultaatgerichte beloning

		Heeft uw bedrijf een regeling voor resultaatgerichte beloning?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		636	25,5%	1672	67,1%	185	7,4%
Branche	Landbouw en visserij	16	19,2%	53	65,2%	13	15,5%
	Industrie	124	35,1%	212	60,0%	17	4,9%
	Bouw	74	29,5%	151	60,5%	25	10,0%
	Handel	99	25,1%	267	67,5%	29	7,4%
	Horeca	12	14,5%	61	77,1%	7	8,5%
	Vervoer en communicatie	38	24,3%	108	68,3%	12	7,5%
	Financiële dienstverlening	53	54,1%	34	34,7%	11	11,2%
	Zakelijke dienstverlening	144	49,3%	133	45,7%	15	5,0%
	Onderwijs	11	6,6%	144	86,1%	12	7,4%
	Gezondheid- en welzijnszorg	14	4,0%	293	87,6%	28	8,3%
	Overheid	43	23,4%	134	72,1%	8	4,5%
	Cultuur en ov. dienstverlening	9	8,9%	82	82,6%	8	8,5%
Geslacht	man	421	30,4%	890	64,3%	74	5,3%
	vrouw	215	19,4%	782	70,5%	111	10,1%
Opleiding	lager opgeleid	36	15,8%	160	69,7%	33	14,4%
	middelbaar opgeleid	303	23,1%	904	68,8%	106	8,1%
	hoger opgeleid	296	31,3%	604	63,9%	45	4,8%

		Heeft uw bedrijf een regeling voor resultaatgerichte beloning?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	45	26,3%	106	62,4%	19	11,2%
	25-34 jaar	216	26,3%	545	66,6%	58	7,1%
	35-44 jaar	200	27,3%	475	64,6%	60	8,1%
	45-54 jaar	137	23,9%	398	69,3%	39	6,9%
	55-64 jaar	38	19,7%	146	75,5%	9	4,8%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6	7,2%	66	79,9%	11	12,9%
	12-19 uur	9	6,6%	109	78,0%	22	15,4%
	20-34 uur	115	17,9%	477	74,3%	50	7,8%
	35 uur of meer	502	31,2%	1007	62,5%	102	6,3%
Cao van toepassing	ja	469	23,5%	1375	69,0%	150	7,5%
	nee	22	19,8%	67	61,3%	21	18,9%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	156	17,3%	680	75,5%	65	7,2%
	50-199 werknemers	149	27,7%	351	65,1%	39	7,2%
	200 of meer werknemers	327	32,1%	618	60,6%	74	7,3%

### Op welke manier is deze regeling vastgelegd?

(N=636, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Informele basis	41	6,5%
Mondelinge afspraak met de leidinggevende of werkgever	54	8,4%
Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek	216	33,9%
Individueel arbeidscontract	158	24,7%
Personeelshandboek van het bedrijf	108	17,1%
Regelingen zijn afgesproken met de OR	85	13,4%
Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO	58	9,1%
In de CAO	131	20,4%
Vastgelegd in wet	3	,4%
Europees vastgesteld		,0%
Weet niet	37	5,8%
Anders	19	3,0%

(N=636)	Aantal	Percentage	
In hoeverre sluit de bestaande regeling voor resultaatgerichte beloning aan bij uw wensen?	Geen wensen	69	10,9%
	Regeling voldoet aan wensen	282	44,4%
	Regeling blijft achter bij wensen	221	34,7%
	Weet niet	21	3,3%
	Niet van toepassing	42	6,6%

(N=636)	Aantal	Percentage	
Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf resultaatgerichte beloning gehad?	Ja	392	61,7%
	Nee	241	38,0%
	Weet niet	2	0,3%

## Het belang van resultaatgerichte beloning

		Cijfer
Totaal		5,8
Branche	Landbouw en visserij	6,1
	Industrie	5,9
	Bouw	5,9
	Handel	6,0
	Horeca	6,3
	Vervoer en communicatie	5,5
	Financiële instellingen	6,4
	Zakelijke dienstverlening	6,3
	Onderwijs	4,8
	Gezondheids en welzijnszorg	5,3
	Overheid	6,0
	Cultuur en ov. dienstverlening	5,4
Geslacht	man	5,9
	vrouw	5,7
Opleiding	lager opgeleid	5,9
	middelbaar opgeleid	5,8
	hoger opgeleid	5,7
Leeftijd	15-24 jaar	5,8
	25-34 jaar	5,9
	35-44 jaar	5,9
	45-54 jaar	5,8
	55-64 jaar	5,1
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	5,8
	12-19 uur	5,8
	20-34 uur	5,4
	35 uur of meer	5,9
Cao van toepassing	ja	5,7
	nee	6,2
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	5,8
	50-199 werknemers	5,7
	200 of meer werknemers	5,8

(N=1893)		Aantal	Percentage
Heeft u iets gedaan om (op een andere wijze) resultaatgerichte beloning via uw werkgever geregeld te krijgen?	Ja	243	12,8%
	Nee	1636	86,4%
	Weet niet	14	0,7%



**Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt?**

(N=243, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	195	80,3%
Werkgever	74	30,3%
Vakbond	4	1,6%
Collega's	38	15,8%
Personeelszaken	27	11,2%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT	30	12,5%
Anders	2	0,7%

(N=243)	Aantal	Percentage	
Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. een resultaatgerichte beloning kenbaar gemaakt?	Uitsluitend mondeling	179	73,6%
	Uitsluitend schriftelijk	2	1,0%
	Zowel mondeling als schriftelijk	56	23,0%
	Anders	5	1,9%
	Weet niet	1	0,3%

**Wie beslist er uiteindelijk?**

(N=243)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	85	35,1%
Werkgever	147	60,7%
Vakbond	2	0,7%
Collega's	0	0%
Personeelszaken of afdeling P&O	34	13,8%
Ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging	18	7,4%
Anders	22	8,9%

(N=243)	Aantal	Percentage	
Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens m.b.t. resultaatgerichte beloning?	Ja	38	15,7%
	Nee	205	84,3%
	Weet niet	0	0%

### Aan wie heeft u hulp of advies gevraagd?

(N=38, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	14	37,3%
Werkgever	1	2,2%
Vakbond	3	8,8%
Collega's	23	59,3%
Personeelszaken	5	12,1%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT	7	17,5%
Advocaat, rechtsbijstand	0	0%
Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf	3	7,7%
Anders	3	6,6%

### Flexibele begin- en eindtijden

		Geeft uw bedrijf de mogelijkheid om naar behoefte uw werktijden aan te passen (bijvoorbeeld vanwege de zorg voor kinderen of anderen)?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1664	66,7%	645	25,9%	184	7,4%
Branche	Landbouw en visserij	55	66,6%	18	21,8%	9	11,6%
	Industrie	214	60,7%	112	31,7%	27	7,6%
	Bouw	131	52,3%	77	30,6%	43	17,1%
	Handel	254	64,2%	113	28,6%	29	7,2%
	Horeca	48	59,8%	25	30,8%	8	9,4%
	Vervoer en communicatie	89	56,3%	56	35,2%	13	8,5%
	Financiële dienstverlening	82	83,7%	11	11,6%	5	4,7%
	Zakelijke dienstverlening	216	74,2%	62	21,3%	13	4,5%
	Onderwijs	102	60,8%	57	33,9%	9	5,3%
	Gezondheid- en welzijnszorg	241	72,0%	71	21,3%	22	6,7%
	Overheid	162	87,1%	21	11,5%	3	1,4%
	Cultuur en ov. dienstverlening	71	72,3%	23	23,0%	5	4,7%
Geslacht	man	885	63,9%	391	28,2%	110	7,9%
	vrouw	779	70,3%	254	23,0%	74	6,7%
Opleiding	lager opgeleid	121	52,7%	82	35,8%	27	11,6%
	middelbaar opgeleid	859	65,4%	339	25,8%	116	8,8%
	hoger opgeleid	679	71,9%	223	23,6%	42	4,4%

		Geeft uw bedrijf de mogelijkheid om naar behoefte uw werktijden aan te passen (bijvoorbeeld vanwege de zorg voor kinderen of anderen)?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	115	67,5%	42	25,0%	13	7,5%
	25-34 jaar	555	67,8%	197	24,0%	67	8,2%
	35-44 jaar	497	67,7%	189	25,8%	48	6,6%
	45-54 jaar	371	64,5%	164	28,6%	39	6,8%
	55-64 jaar	124	64,2%	52	27,1%	17	8,7%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	56	67,5%	19	23,7%	7	8,9%
	12-19 uur	100	71,5%	29	21,0%	11	7,5%
	20-34 uur	476	74,3%	131	20,5%	34	5,3%
	35 uur of meer	1019	63,3%	461	28,6%	131	8,1%
Cao van toepassing	ja	1321	66,3%	525	26,3%	147	7,4%
	nee	79	72,4%	20	18,0%	10	9,7%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	561	62,3%	262	29,1%	78	8,6%
	50-199 werknemers	350	64,9%	149	27,7%	40	7,4%
	200 of meer werknemers	728	71,5%	226	22,2%	64	6,3%

### Op welke wijze is deze regeling vastgelegd?

(N=1664, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Informele basis	715	43,0%
Mondelinge afspraak met de leidinggevende of werkgever	936	56,3%
Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek	228	13,7%
Individueel Arbeidscontract	240	14,4%
Personeelshandboek van het bedrijf	175	10,5%
Regelingen zijn afgesproken met de OR	84	5,1%
Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO	89	5,3%
In de CAO	235	14,1%
Wet	26	1,6%
Europees vastgesteld	3	0,2%

(N=1664)	Aantal	Percentage	
In hoeverre sluit de bestaande regeling voor aanpassen van uw werktijden aan bij uw wensen?	Geen wensen	174	10,4%
	Regeling voldoet aan wensen	1223	73,5%
	Regeling blijft achter bij wensen	119	7,1%
	Weet niet	47	2,9%
	Niet van toepassing	101	6,1%

(N=1664)	Aantal	Percentage	
Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om uw werktijden aan te passen?	Ja	921	55,4%
	Nee	737	44,3%
	Weet niet	5	0,3%

## Het belang van aanpassen werktijden naar behoefte

		Cijfer
Totaal		7,8
Branche	Landbouw en visserij	7,7
	Industrie	7,6
	Bouw	7,6
	Handel	7,8
	Horeca	7,8
	Vervoer en communicatie	7,5
	Financiële instellingen	8,0
	Zakelijke dienstverlening	8,2
	Onderwijs	7,6
	Gezondheids en welzijnszorg	7,7
	Overheid	8,4
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,8
Geslacht	man	7,6
	vrouw	8,1
Opleiding	lager opgeleid	7,4
	middelbaar opgeleid	7,8
	hoger opgeleid	7,9
Leeftijd	15-24 jaar	7,6
	25-34 jaar	7,9
	35-44 jaar	7,9
	45-54 jaar	7,7
	55-64 jaar	7,6
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	8,0
	12-19 uur	7,9
	20-34 uur	8,0
	35 uur of meer	7,7
Cao van toepassing	ja	7,8
	nee	8,0
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,8
	50-199 werknemers	7,7
	200 of meer werknemers	7,9

(N=949)		Aantal	Percentage
Heeft u iets gedaan om meer mogelijkheden te krijgen om u werktijden aan te passen?	Ja	331	34,9%
	Nee	596	62,8%
	Weet niet	22	2,3%

**Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt?**

(N=331, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	268	80,9%
Werkgever	118	35,7%
Vakbond	16	4,8%
Collega's	61	18,5%
Personeelszaken	50	15,0%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT	23	6,8%
Anders namelijk	6	1,9%

(N=331)	Aantal	Percentage	
Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. het aanpassen van de werktijden kenbaar gemaakt?	Uitsluitend mondeling	232	69,9%
	Uitsluitend schriftelijk	9	2,7%
	Zowel mondeling als schriftelijk	89	26,8%
	Anders	2	0,5%
	Weet niet	0	69,9%

**Wie beslist er uiteindelijk?**

(N=331, meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	174	52,4%
Werkgever	189	56,9%
Vakbond	2	0,5%
Collega's	16	4,7%
Personeelszaken of afdeling P&O	52	15,8%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT	17	5,0%
Anders namelijk	9	2,8%

(N=331)	Aantal	Percentage	
Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens m.b.t. aanpassen van de werktijden?	Ja	84	25,2%
	Nee	247	74,5%
	Weet niet	1	0,3%

### Aan wie heeft u hulp of advies gevraagd?

(N=84; meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Direct leidinggevende	25	29,7%
Werkgever	8	9,1%
Vakbond	16	19,1%
Collega's	39	47,2%
Personeelszaken	14	16,5%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT	14	16,6%
Advocaat, rechtsbijstand	3	3,0%
Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf	8	10,0%
Anders namelijk	8	9,6%

### Persoonlijk ontwikkelingsplan



		Bestaan er in uw bedrijf Persoonlijke Ontwikkelingsplannen (POPs)?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1028	41,2%	1026	41,2%	439	17,6%
Branche	Landbouw en visserij	29	35,3%	37	45,0%	16	19,7%
	Industrie	155	43,9%	146	41,3%	52	14,7%
	Bouw	101	40,2%	103	41,1%	47	18,7%
	Handel	88	22,2%	235	59,4%	73	18,4%
	Horeca	22	27,8%	41	51,2%	17	21,0%
	Vervoer en communicatie	52	33,0%	69	43,5%	37	23,5%
	Financiële dienstverlening	73	73,9%	17	17,1%	9	9,0%
	Zakelijke dienstverlening	153	52,4%	109	37,5%	29	10,1%
	Onderwijs	90	53,8%	52	31,4%	25	14,8%
	Gezondheid- en welzijnszorg	115	34,4%	121	36,1%	99	29,5%
	Overheid	130	69,6%	36	19,2%	21	11,1%
	Cultuur en ov. dienstverlening	21	21,7%	62	62,4%	16	15,8%
Geslacht	man	608	43,9%	579	41,8%	198	14,3%
	vrouw	420	37,9%	447	40,4%	241	21,7%
Opleiding	lager opgeleid	48	21,0%	100	43,5%	81	35,4%
	middelbaar opgeleid	496	37,8%	575	43,8%	242	18,5%
	hoger opgeleid	484	51,2%	348	36,8%	113	12,0%

		Bestaan er in uw bedrijf Persoonlijke Ontwikkelingsplannen (POPs)?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	57	33,4%	69	40,9%	44	25,7%
	25-34 jaar	337	41,1%	343	41,8%	139	17,0%
	35-44 jaar	293	39,9%	315	42,8%	127	17,3%
	45-54 jaar	255	44,4%	219	38,2%	100	17,4%
	55-64 jaar	84	43,4%	80	41,4%	29	15,2%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	14	16,8%	44	53,1%	25	30,1%
	12-19 uur	33	23,8%	68	48,8%	38	27,3%
	20-34 uur	247	38,5%	255	39,8%	139	21,7%
	35 uur of meer	727	45,1%	652	40,5%	232	14,4%
Cao van toepassing	ja	864	43,4%	755	37,9%	374	18,8%
	nee	30	27,8%	44	40,3%	35	31,9%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	199	22,1%	559	62,1%	142	15,8%
	50-199 werknemers	203	37,6%	223	41,4%	113	21,0%
	200 of meer werknemers	613	60,2%	237	23,3%	169	16,5%

### Op welke wijze is deze regeling vastgelegd

(N=1028; meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Informele basis	106	10,0%
Mondelinge afspraak	131	12,7%
Afspraak vastgelegd in beoordelings- of functioneringsgesprek	666	64,3%
Individueel arbeidscontract	68	6,5%
Personeelshandboek van het bedrijf	201	19,6%
Regelingen zijn afgesproken met de OR	112	10,9%
Regelingen zijn afgesproken met de OR binnen kaders van de CAO	73	7,1%
In de CAO	114	10,9%
Wet	3	0,2%
Europees vastgesteld	0	0%
Weet niet	72	7,0%
Anders	16	1,6%

N=1028)	Aantal	Percentage	
In hoeverre sluit de bestaande POP regeling aan bij uw wensen?	geen wensen	110	10,7%
	regeling voldoet aan wensen	556	54,1%
	regeling blijft achter bij wensen	238	23,1%
	Weet niet	71	6,9%
	liet van toepassing	53	5,1%

(N=1028)	Aantal	Percentage	
Heeft u zelf een Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) of krijgt u het op korte termijn?	Ja	434	42,2%
	Ja, op korte termijn	203	19,8%
	Nee	352	34,3%
	Weet niet	39	3,8%

(N=639)	Aantal	Percentage	
In welke mate heeft u zelf inspraak gehad bij dit plan of is dit vooral door de werkgever of leidinggevende bepaald?	Veel inspraak	392	61,3%
	Enige inspraak	187	29,3%
	Geen inspraak	39	6,2%
	Weet niet	21	3,3%

(N=639)		Aantal	Percentage
Heeft u de laatste 12 maanden in het kader van een POP aan een interne of externe opleiding of cursus meegedaan?	Ja, alleen extern	127	19,8%
	Ja, alleen intern	157	24,6%
	Ja, zowel extern als intern	137	21,4%
	Nee	218	34,1%

### Het belang om een POP af te spreken

		Cijfer
Totaal		6,8
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	6,7
	Bouw	6,5
	Handel	6,6
	Horeca	6,6
	Vervoer en communicatie	6,3
	Financiële instellingen	7,3
	Zakelijke dienstverlening	7,1
	Onderwijs	6,6
	Gezondheids en welzijnszorg	6,9
Geslacht	Overheid	7,3
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,8
Opleiding	man	6,7
	vrouw	6,9
	lager opgeleid	6,2
Leeftijd	middelbaar opgeleid	6,7
	hoger opgeleid	7,1
	15-24 jaar	7,0
	25-34 jaar	6,9
	35-44 jaar	6,8
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	45-54 jaar	6,7
	55-64 jaar	6,4
	minder dan 12 uur	6,4
	12-19 uur	6,0
Cao van toepassing	20-34 uur	6,7
	35 uur of meer	6,9
	ja	6,8
	nee	6,7

		Cijfer
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,5
	50-199 werknemers	6,8
	200 of meer werknemers	7,0

(N=1168)		Aantal	Percentage
Heeft u iets gedaan om een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (anders) geregeld te krijgen?	Ja	226	19,2%
	Nee	942	80,0%
	Weet niet	10	0,9%

#### Aan wie heeft u uw wensen kenbaar gemaakt?

(N=226; meerdere antwoorden mogelijk)		Aantal	Percentage
Direct leidinggevende		183	81,1%
Werkgever		63	28,1%
Vakbond		5	2,4%
Collega's		28	12,3%
Personeelszaken		41	18,0%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT		14	6,1%
Anders		3	1,5%

(N=226)		Aantal	Percentage
Op welke wijze heeft u uw wensen t.a.v. Persoonlijke Ontwikkelingsplannen kenbaar gemaakt?	Uitsluitend mondeling	148	65,6%
	Zowel mondeling als schriftelijk	75	33,3%
	Anders	3	1,1%

#### Wie beslist er uiteindelijk?

(N=226; meerdere antwoorden mogelijk)		Aantal	Percentage
Direct leidinggevende		115	51,1%
Werkgever		125	55,4%
Vakbond		2	,7%
Collega's		0	0%
Personeelszaken of afdeling P&O		56	24,7%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT		10	4,4%
Anders		7	3,0%

(N=226)		Aantal	Percentage
Heeft u hulp ingeschakeld van anderen bij het realiseren van uw wens?	Ja	43	19,1%
	Nee	183	80,9%

#### Aan wie heeft u hulp of advies gevraagd?

(N=43; meerdere antwoorden mogelijk)		Aantal	Percentage
Direct leidinggevende		25	57,2%
Werkgever		3	6,8%
Vakbond		7	15,5%
Collega's		13	29,2%
Personeelszaken		17	39,8%
Ondernemingsraad OR of Personeelsvertegenwoordiging PVT		7	16,4%
Advocaat, rechtsbijstand		1	2,0%
Familie, vrienden of kennissen buiten het bedrijf		3	7,8%
Anders		2	3,9%

#### CAO à la carte

		Aantal	Percentage
Is het voor u mogelijk om tussen arbeidsvoorwaarden ZELF keuzes te maken? Oftewel kunt u zelf uw arbeidsvoorwaardenpakket samenstellen?	Ja	96	3,8%
	Ja, binnen grenzen	867	34,8%
	Nee	1531	61,4%

		CAO a la carte			
		ja (binnen grenzen)		nee	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		962	38,6%	1531	61,4%
Branche	Landbouw en visserij	26	31,9%	56	68,1%
	Industrie	101	28,8%	251	71,2%
	Bouw	96	38,3%	154	61,7%
	Handel	107	27,2%	288	72,8%
	Horeca	20	25,3%	60	74,7%
	Vervoer en communicatie	49	31,4%	108	68,6%
	Financiële dienstverlening	61	61,8%	38	38,2%
	Zakelijke dienstverlening	147	50,5%	144	49,5%
	Onderwijs	61	36,3%	107	63,7%
	Gezondheid- en welzijnszorg	136	40,7%	198	59,3%
	Overheid	112	60,3%	74	39,7%
	Cultuur en overige dienstverlening	45	45,6%	54	54,4%
Geslacht	man	582	42,0%	804	58,0%
	vrouw	381	34,4%	727	65,6%
Opleiding	lager opgeleid	69	29,9%	161	70,1%
	middelbaar opgeleid	458	34,9%	855	65,1%
	hoger opgeleid	434	45,9%	511	54,1%

		CAO a la carte			
		ja (binnen grenzen)		nee	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	54	32,0%	115	68,0%
	25-34 jaar	317	38,7%	502	61,3%
	35-44 jaar	296	40,3%	439	59,7%
	45-54 jaar	203	35,4%	371	64,6%
	55-64 jaar	89	46,1%	104	53,9%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	24	29,3%	58	70,7%
	12-19 uur	45	31,7%	96	68,3%
	20-34 uur	244	38,0%	398	62,0%
	35 uur of meer	641	39,8%	970	60,2%
Cao van toepassing	ja	762	38,2%	1231	61,8%
	nee	48	44,2%	61	55,8%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	308	34,2%	592	65,8%
	50-199 werknemers	174	32,4%	364	67,6%
	200 of meer werknemers	470	46,2%	548	53,8%



(N=962)		Aantal	Percentage
In hoeverre sluit de bestaande regeling voor het samenstellen van het arbeidsvoorwaardenpakket aan bij uw wensen?	Regeling voldoet aan wensen	577	60,0%
	Regeling blijft achter bij wensen	260	27,0%
	Weet niet	125	13,0%

(N=962)		Aantal	Percentage
Heeft u iets geruild?	Ja	180	18,7%
	Nee	741	77,0%
	Weet niet	41	4,3%

#### Wat heeft u geruild?

(N=180; meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
Tijd voor tijd (bijv. een uur per dag langer werken voor langdurig verlof etc.)	28	15,5%
Geld voor tijd (bijv. percentage maandinkomen voor extra verlof)	48	26,9%
Geld voor geld (bijv. x-aantal euro's voor een fiets of pc-privé of kinderopvang)	52	29,0%
Tijd voor geld (bijv. overwerken voor pc-privé of kinderopvang)	54	29,9%
Anders	32	17,6%

#### Door wie of wat worden de grenzen vooral bepaald?

(N=962; meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Percentage
CAO (direct of via Algemeen Verbindend Verklaring)	484	50,3%
Arbeidscontract	244	25,4%
Direct leidinggevende	276	28,6%
Personeelszaken	165	17,2%
Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging	141	14,7%
Zelf (thuissituatie)	127	13,2%
Wetgeving	81	8,4%
Europese regels	18	1,9%
Werkgever	281	29,2%
Anders	28	2,9%

### Cijfer voor belang van een CAO a la carte

		Cijfer
Totaal		6,8
Branche	Landbouw en visserij	6,6
	Industrie	6,8
	Bouw	6,9
	Handel	6,7
	Horeca	6,6
	Vervoer en communicatie	6,7
	Financiële instellingen	6,9
	Zakelijke dienstverlening	7,1
	Onderwijs	6,4
	Gezondheids en welzijnszorg	6,9
	Overheid	7,2
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,1
Geslacht	man	6,9
	vrouw	6,8
Opleiding	lager opgeleid	6,7
	middelbaar opgeleid	6,8
	hoger opgeleid	6,9
Leeftijd	15-24 jaar	6,6
	25-34 jaar	6,8
	35-44 jaar	6,9
	45-54 jaar	6,9
	55-64 jaar	6,8
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,5
	12-19 uur	6,7
	20-34 uur	6,8
	35 uur of meer	6,9
Cao van toepassing	ja	6,9
	nee	6,9
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,7
	50-199 werknemers	6,8
	200 of meer werknemers	7,0

**Hoe goed worden uw belangen bij de totstandkoming van arbeidsvoorwaarden (loon, overuren, etc.) vertegenwoordigd door de volgende groepen/personen?**

	Aantal	Cijfer
Personeelszaken	2119	5,59
Mijn directe leidinggevende	2357	6,05
Kaderlid (vakbondsvertegenwoordiger binnen het bedrijf)	1363	5,20
Vakbondsbestuurder (vakbondsvertegenwoordiger buiten uw bedrijf)	1431	5,30
Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging	1793	5,77
Mijzelf	2281	6,88

(N=1708; alle werknemers met een OR / PVT)		Aantal	Percentage
Denkt u dat de OR of PVT veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?	Veel invloed	348	20,4%
	Weinig invloed	1056	61,8%
	Geen invloed	139	8,1%
	Weet niet	166	9,7%

(N=2493)		Aantal	Percentage
Denkt u dat de vakbond veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?	Veel invloed	431	17,3%
	Weinig invloed	1394	56,0%
	Geen invloed	301	12,1%
	Weet niet	366	14,7%

(N=2493)		Aantal	Percentage
Is er in uw bedrijf een kaderlid, dat is een vakbondsvertegenwoordiger binnen uw organisatie?	Ja	770	30,9%
	Nee	821	33,0%
	Weet niet	900	36,1%

### Hoe komt u in het algemeen aan informatie over arbeidsvoorwaarden?

(N=2493)	Aantal	Percentage
Via personeelszaken of de werkgever	1580	63,4%
Via de vakbond	391	15,7%
Via de OR	392	15,7%
Via mijn CAO	1018	40,8%
Internet	481	19,3%
Anders	134	5,4%
Weet niet	80	3,2%

### Hoe komen in het algemeen veranderingen in de arbeidsvoorwaarden tot stand?

(N=2493)	Aantal	Percentage
Via personeelszaken of de werkgever	1145	45,9%
Na een beoordelings- of functioneringsgesprek	636	25,5%
Via de vakbond	290	11,6%
Via de OR	420	16,8%
Via mijn CAO	898	36,0%
Door optreden van andere collega's	110	4,4%
Door zelf op te treden / aan te kaarten	554	22,2%
Anders	27	1,1%
Weet niet	173	6,9%

## Klachtenregeling

		Aantal	Percentage
Heeft uw organisatie een klachtenregeling?	Ja, een algemene klachtenregeling	496	19,9%
	Ja, een specifieke klachtenregeling	163	6,5%
	Ja, een algemene en/of een specifieke klachtenregeling	594	23,8%
	Nee	559	22,4%
	Weet niet	680	27,3%

		Heeft uw organisatie een klachtenregeling?					
		Ja, een algemene of specifieke klachtenregeling		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1253	50,3%	559	22,4%	680	27,3%
Branche	Landbouw en visserij	33	40,5%	27	32,5%	22	26,9%
	Industrie	190	53,7%	76	21,4%	88	24,9%
	Bouw	99	39,5%	69	27,7%	82	32,8%
	Handel	133	33,5%	159	40,2%	104	26,2%
	Horeca	32	40,1%	24	30,6%	23	29,4%
	Vervoer en communicatie	87	54,9%	29	18,7%	42	26,4%
	Financiële dienstverlening	59	60,1%	14	14,2%	25	25,7%
	Zakelijke dienstverlening	114	39,2%	81	27,8%	96	33,0%
	Onderwijs	100	59,8%	11	6,6%	56	33,6%
	Gezondheid- en welzijnszorg	231	69,3%	26	7,9%	76	22,8%
	Overheid	141	75,6%	8	4,1%	38	20,4%
	Cultuur en ov. dienstverlening	35	36,0%	34	35,1%	28	28,8%
Geslacht	man	730	52,7%	303	21,9%	351	25,4%
	vrouw	523	47,2%	255	23,1%	329	29,7%
Opleiding	lager opgeleid	91	39,5%	64	28,0%	75	32,5%
	middelbaar opgeleid	622	47,4%	334	25,5%	356	27,1%
	hoger opgeleid	536	56,8%	160	17,0%	248	26,3%

		Heeft uw organisatie een klachtenregeling?					
		Ja, een algemene of specifieke klachtenregeling		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	67	39,3%	40	23,5%	63	37,2%
	25-34 jaar	356	43,4%	216	26,3%	248	30,3%
	35-44 jaar	352	48,0%	177	24,1%	205	27,9%
	45-54 jaar	354	61,7%	93	16,2%	126	22,0%
	55-64 jaar	122	63,2%	33	17,0%	38	19,8%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	21	25,6%	23	28,0%	37	46,4%
	12-19 uur	58	41,7%	37	26,0%	45	32,3%
	20-34 uur	348	54,2%	134	20,9%	159	24,9%
	35 uur of meer	818	50,8%	363	22,5%	430	26,7%
Cao van toepassing	ja	1125	56,4%	333	16,7%	536	26,9%
	nee	28	25,4%	24	21,7%	57	52,8%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	265	29,4%	413	45,8%	223	24,8%
	50-199 werknemers	261	48,5%	96	17,8%	182	33,7%
	200 of meer werknemers	712	69,9%	50	4,9%	257	25,2%

(N=1253)		Aantal	Percentage
Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de klachtenregeling?	Ja	61	4,9%
	Nee	1191	95,1%

#### Heeft u toen ook een onafhankelijke derde persoon ingeschakeld?

(N=61; meerdere antwoorden mogelijk)		Aantal	Percentage
Ja, een advocaat		3	5,5%
Ja, een vakbondspersoon		8	13,7%
Ja, een rechtshulpverlener		4	5,7%
Ja, iemand anders		20	31,9%
Nee		30	48,2%

#### Cijfer voor belang van klachtenregeling

		Cijfer
Totaal		7,7
Branche	Landbouw en visserij	7,3
	Industrie	7,8
	Bouw	7,3
	Handel	7,5
	Horeca	7,7
	Vervoer en communicatie	7,5
	Financiële instellingen	7,8
	Zakelijke dienstverlening	7,5
	Onderwijs	8,0
	Gezondheids en welzijnszorg	8,3
	Overheid	8,1
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,8
	Geslacht	man
vrouw		7,9
Opleiding	lager opgeleid	7,6
	middelbaar opgeleid	7,7
	hoger opgeleid	7,8
Leeftijd	15-24 jaar	7,7
	25-34 jaar	7,7
	35-44 jaar	7,6
	45-54 jaar	8,0
	55-64 jaar	7,5

		Cijfer
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,6
	12-19 uur	8,0
	20-34 uur	8,0
	35 uur of meer	7,6
Cao van toepassing	ja	7,9
	nee	7,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,4
	50-199 werknemers	7,8
	200 of meer werknemers	8,0





## Arbeidsverhoudingen werknemers



## Functioneringsgesprekken

### Cijfer voor belang van functioneringsgesprekken

		Cijfer
Totaal		7,1
Branche	Landbouw en visserij	6,7
	Industrie	6,9
	Bouw	6,8
	Handel	6,9
	Horeca	7,0
	Vervoer en communicatie	6,8
	Financiële instellingen	7,4
	Zakelijke dienstverlening	7,5
	Onderwijs	7,1
	Gezondheids en welzijnszorg	7,3
	Overheid	7,5
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,4
Geslacht	man	6,8
	vrouw	7,5
Opleiding	lager opgeleid	6,4
	middelbaar opgeleid	7,0
	hoger opgeleid	7,4
Leeftijd	15-24 jaar	7,6
	25-34 jaar	7,5
	35-44 jaar	7,0
	45-54 jaar	6,7
	55-64 jaar	6,8
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,0
	12-19 uur	7,3
	20-34 uur	7,2
	35 uur of meer	7,1
Cao van toepassing	ja	7,1
	nee	7,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,0
	50-199 werknemers	7,3
	200 of meer werknemers	7,1

		Heeft u functioneringsgesprekken met uw leidinggevende?					
		Nee, nooit		Ja, eens in de paar jaar		Ja, minimaal een keer per jaar	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		452	18,1%	545	21,9%	1495	60,0%
Branche	Landbouw en visserij	18	21,6%	20	24,9%	44	53,5%
	Industrie	71	20,2%	66	18,8%	215	60,9%
	Bouw	53	21,4%	50	19,9%	147	58,7%
	Handel	108	27,4%	92	23,3%	195	49,4%
	Horeca	24	30,6%	14	17,7%	41	51,7%
	Vervoer en communicatie	37	23,4%	40	25,6%	80	50,9%
	Financiële dienstverlening	4	3,8%	5	5,2%	90	91,0%
	Zakelijke dienstverlening	35	12,0%	43	14,7%	213	73,3%
	Onderwijs	22	13,2%	50	30,0%	95	56,8%
	Gezondheid- en welzijnszorg	45	13,5%	94	28,1%	195	58,4%
	Overheid	13	7,0%	44	23,7%	129	69,3%
	Cultuur en ov. dienstverlening	21	21,1%	25	26,0%	52	52,9%
Geslacht	man	236	17,0%	322	23,2%	827	59,8%
	vrouw	216	19,5%	223	20,1%	668	60,3%
Opleiding	lager opgeleid	59	25,6%	58	25,2%	113	49,2%
	middelbaar opgeleid	281	21,4%	297	22,6%	734	55,9%
	hoger opgeleid	112	11,9%	186	19,7%	646	68,4%

		Heeft u functioneringsgesprekken met uw leidinggevende?					
		Nee, nooit		Ja, eens in de paar jaar		Ja, minimaal een keer per jaar	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	29	17,3%	38	22,1%	103	60,5%
	25-34 jaar	146	17,8%	143	17,5%	530	64,8%
	35-44 jaar	140	19,1%	161	21,9%	433	59,0%
	45-54 jaar	102	17,8%	149	26,0%	322	56,2%
	55-64 jaar	34	17,7%	52	26,7%	107	55,6%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	37	46,3%	14	17,2%	29	36,5%
	12-19 uur	36	25,7%	40	28,2%	65	46,0%
	20-34 uur	114	17,8%	131	20,5%	396	61,8%
	35 uur of meer	263	16,3%	351	21,8%	998	61,9%
Cao van toepassing	ja	345	17,3%	458	23,0%	1191	59,7%
	nee	33	30,0%	19	17,5%	57	52,5%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	271	30,1%	207	23,0%	423	46,9%
	50-199 werknemers	82	15,2%	111	20,5%	346	64,3%
	200 of meer werknemers	89	8,8%	222	21,8%	707	69,5%

		Aantal	Percentage
Heeft u functioneringsgesprekken met uw leidinggevende?	Nee, nooit	452	18,1%
	Ja, eens in de paar jaar	545	21,9%
	Ja, jaarlijks	1153	46,3%
	Ja, meerdere keren per jaar	342	13,7%

#### Cijfer voor tevredenheid over functioneringsgesprekken (N=2040)

		Cijfer
Totaal		6,4
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	6,2
	Bouw	6,1
	Handel	6,3
	Horeca	6,5
	Vervoer en communicatie	6,3
	Financiële instellingen	6,7
	Zakelijke dienstverlening	6,5
	Onderwijs	6,2
	Gezondheids en welzijnszorg	6,7
	Overheid	6,5
Geslacht	Cultuur en ov. dienstverlening	6,5
	man	6,2
Opleiding	vrouw	6,7
	lager opgeleid	6,3
	middelbaar opgeleid	6,4
Leeftijd	hoger opgeleid	6,3
	15-24 jaar	6,6
	25-34 jaar	6,5
	35-44 jaar	6,2
	45-54 jaar	6,3
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	55-64 jaar	6,3
	minder dan 12 uur	6,3
	12-19 uur	7,0
	20-34 uur	6,7
Cao van toepassing	35 uur of meer	6,2
	ja	6,4
Grootteklasse	nee	6,3
	minder dan 50 werknemers	6,5
	50-199 werknemers	6,3
	200 of meer werknemers	6,3

N=2040		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt het functioneringsgesprek u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	178	8,7%
	Helpt nauwelijks	494	24,2%
	Helpt enigszins	835	40,9%
	Helpt goed	486	23,8%
	Helpt heel goed	47	2,3%

## Informele gesprekken

### Cijfer voor belang van informele gesprekken

		Cijfer
Totaal		7,8
Branche	Landbouw en visserij	7,5
	Industrie	7,6
	Bouw	7,5
	Handel	7,7
	Horeca	7,8
	Vervoer en communicatie	7,3
	Financiële instellingen	8,0
	Zakelijke dienstverlening	8,0
	Onderwijs	7,8
	Gezondheids en welzijnszorg	7,8
	Overheid	8,2
	Cultuur en ov. dienstverlening	8,0
	Geslacht	man
vrouw		7,9
Opleiding	lager opgeleid	7,0
	middelbaar opgeleid	7,7
	hoger opgeleid	8,1
Leeftijd	15-24 jaar	7,7
	25-34 jaar	8,0
	35-44 jaar	7,7
	45-54 jaar	7,6
	55-64 jaar	7,2
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,6
	12-19 uur	7,8
	20-34 uur	7,8
	35 uur of meer	7,8
Cao van toepassing	ja	7,7
	nee	7,9



		Cijfer
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,8
	50-199 werknemers	7,8
	200 of meer werknemers	7,7

		Heeft u informele gesprekken met uw leidinggevende?					
		(Bijna) nooit		Ja, meerdere keren per jaar		Ja, minimaal meerdere keren per maand	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		330	13,2%	556	22,3%	1606	64,5%
Branche	Landbouw en visserij	13	15,6%	10	12,3%	59	72,1%
	Industrie	57	16,1%	79	22,3%	217	61,6%
	Bouw	38	15,1%	57	22,9%	155	62,1%
	Handel	59	14,9%	74	18,6%	263	66,5%
	Horeca	14	17,9%	18	22,2%	48	59,9%
	Vervoer en communicatie	36	22,9%	36	23,0%	85	54,1%
	Financiële dienstverlening	10	10,3%	16	16,7%	72	73,0%
	Zakelijke dienstverlening	29	10,0%	69	23,9%	192	66,1%
	Onderwijs	13	8,0%	34	20,5%	120	71,5%
	Gezondheid- en welzijnszorg	37	11,1%	99	29,5%	199	59,4%
	Overheid	18	9,7%	40	21,4%	128	68,9%
	Cultuur en ov. dienstverlening	5	5,6%	24	24,1%	69	70,3%
Geslacht	man	186	13,4%	291	21,0%	908	65,6%
	vrouw	144	13,0%	265	23,9%	698	63,1%
Opleiding	lager opgeleid	63	27,3%	62	27,1%	105	45,6%
	middelbaar opgeleid	204	15,5%	277	21,1%	832	63,4%
	hoger opgeleid	63	6,7%	213	22,6%	668	70,8%

		Heeft u informele gesprekken met uw leidinggevende?					
		(Bijna) nooit		Ja, meerdere keren per jaar		Ja, minimaal meerdere keren per maand	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	28	16,4%	18	10,4%	124	73,1%
	25-34 jaar	86	10,5%	171	20,8%	562	68,6%
	35-44 jaar	90	12,3%	170	23,1%	474	64,6%
	45-54 jaar	95	16,6%	143	25,0%	335	58,4%
	55-64 jaar	31	15,9%	54	28,2%	108	55,9%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	23	28,4%	22	27,7%	35	43,9%
	12-19 uur	21	15,2%	44	31,4%	75	53,4%
	20-34 uur	77	12,0%	153	23,8%	411	64,1%
	35 uur of meer	208	12,9%	331	20,5%	1072	66,5%
Cao van toepassing	ja	266	13,4%	455	22,8%	1272	63,8%
	nee	23	21,6%	23	20,8%	63	57,7%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	123	13,7%	178	19,7%	600	66,6%
	50-199 werknemers	68	12,6%	114	21,1%	357	66,3%
	200 of meer werknemers	129	12,6%	255	25,0%	635	62,3%

		Aantal	Percentage
Heeft u informele gesprekken met uw leidinggevende?	Nee, nooit	172	6,9%
	Ja, eens in de paar jaar	82	3,3%
	Ja, jaarlijks	75	3,0%
	Ja, meerdere keren per jaar	556	22,3%
	Ja, meerdere keren per maand	688	27,6%
	Ja, meerdere keren per week	707	28,4%
	Ja, meerdere keren per dag	211	8,5%

#### Cijfer voor tevredenheid over informele gesprekken (N=2319)

		Cijfer
Totaal		7,1
Branche	Landbouw en visserij	7,0
	Industrie	6,9
	Bouw	6,8
	Handel	6,9
	Horeca	7,2
	Vervoer en communicatie	6,8
	Financiële instellingen	7,5
	Zakelijke dienstverlening	7,2
	Onderwijs	6,8
	Gezondheids en welzijnszorg	7,3
	Overheid	7,2
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,1
	Geslacht	man
vrouw		7,2
Opleiding	lager opgeleid	6,9
	middelbaar opgeleid	7,0
	hoger opgeleid	7,1
Leeftijd	15-24 jaar	7,1
	25-34 jaar	7,2
	35-44 jaar	6,9
	45-54 jaar	7,0
	55-64 jaar	6,8
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,9
	12-19 uur	7,2
	20-34 uur	7,2
	35 uur of meer	7,0
Cao van toepassing	ja	7,0
	nee	7,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,1
	50-199 werknemers	7,1
	200 of meer werknemers	7,0

(N=2319)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpen deze informele gesprekken u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	123	5,3%
	Helpt nauwelijks	318	13,7%
	Helpt enigszins	939	40,5%
	Helpt goed	812	35,0%
	Helpt heel goed	127	5,5%

## Werkoverleg

### Cijfer voor belang van werkoverleg

		Cijfer
Totaal		7,4
Branche	Landbouw en visserij	7,1
	Industrie	7,3
	Bouw	7,4
	Handel	7,4
	Horeca	7,1
	Vervoer en communicatie	7,1
	Financiële instellingen	7,3
	Zakelijke dienstverlening	7,4
	Onderwijs	7,4
	Gezondheids en welzijnszorg	7,9
	Overheid	7,6
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,5
	Geslacht	man
vrouw		7,6
Opleiding	lager opgeleid	7,1
	middelbaar opgeleid	7,4
	hoger opgeleid	7,6
Leeftijd	15-24 jaar	7,6
	25-34 jaar	7,5
	35-44 jaar	7,3
	45-54 jaar	7,4
	55-64 jaar	7,3
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,3
	12-19 uur	7,7
	20-34 uur	7,6
	35 uur of meer	7,4
Cao van toepassing	ja	7,5
	nee	7,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,4
	50-199 werknemers	7,4
	200 of meer werknemers	7,4

		Heeft u werkoverleg met collegae en uw directe leidinggevende?					
		(Bijna) nooit		Ja, meerdere keren per jaar		Ja, minimaal meerdere keren per maand	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		493	19,8%	1021	41,0%	977	39,2%
Branche	Landbouw en visserij	17	21,0%	24	29,0%	41	50,0%
	Industrie	87	24,7%	142	40,2%	124	35,1%
	Bouw	53	21,2%	101	40,3%	96	38,5%
	Handel	132	33,3%	143	36,3%	120	30,5%
	Horeca	26	32,8%	36	45,0%	18	22,2%
	Vervoer en communicatie	49	31,1%	64	40,3%	45	28,5%
	Financiële dienstverlening	10	9,9%	43	43,8%	46	46,3%
	Zakelijke dienstverlening	41	14,0%	107	36,9%	143	49,1%
	Onderwijs	18	11,0%	67	39,8%	82	49,3%
	Gezondheid- en welzijnszorg	24	7,2%	166	49,7%	144	43,2%
	Overheid	20	10,8%	80	43,2%	86	46,0%
	Cultuur en ov. dienstverlening	16	16,7%	49	50,2%	32	33,1%
Geslacht	man	268	19,4%	559	40,4%	557	40,2%
	vrouw	225	20,3%	462	41,8%	420	37,9%
Opleiding	lager opgeleid	72	31,2%	85	37,2%	73	31,6%
	middelbaar opgeleid	318	24,2%	570	43,5%	424	32,3%
	hoger opgeleid	104	11,0%	361	38,2%	479	50,7%

		Heeft u werkoverleg met collegae en uw directe leidinggevende?					
		(Bijna) nooit		Ja, meerdere keren per jaar		Ja, minimaal meerdere keren per maand	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	41	24,3%	58	34,1%	71	41,6%
	25-34 jaar	142	17,4%	316	38,6%	361	44,0%
	35-44 jaar	152	20,7%	320	43,6%	262	35,7%
	45-54 jaar	117	20,4%	242	42,2%	214	37,3%
	55-64 jaar	41	21,0%	82	42,7%	70	36,3%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	41	51,5%	27	32,9%	13	15,7%
	12-19 uur	39	27,9%	67	47,9%	34	24,2%
	20-34 uur	112	17,5%	295	45,9%	235	36,6%
	35 uur of meer	298	18,5%	623	38,7%	690	42,8%
Cao van toepassing	ja	370	18,5%	843	42,3%	780	39,2%
	nee	31	28,9%	33	30,2%	44	40,9%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	241	26,7%	329	36,6%	330	36,7%
	50-199 werknemers	105	19,4%	231	42,9%	203	37,7%
	200 of meer werknemers	141	13,9%	447	43,9%	430	42,2%

		Aantal	Percentage
Heeft u werkoverleg met collega's en uw directe leidinggevende?	Nee, nooit	289	11,6%
	Ja, eens in de paar jaar	93	3,7%
	Ja, jaarlijks	111	4,4%
	Ja, meerdere keren per jaar	1021	41,0%
	Ja, meerdere keren per maand	760	30,5%
	Ja, meerdere keren per week	217	8,7%

### Cijfer voor tevredenheid over werkoverleg (N=2202)

		Cijfer
Totaal		6,5
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	6,2
	Bouw	6,5
	Handel	6,5
	Horeca	6,5
	Vervoer en communicatie	6,1
	Financiële instellingen	6,5
	Zakelijke dienstverlening	6,5
	Onderwijs	6,3
	Gezondheids en welzijnszorg	6,8
	Overheid	6,3
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,4
	Geslacht	man
vrouw		6,7
Opleiding	lager opgeleid	6,4
	middelbaar opgeleid	6,5
	hoger opgeleid	6,4
Leeftijd	15-24 jaar	6,8
	25-34 jaar	6,5
	35-44 jaar	6,3
	45-54 jaar	6,4
	55-64 jaar	6,5
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,4
	12-19 uur	6,9
	20-34 uur	6,6
	35 uur of meer	6,4
Cao van toepassing	ja	6,4
	nee	6,5
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,6
	50-199 werknemers	6,4
	200 of meer werknemers	6,4



(N=2202)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt het	Helpt niet	166	7,5%
werkoverleg u om uw	Helpt nauwelijks	486	22,1%
werk en arbeidsvoor-	Helpt enigszins	889	40,4%
waarden vorm te geven	Helpt goed	616	28,0%
precies zoals u dat wilt?	Helpt heel goed	45	2,1%

## Medezeggenschapsorgaan

### Cijfer voor belang van medezeggenschapsorgaan

		Cijfer
Totaal		7,0
Branche	Landbouw en visserij	6,2
	Industrie	7,2
	Bouw	6,8
	Handel	6,5
	Horeca	6,5
	Vervoer en communicatie	7,2
	Financiële instellingen	7,4
	Zakelijke dienstverlening	6,8
	Onderwijs	7,4
	Gezondheids en welzijnszorg	7,4
	Overheid	7,6
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,8
Geslacht	man	7,0
	vrouw	7,0
Opleiding	lager opgeleid	6,9
	middelbaar opgeleid	6,9
	hoger opgeleid	7,1
Leeftijd	15-24 jaar	6,6
	25-34 jaar	6,8
	35-44 jaar	6,9
	45-54 jaar	7,4
	55-64 jaar	7,3
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,7
	12-19 uur	7,0
	20-34 uur	7,2
	35 uur of meer	6,9
Cao van toepassing	ja	7,2
	nee	6,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,1
	50-199 werknemers	7,5
	200 of meer werknemers	7,6

		Heeft uw bedrijf een OR of een PVT?					
		Ja, een OR of een PVT		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1709	68,6%	683	27,4%	100	4,0%
Branche	Landbouw en visserij	44	53,5%	28	33,8%	10	12,7%
	Industrie	263	74,5%	83	23,6%	7	1,9%
	Bouw	148	59,3%	95	38,0%	7	2,7%
	Handel	190	48,2%	187	47,2%	18	4,6%
	Horeca	36	45,7%	36	44,8%	8	9,5%
	Vervoer en communicatie	114	72,1%	35	22,4%	9	5,6%
	Financiële dienstverlening	79	79,8%	16	16,7%	3	3,4%
	Zakelijke dienstverlening	176	60,7%	102	35,1%	12	4,2%
	Onderwijs	141	84,3%	16	9,7%	10	6,1%
	Gezondheid- en welzijnszorg	281	84,0%	44	13,2%	9	2,8%
	Overheid	180	96,8%	3	1,4%	3	1,8%
	Cultuur en ov. dienstverlening	56	57,4%	38	38,7%	4	3,9%
Geslacht	man	976	70,5%	368	26,6%	41	2,9%
	vrouw	732	66,1%	315	28,5%	60	5,4%
Opleiding	lager opgeleid	131	57,1%	85	36,9%	14	6,1%
	middelbaar opgeleid	841	64,1%	414	31,5%	58	4,4%
	hoger opgeleid	731	77,5%	184	19,5%	28	3,0%

		Heeft uw bedrijf een OR of een PVT?					
		Ja, een OR of een PVT		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	98	57,6%	51	29,8%	21	12,6%
	25-34 jaar	527	64,3%	263	32,1%	29	3,6%
	35-44 jaar	484	66,0%	213	29,1%	36	4,9%
	45-54 jaar	444	77,4%	118	20,6%	12	2,1%
	55-64 jaar	156	80,8%	35	18,3%	2	,9%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	36	44,4%	29	35,5%	16	20,1%
	12-19 uur	71	50,3%	57	40,5%	13	9,1%
	20-34 uur	466	72,7%	150	23,5%	25	3,9%
	35 uur of meer	1120	69,5%	445	27,6%	47	2,9%
Cao van toepassing	ja	1506	75,6%	418	21,0%	69	3,5%
	nee	52	47,8%	38	34,5%	19	17,6%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	291	32,3%	563	62,5%	47	5,2%
	50-199 werknemers	415	77,1%	97	17,9%	27	5,0%
	200 of meer werknemers	978	96,0%	20	2,0%	21	2,1%

		Aantal	Percentage
Heeft uw bedrijf een OR of een PVT?	Ja, ondernemingsraad of medezeggenschapscommissies (OR of ...	1589	63,8%
	Ja, personeelsvertegenwoordiging (PVT)	119	4,8%
	Nee	683	27,4%
	Weet niet	100	4,0%

(N=1709)		Aantal	Percentage
Vraagt u de OR of PVT wel eens om raad of ondersteuning?	Nee, nooit	1168	68,4%
	Ja, eens in de paar jaar	317	18,6%
	Ja, jaarlijks	85	4,9%
	Ja, meerdere keren per jaar	117	6,8%
	Ja, meerdere keren per maand	22	1,3%

#### Cijfer voor tevredenheid over medezeggenschapsorgaan (N=1709)

		Cijfer
Totaal		6,2
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	6,1
	Bouw	6,3
	Handel	5,8
	Horeca	6,1
	Vervoer en communicatie	6,3
	Financiële instellingen	6,4
	Zakelijke dienstverlening	6,2
	Onderwijs	6,0
	Gezondheids en welzijnszorg	6,4
	Overheid	6,1
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,6
	Geslacht	man
vrouw		6,4
Opleiding	lager opgeleid	6,3
	middelbaar opgeleid	6,2
	hoger opgeleid	6,1
Leeftijd	15-24 jaar	6,3
	25-34 jaar	6,3
	35-44 jaar	6,1
	45-54 jaar	6,2
	55-64 jaar	6,0

		Cijfer
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,2
	12-19 uur	6,6
	20-34 uur	6,5
	35 uur of meer	6,1
Cao van toepassing	ja	6,2
	nee	5,8
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,1
	50-199 werknemers	6,1
	200 of meer werknemers	6,3

(N=1709)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt de OR of PVT u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	270	15,8%
	Helpt nauwelijks	415	24,3%
	Helpt enigszins	724	42,4%
	Helpt goed	287	16,8%
	Helpt heel goed	13	0,8%

(N=1709)		Aantal	Percentage
Denkt u dat de OR of PVT veel of weinig invloed heeft op de persoonlijke kant van directiebesluiten?	Veel invloed	348	20,4%
	Weinig invloed	1056	61,8%
	Geen invloed	139	8,1%
	Weet niet	166	9,7%

## Vakbond

### Cijfer voor belang van vakbonden

		Cijfer
Totaal		7,2
Branche	Landbouw en visserij	6,6
	Industrie	7,1
	Bouw	7,5
	Handel	7,0
	Horeca	7,6
	Vervoer en communicatie	7,3
	Financiële instellingen	6,8
	Zakelijke dienstverlening	6,6
	Onderwijs	7,5
	Gezondheids en welzijnszorg	7,5
	Overheid	7,3
Cultuur en ov. dienstverlening	7,3	

		Cijfer
Geslacht	man	7,1
	vrouw	7,3
Opleiding	lager opgeleid	7,7
	middelbaar opgeleid	7,2
	hoger opgeleid	7,0
Leeftijd	15-24 jaar	7,3
	25-34 jaar	7,0
	35-44 jaar	7,0
	45-54 jaar	7,5
	55-64 jaar	7,3
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,8
	12-19 uur	7,5
	20-34 uur	7,5
	35 uur of meer	7,1
Cao van toepassing	ja	7,4
	nee	6,2
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,0
	50-199 werknemers	7,2
	200 of meer werknemers	7,3

		Aantal	Percentage
Is er in uw bedrijf een kaderlid, dat is een vakbondsvertegenwoordiger binnen uw organisatie?	Ja	770	30,9%
	Nee	821	33,0%
	Weet niet	900	36,1%

(N=770)		Aantal	Percentage
Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een kaderlid?	Nee, nooit	516	67,0%
	Ja, eens in de paar jaar	166	21,6%
	Ja, jaarlijks	26	3,3%
	Ja, meerdere keren per jaar	55	7,2%
	Ja, meerdere keren per maand	7	0,9%

		Aantal	Percentage
Vraagt u wel eens om raad of ondersteuning aan een vakbondsbestuurder, dat is een vakbondsvertegenwoordiger buiten uw organisatie?	Nee, nooit	2120	85,1%
	Ja, eens in de paar jaar	270	10,9%
	Ja, jaarlijks	49	2,0%
	Ja, meerdere keren per jaar	51	2,0%
	Ja, meerdere keren per maand	1	0%

		Bent u lid van een vakbond?			
		Ja		Nee	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		722	29,0%	1770	71,0%
Branche	Landbouw en visserij	28	33,8%	54	66,2%
	Industrie	112	31,7%	241	68,3%
	Bouw	92	36,8%	158	63,2%
	Handel	69	17,5%	326	82,5%
	Horeca	23	28,9%	57	71,1%
	Vervoer en communicatie	63	39,8%	95	60,2%
	Financiële dienstverlening	22	22,3%	76	77,7%
	Zakelijke dienstverlening	43	14,8%	247	85,2%
	Onderwijs	68	40,3%	100	59,7%
	Gezondheid- en welzijnszorg	99	29,7%	235	70,3%
	Overheid	79	42,5%	107	57,5%
	Cultuur en ov. dienstverlening	24	25,0%	74	75,0%
Geslacht	man	489	35,3%	895	64,7%
	vrouw	233	21,0%	875	79,0%
Opleiding	lager opgeleid	97	42,4%	132	57,6%
	middelbaar opgeleid	360	27,5%	952	72,5%
	hoger opgeleid	264	28,0%	680	72,0%
Leeftijd	15-24 jaar	28	16,6%	142	83,4%
	25-34 jaar	160	19,6%	659	80,4%
	35-44 jaar	183	24,9%	551	75,1%
	45-54 jaar	252	43,9%	322	56,1%
	55-64 jaar	99	51,1%	94	48,9%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	16	19,8%	65	80,2%
	12-19 uur	32	22,9%	108	77,1%
	20-34 uur	168	26,1%	474	73,9%
	35 uur of meer	501	31,1%	1110	68,9%
Cao van toepassing	ja	663	33,3%	1330	66,7%
	nee	17	15,6%	92	84,4%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	199	22,0%	702	78,0%
	50-199 werknemers	151	28,0%	388	72,0%
	200 of meer werknemers	362	35,6%	656	64,4%

(N=772)		Aantal	Percentage
Bij welke federatie is deze bond aangesloten?	FNV	483	66,9%
	CNV	127	17,6%
	Unie MHP	45	6,2%
	Bij een andere federatie	29	4,0%
	Bond is niet aangesloten bij een federatie	17	2,3%
	Weet niet	22	3,0%

### Cijfer voor tevredenheid over vakbond (N=772)

		Cijfer
Totaal		7,2
Branche	Landbouw en visserij	7,0
	Industrie	7,3
	Bouw	7,4
	Handel	7,2
	Horeca	6,8
	Vervoer en communicatie	7,1
	Financiële instellingen	7,1
	Zakelijke dienstverlening	7,3
	Onderwijs	7,1
	Gezondheids en welzijnszorg	7,3
	Overheid	6,9
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,9
	Geslacht	man
vrouw		7,3
Opleiding	lager opgeleid	7,7
	middelbaar opgeleid	7,2
	hoger opgeleid	6,9
Leeftijd	15-24 jaar	7,5
	25-34 jaar	7,1
	35-44 jaar	7,2
	45-54 jaar	7,2
	55-64 jaar	7,1
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,2
	12-19 uur	7,4
	20-34 uur	7,2
	35 uur of meer	7,2
Cao van toepassing	ja	7,2
	nee	7,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,4
	50-199 werknemers	7,2
	200 of meer werknemers	7,0



(N=772)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt uw vakbond u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	42	5,9%
	Helpt nauwelijks	109	15,0%
	Helpt enigszins	307	42,6%
	Helpt goed	235	32,6%
	Helpt heel goed	28	3,9%

(N=772)		Aantal	Percentage
Denkt u dat de vakbond veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?	Veel invloed	189	26,2%
	Weinig invloed	427	59,2%
	Geen invloed	54	7,4%
	Weet niet	52	7,2%

## CAO

### Cijfer voor belang van CAO

		Cijfer
Totaal		8,1
Branche	Landbouw en visserij	8,0
	Industrie	8,2
	Bouw	8,5
	Handel	8,0
	Horeca	8,3
	Vervoer en communicatie	8,2
	Financiële instellingen	7,9
	Zakelijke dienstverlening	6,6
	Onderwijs	8,5
	Gezondheids en welzijnszorg	8,8
	Overheid	8,5
Geslacht	Cultuur en ov. dienstverlening	8,1
	man	8,0
Opleiding	vrouw	8,3
	lager opgeleid	8,5
	middelbaar opgeleid	8,3
Leeftijd	hoger opgeleid	7,8
	15-24 jaar	8,0
	25-34 jaar	7,9
	35-44 jaar	8,1
	45-54 jaar	8,5
	55-64 jaar	8,3

		Cijfer
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,7
	12-19 uur	8,4
	20-34 uur	8,4
	35 uur of meer	8,0
Cao van toepassing	ja	8,6
	nee	6,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,9
	50-199 werknemers	8,0
	200 of meer werknemers	8,3

		Is er in uw bedrijf een CAO (collectieve arbeidsovereenkomst) van toepassing?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1993	80,0%	390	15,6%	109	4,4%
Branche	Landbouw en visserij	67	82,0%	8	9,9%	7	8,1%
	Industrie	300	85,0%	41	11,6%	12	3,4%
	Bouw	225	90,0%	20	7,9%	5	2,2%
	Handel	306	77,3%	68	17,3%	21	5,4%
	Horeca	68	84,6%	8	10,6%	4	4,8%
	Vervoer en communicatie	135	85,6%	18	11,5%	5	2,9%
	Financiële dienstverlening	68	69,6%	26	26,1%	4	4,3%
	Zakelijke dienstverlening	117	40,1%	148	51,0%	26	8,8%
	Onderwijs	155	92,7%	6	3,5%	6	3,8%
	Gezondheid- en welzijnszorg	315	94,2%	13	3,8%	7	2,0%
	Overheid	176	94,6%	8	4,5%	2	,9%
	Cultuur en ov. dienstverlening	63	64,0%	25	25,7%	10	10,3%
Geslacht	man	1111	80,3%	229	16,5%	44	3,2%
	vrouw	882	79,7%	161	14,5%	64	5,8%
Opleiding	lager opgeleid	203	88,2%	16	6,8%	11	5,0%
	middelbaar opgeleid	1063	81,0%	189	14,4%	60	4,6%
	hoger opgeleid	723	76,6%	185	19,6%	36	3,8%

		Is er in uw bedrijf een CAO (collectieve arbeidsovereenkomst) van toepassing?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	121	71,5%	36	21,2%	12	7,3%
	25-34 jaar	606	74,0%	177	21,6%	36	4,4%
	35-44 jaar	601	81,9%	97	13,2%	36	5,0%
	45-54 jaar	499	87,0%	56	9,8%	18	3,2%
	55-64 jaar	166	86,0%	21	11,1%	5	2,8%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	57	71,1%	14	17,3%	9	11,6%
	12-19 uur	110	78,2%	20	14,3%	11	7,5%
	20-34 uur	543	84,6%	72	11,3%	26	4,1%
	35 uur of meer	1268	78,7%	280	17,4%	63	3,9%
Cao van toepassing	ja	1993	100%	0	0%	0	,0%
	nee	0	0%	0	0%	109	100%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	628	69,7%	223	24,8%	50	5,5%
	50-199 werknemers	420	77,9%	91	16,9%	28	5,2%
	200 of meer werknemers	918	90,2%	74	7,2%	27	2,6%

(N=507)		Aantal	Percentage
Gebruikt uw bedrijf een bepaalde CAO als oriëntatiepunt voor de arbeidsvoorwaarden in uw bedrijf?	Ja, een bepaalde CAO wordt geheel nagevolgd	22	4,4%
	Ja, een bepaalde CAO wordt deels nagevolgd	113	22,8%
	Nee, geen navolging	215	43,1%
	Weet niet	148	29,8%

(N=2131)		Aantal	Percentage
Is dit een bedrijfstak-CAO of een ondernemings-CAO of een arbeidsvoorwaarden regeling voor overheidspersoneel?	Bedrijfstak CAO	1137	53,4%
	Ondernemings-CAO	320	15,0%
	Arbeidsvoorwaardenregeling overheidspersoneel	185	8,7%
	Geen van deze	20	,9%
	Weet niet	468	22,0%

(N=1137)		Aantal	Percentage
Hoe is uw bedrijf gebonden aan deze bedrijfstak-CAO?	Door middel van een lidmaatschap van een werkgeversorganisatie	323	28,4%
	Door middel van een algemeen verbindend verklaring (AVV)	211	18,5%
	Weet echt niet	603	53,0%

(N=2131)		Aantal	Percentage
Kent u de inhoud van de CAO van uw organisatie?	Nee	270	12,7%
	Ja, die ken ik een beetje	1433	67,3%
	Ja, die ken ik goed	428	20,1%

(N=1861)		Aantal	Percentage
Raadpleegt u de CAO wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar u recht op heeft qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?	Nee, nooit	235	12,6%
	Ja, eens in de paar jaar	451	24,2%
	Ja, jaarlijks	434	23,3%
	Ja, meerdere keren per jaar	694	37,3%
	Ja, meerdere keren per maand	47	2,5%

### Cijfer voor tevredenheid over CAO (N=2131)

		Cijfer
Totaal		6,8
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	6,9
	Bouw	7,0
	Handel	6,5
	Horeca	6,0
	Vervoer en communicatie	6,6
	Financiële instellingen	7,2
	Zakelijke dienstverlening	6,8
	Onderwijs	6,9
	Gezondheids en welzijnszorg	7,1
	Overheid	6,9
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,6
Geslacht	man	6,7
	vrouw	6,8
Opleiding	lager opgeleid	6,6
	middelbaar opgeleid	6,8
	hoger opgeleid	6,9
Leeftijd	15-24 jaar	6,7
	25-34 jaar	6,8
	35-44 jaar	6,7
	45-54 jaar	6,9
	55-64 jaar	7,0
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,7
	12-19 uur	6,6
	20-34 uur	7,0
	35 uur of meer	6,7
Cao van toepassing	ja	6,9
	nee	5,6
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,5
	50-199 werknemers	6,8
	200 of meer werknemers	7,0

(N=2131)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt de CAO u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	61	22,7%
	Helpt nauwelijks	75	27,9%
	Helpt enigszins	107	39,8%
	Helpt goed	26	9,6%

## Personeelshandboek

### Cijfer voor belang van personeelshandboek

		Cijfer
Totaal		7,4
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	7,5
	Bouw	7,3
	Handel	7,2
	Horeca	7,3
	Vervoer en communicatie	7,4
	Financiële instellingen	7,6
	Zakelijke dienstverlening	7,5
	Onderwijs	7,2
	Gezondheids en welzijnszorg	7,5
	Overheid	7,9
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,4
Geslacht	man	7,3
	vrouw	7,5
Opleiding	lager opgeleid	7,2
	middelbaar opgeleid	7,4
	hoger opgeleid	7,4
Leeftijd	15-24 jaar	7,2
	25-34 jaar	7,3
	35-44 jaar	7,4
	45-54 jaar	7,6
	55-64 jaar	7,5
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,2
	12-19 uur	7,3
	20-34 uur	7,5
	35 uur of meer	7,4
Cao van toepassing	ja	7,5
	nee	7,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,0
	50-199 werknemers	7,6
	200 of meer werknemers	7,7

		Heeft uw organisatie een personeelshandboek (ook al wordt dat misschien anders genoemd)?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1514	60,8%	475	19,1%	501	20,1%
Branche	Landbouw en visserij	34	42,1%	23	28,7%	24	29,2%
	Industrie	247	70,2%	60	17,0%	45	12,9%
	Bouw	152	60,9%	55	22,0%	43	17,0%
	Handel	211	53,3%	113	28,6%	71	18,1%
	Horeca	39	49,0%	22	27,4%	19	23,6%
	Vervoer en communicatie	100	63,7%	25	15,7%	32	20,5%
	Financiële dienstverlening	74	75,6%	13	13,3%	11	11,2%
	Zakelijke dienstverlening	190	65,9%	60	20,7%	39	13,4%
	Onderwijs	85	50,6%	23	13,9%	59	35,5%
	Gezondheid- en welzijnszorg	187	55,9%	43	12,7%	105	31,3%
	Overheid	141	75,7%	15	8,2%	30	16,1%
	Cultuur en ov. dienstverlening	52	53,4%	23	23,8%	22	22,8%
Geslacht	man	878	63,5%	266	19,3%	238	17,2%
	vrouw	636	57,4%	209	18,9%	263	23,7%
Opleiding	lager opgeleid	116	50,6%	49	21,3%	65	28,1%
	middelbaar opgeleid	769	58,7%	281	21,5%	260	19,8%
	hoger opgeleid	623	66,1%	145	15,4%	175	18,6%



		Heeft uw organisatie een personeelshandboek (ook al wordt dat misschien anders genoemd)?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	95	56,0%	28	16,7%	46	27,3%
	25-34 jaar	470	57,4%	187	22,8%	162	19,8%
	35-44 jaar	442	60,4%	141	19,3%	149	20,3%
	45-54 jaar	383	66,8%	76	13,2%	115	20,0%
	55-64 jaar	124	64,4%	40	21,0%	28	14,6%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	29	36,5%	21	25,6%	31	37,8%
	12-19 uur	59	42,1%	35	25,0%	46	32,9%
	20-34 uur	378	58,9%	112	17,5%	152	23,7%
	35 uur of meer	1037	64,5%	305	18,9%	267	16,6%
Cao van toepassing	ja	1240	62,2%	324	16,2%	430	21,6%
	nee	55	50,3%	20	18,6%	34	31,1%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	377	41,9%	330	36,6%	194	21,5%
	50-199 werknemers	366	68,0%	78	14,5%	94	17,5%
	200 of meer werknemers	753	74,0%	66	6,5%	198	19,5%

(N=1514)		Aantal	Percentage
Kent u de inhoud van het personeelshandboek van uw organisatie?	Nee	98	6,5%
	Ja, die ken ik een beetje	943	62,3%
	Ja, die ken ik goed	473	31,2%

(N=1514)		Aantal	Percentage
Raadpleegt u het personeelshandboek wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er bestaan in uw organisatie?	Nee, nooit	234	15,5%
	Ja, eens in de paar jaar	328	21,6%
	Ja, jaarlijks	291	19,2%
	Ja, meerdere keren per jaar	593	39,2%
	Ja, meerdere keren per maand	69	4,5%

#### Cijfer voor tevredenheid over personeelshandboek (N=1514)

		Cijfer
Totaal		6,9
Branche	Landbouw en visserij	6,6
	Industrie	6,9
	Bouw	6,9
	Handel	6,6
	Horeca	7,0
	Vervoer en communicatie	6,9
	Financiële instellingen	7,2
	Zakelijke dienstverlening	7,0
	Onderwijs	6,7
	Gezondheids en welzijnszorg	7,0
	Overheid	7,1
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,1
	Geslacht	man
vrouw		7,0
Opleiding	lager opgeleid	6,8
	middelbaar opgeleid	6,9
	hoger opgeleid	6,9
Leeftijd	15-24 jaar	7,0
	25-34 jaar	7,0
	35-44 jaar	6,8
	45-54 jaar	7,0
	55-64 jaar	7,0
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,0
	12-19 uur	7,3
	20-34 uur	7,1
	35 uur of meer	6,8

		Cijfer
Cao van toepassing	ja	7,0
	nee	6,7
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,9
	50-199 werknemers	6,8
	200 of meer werknemers	7,0

(N=1514)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt het personeelshandboek u om uw werk en arbeidswaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	136	9,0%
	Helpt nauwelijks	334	22,1%
	Helpt enigszins	674	44,6%
	Helpt goed	341	22,6%
	Helpt heel goed	26	1,7%

## Individuele arbeidscontracten

### Cijfer voor belang van individuele arbeidscontracten

		Cijfer
Totaal		8,1
Branche	Landbouw en visserij	7,6
	Industrie	8,0
	Bouw	7,9
	Handel	8,1
	Horeca	8,2
	Vervoer en communicatie	7,8
	Financiële instellingen	8,5
	Zakelijke dienstverlening	8,5
	Onderwijs	7,8
	Gezondheids en welzijnszorg	8,4
	Overheid	7,9
	Cultuur en ov. dienstverlening	8,5
Geslacht	man	7,9
	vrouw	8,3
Opleiding	lager opgeleid	7,7
	middelbaar opgeleid	8,1
	hoger opgeleid	8,3
Leeftijd	15-24 jaar	8,2
	25-34 jaar	8,3
	35-44 jaar	8,1
	45-54 jaar	7,9
	55-64 jaar	7,7

		Cijfer
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,9
	12-19 uur	8,2
	20-34 uur	8,3
	35 uur of meer	8,1
Cao van toepassing	ja	8,1
	nee	8,2
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	8,2
	50-199 werknemers	8,1
	200 of meer werknemers	8,1

		Heeft u een individueel arbeidscontract?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1714	68,8%	618	24,8%	159	6,4%
Branche	Landbouw en visserij	50	61,3%	25	31,0%	6	7,6%
	Industrie	234	66,4%	96	27,1%	23	6,5%
	Bouw	166	66,5%	67	27,0%	16	6,6%
	Handel	275	69,6%	94	23,7%	27	6,7%
	Horeca	49	61,7%	26	33,1%	4	5,3%
	Vervoer en communicatie	88	56,0%	55	35,2%	14	8,8%
	Financiële dienstverlening	74	75,2%	19	19,3%	5	5,6%
	Zakelijke dienstverlening	240	82,5%	41	14,3%	9	3,2%
	Onderwijs	102	60,7%	52	31,0%	14	8,3%
	Gezondheid- en welzijnszorg	265	79,4%	51	15,3%	18	5,3%
	Overheid	92	49,6%	80	42,9%	14	7,5%
	Cultuur en ov. dienstverlening	79	80,2%	11	11,2%	8	8,6%
Geslacht	man	891	64,4%	414	29,9%	79	5,7%
	vrouw	823	74,3%	204	18,4%	80	7,3%
Opleiding	lager opgeleid	143	62,5%	63	27,6%	23	9,9%
	middelbaar opgeleid	882	67,2%	351	26,8%	79	6,0%
	hoger opgeleid	684	72,4%	204	21,6%	56	6,0%

		Heeft u een individueel arbeidscontract?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	115	67,7%	36	21,1%	19	11,2%
	25-34 jaar	588	71,8%	176	21,5%	55	6,7%
	35-44 jaar	515	70,2%	170	23,1%	49	6,7%
	45-54 jaar	371	64,8%	176	30,7%	26	4,5%
	55-64 jaar	122	63,2%	61	31,6%	10	5,2%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	49	60,5%	26	32,1%	6	7,3%
	12-19 uur	101	72,3%	24	17,4%	14	10,3%
	20-34 uur	470	73,3%	125	19,5%	46	7,2%
	35 uur of meer	1082	67,2%	437	27,1%	92	5,7%
Cao van toepassing	ja	1323	66,4%	542	27,2%	127	6,4%
	nee	71	65,0%	17	15,6%	21	19,4%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	658	73,0%	192	21,4%	51	5,6%
	50-199 werknemers	386	71,7%	123	22,8%	30	5,5%
	200 of meer werknemers	647	63,5%	299	29,4%	72	7,1%

(N=1714)		Aantal	Percentage
Kent u de inhoud van uw eigen arbeidscontract?	Nee	23	1,3%
	Ja, die ken ik een beetje	473	27,6%
	Ja, die ken ik goed	1219	71,1%

(N=1714)		Aantal	Percentage
Raadpleegt u uw arbeidscontract wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar u recht op heeft qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?	Nee, nooit	742	43,3%
	Ja, eens in de paar jaar	395	23,0%
	Ja, jaarlijks	356	20,8%
	Ja, meerdere keren per jaar	216	12,6%
	Ja, meerdere keren per maand	5	,3%

#### Cijfer voor tevredenheid arbeidscontract (N=1714)

		Cijfer
Totaal		7,3
Branche	Landbouw en visserij	6,9
	Industrie	7,3
	Bouw	7,1
	Handel	7,1
	Horeca	7,0
	Vervoer en communicatie	7,2
	Financiële instellingen	7,5
	Zakelijke dienstverlening	7,3
	Onderwijs	7,2
	Gezondheids en welzijnszorg	7,6
	Overheid	7,4
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,4
	Geslacht	man
vrouw		7,3
Opleiding	lager opgeleid	7,1
	middelbaar opgeleid	7,2
	hoger opgeleid	7,4
Leeftijd	15-24 jaar	7,1
	25-34 jaar	7,3
	35-44 jaar	7,3
	45-54 jaar	7,3
	55-64 jaar	7,5
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,4
	12-19 uur	7,5
	20-34 uur	7,3
	35 uur of meer	7,2

		Cijfer
Cao van toepassing	ja	7,3
	nee	7,2
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,2
	50-199 werknemers	7,2
	200 of meer werknemers	7,4

(N=1714)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt het individuele arbeidscontract u om uw werk en arbeidsvoorwaarden vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	157	9,2%
	Helpt nauwelijks	332	19,4%
	Helpt enigszins	638	37,2%
	Helpt goed	528	30,8%
	Helpt heel goed	59	3,4%

## Klachtenregeling

### Cijfer voor belang van klachtenregeling

		Cijfer
Totaal		7,7
Branche	Landbouw en visserij	7,3
	Industrie	7,8
	Bouw	7,3
	Handel	7,5
	Horeca	7,7
	Vervoer en communicatie	7,5
	Financiële instellingen	7,8
	Zakelijke dienstverlening	7,5
	Onderwijs	8,0
	Gezondheids en welzijnzorg	8,3
	Overheid	8,1
Geslacht	Cultuur en ov. dienstverlening	7,8
	man	7,6
Opleiding	vrouw	7,9
	lager opgeleid	7,6
	middelbaar opgeleid	7,7
Leeftijd	hoger opgeleid	7,8
	15-24 jaar	7,7
	25-34 jaar	7,7
	35-44 jaar	7,6
	45-54 jaar	8,0
	55-64 jaar	7,5



		Cijfer
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	7,6
	12-19 uur	8,0
	20-34 uur	8,0
	35 uur of meer	7,6
Cao van toepassing	ja	7,9
	nee	7,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,4
	50-199 werknemers	7,8
	200 of meer werknemers	8,0

		Heeft uw organisatie een klachtenregeling?					
		Ja, een algemene of specifieke klachtenregeling		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		1253	50,3%	559	22,4%	680	27,3%
Branche	Landbouw en visserij	33	40,5%	27	32,5%	22	26,9%
	Industrie	190	53,7%	76	21,4%	88	24,9%
	Bouw	99	39,5%	69	27,7%	82	32,8%
	Handel	133	33,5%	159	40,2%	104	26,2%
	Horeca	32	40,1%	24	30,6%	23	29,4%
	Vervoer en communicatie	87	54,9%	29	18,7%	42	26,4%
	Financiële dienstverlening	59	60,1%	14	14,2%	25	25,7%
	Zakelijke dienstverlening	114	39,2%	81	27,8%	96	33,0%
	Onderwijs	100	59,8%	11	6,6%	56	33,6%
	Gezondheid- en welzijnszorg	231	69,3%	26	7,9%	76	22,8%
	Overheid	141	75,6%	8	4,1%	38	20,4%
	Cultuur en ov. dienstverlening	35	36,0%	34	35,1%	28	28,8%
Geslacht	man	730	52,7%	303	21,9%	351	25,4%
	vrouw	523	47,2%	255	23,1%	329	29,7%
Opleiding	lager opgeleid	91	39,5%	64	28,0%	75	32,5%
	middelbaar opgeleid	622	47,4%	334	25,5%	356	27,1%
	hoger opgeleid	536	56,8%	160	17,0%	248	26,3%

		Heeft uw organisatie een klachtenregeling?					
		Ja, een algemene of specifieke klachtenregeling		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Leeftijd	15-24 jaar	67	39,3%	40	23,5%	63	37,2%
	25-34 jaar	356	43,4%	216	26,3%	248	30,3%
	35-44 jaar	352	48,0%	177	24,1%	205	27,9%
	45-54 jaar	354	61,7%	93	16,2%	126	22,0%
	55-64 jaar	122	63,2%	33	17,0%	38	19,8%
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	21	25,6%	23	28,0%	37	46,4%
	12-19 uur	58	41,7%	37	26,0%	45	32,3%
	20-34 uur	348	54,2%	134	20,9%	159	24,9%
	35 uur of meer	818	50,8%	363	22,5%	430	26,7%
Cao van toepassing	ja	1125	56,4%	333	16,7%	536	26,9%
	nee	28	25,4%	24	21,7%	57	52,8%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	265	29,4%	413	45,8%	223	24,8%
	50-199 werknemers	261	48,5%	96	17,8%	182	33,7%
	200 of meer werknemers	712	69,9%	50	4,9%	257	25,2%

		Aantal	Percentage
Heeft uw organisatie een klachtenregeling?	Ja, een algemene klachtenregeling	496	19,9%
	Ja, een specifieke klachtenregeling	163	6,5%
	Ja, een algemene en/of een specifieke klachtenregeling	594	23,8%
	Nee	559	22,4%
	Weet niet	680	27,3%

(N=1253)		Aantal	Percentage
Kent u de inhoud van de klachtenregeling?	Nee	448	35,7%
	Ja, die ken ik een beetje	679	54,2%
	Ja, die ken ik goed	127	10,1%

(N=1253)		Aantal	Percentage
Raadpleegt u de klachtenregeling wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er zijn over ongewenst gedrag, pesten en seksuele intimidatie?	Nee, nooit	890	71,1%
	Ja, eens in de paar jaar	182	14,5%
	Ja, jaarlijks	117	9,3%
	Ja, meerdere keren per jaar	59	4,7%
	Ja, meerdere keren per maand	4	,3%

(N=1253)		Aantal	Percentage
Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de klachtenregeling?	Ja	61	4,9%
	Nee	1191	95,1%

#### Heeft u toen ook een onafhankelijke derde persoon ingeschakeld? (N=61)

(N=1253)		Aantal	Percentage
Ja, een advocaat		3	5,5%
Ja, een vakbondspersoon		8	13,7%
Ja, een rechtshulpverlener		4	5,7%
Ja, iemand anders		20	31,9%
Nee		30	48,2%
Weet niet		2	3,3%

**Cijfer voor tevredenheid over klachtenregeling (N=1253)**

		Cijfer
Totaal		6,4
Branche	Landbouw en visserij	6,0
	Industrie	6,3
	Bouw	6,3
	Handel	6,4
	Horeca	6,2
	Vervoer en communicatie	6,0
	Financiële instellingen	6,6
	Zakelijke dienstverlening	6,3
	Onderwijs	6,4
	Gezondheids en welzijnszorg	6,8
	Overheid	6,3
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,5
Geslacht	man	6,2
	vrouw	6,7
Opleiding	lager opgeleid	6,3
	middelbaar opgeleid	6,4
	hoger opgeleid	6,4
Leeftijd	15-24 jaar	6,5
	25-34 jaar	6,4
	35-44 jaar	6,4
	45-54 jaar	6,4
	55-64 jaar	6,2
Werkelijke wekelijkse arbeidsduur	minder dan 12 uur	6,5
	12-19 uur	7,3
	20-34 uur	6,6
	35 uur of meer	6,3
Cao van toepassing	ja	6,4
	nee	6,3
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,7
	50-199 werknemers	6,4
	200 of meer werknemers	6,3

(N=1253)		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt de klachtenregeling u om uw werk, arbeidsvoorwaarden en werksituatie vorm te geven precies zoals u dat wilt?	Helpt niet	289	23,0%
	Helpt nauwelijks	255	20,3%
	Helpt enigszins	533	42,5%
	Helpt goed	168	13,4%
	Helpt heel goed	9	0,7%

## Arbeidsverhoudingen leidinggevenden



## Achtergrond

### Beroepsbevolking leidinggevend: totaal ongewogen (n=1000)

		Aantal	Percentage
Branche	Landbouw en visserij	20	2,0%
	Industrie	150	15,0%
	Bouw	89	8,9%
	Handel	196	19,6%
	Horeca	71	7,1%
	Vervoer en communicatie	36	3,6%
	Financiële instellingen	40	4,0%
	Zakelijke dienstverlening	108	10,8%
	Onderwijs	47	4,7%
	Gezondheids en welzijnszorg	119	11,9%
	Overheid	102	10,2%
	Cultuur en ov. dienstverlening	22	2,2%
	Hiërarchische laag	topkader	322
middenkader		678	67,8%
Cao van toepassing	ja	784	81,0%
	nee	184	19,0%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	554	55,5%
	50-199 werknemers	242	24,2%
	200 of meer werknemers	203	20,3%

### Beroepsbevolking leidinggevend: totaal gewogen (n=1002)

		Aantal	Percentage
Branche	Landbouw en visserij	20	2,0%
	Industrie	150	15,0%
	Bouw	89	8,9%
	Handel	188	18,8%
	Horeca	79	7,9%
	Vervoer en communicatie	36	3,6%
	Financiële instellingen	40	4,0%
	Zakelijke dienstverlening	108	10,8%
	Onderwijs	47	4,7%
	Gezondheids en welzijnszorg	119	11,9%
	Overheid	102	10,2%
	Cultuur en ov. dienstverlening	22	2,2%
	Hiërarchische laag	topkader	323
middenkader		677	67,7%
Cao van toepassing	ja	785	81,1%
	nee	183	18,9%



		Aantal	Percentage
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	554	55,5%
	50-199 werknemers	242	24,2%
	200 of meer werknemers	203	20,3%

		Aantal	Percentage
Heeft u momenteel één betaalde baan of heeft u meerdere betaalde banen?	Ja, één betaalde baan	924	92,4%
	Ja, meerdere betaalde banen	76	7,6%

		Aantal	Percentage
Geeft u leiding?	Ja, aan 1 - 4 medewerkers	323	32,3%
	Ja, aan 5 - 9 medewerkers	219	21,9%
	Ja, aan 10 - 19 medewerkers	215	21,5%
	Ja, aan 20 - 49 medewerkers	141	14,1%
	Ja, aan 50 of meer medewerkers	102	10,2%

		Aantal	Percentage
In welk jaar is het bedrijf (waar u als leidinggevende werkzaam bent) gestart?	In de afgelopen 5 jaar opgericht	128	12,8%
	6 jaar of langer geleden opgericht	872	87,2%

		Aantal	Percentage
Hoeveel personen werken er, naar uw schatting, bij uw bedrijf (bedoeld wordt uitsluitend de vestiging waar u werkt) inclusief eventuele tijdelijke krachten?	2 - 9 personen	221	22,1%
	10 - 29 personen	144	14,4%
	30 - 49 personen	78	7,8%
	50 - 99 personen	111	11,1%
	100 - 199 personen	120	12,0%
	200 - 499 personen	122	12,2%
	500 of meer personen	200	20,0%
Weet niet	3	,3%	

## Functioneringsgesprekken

### Cijfer voor belang van functioneringsgesprekken

		Cijfer
Totaal		7,9
Branche	Landbouw en visserij	7,0
	Industrie	7,4
	Bouw	7,2
	Handel	7,8
	Horeca	7,8
	Vervoer en communicatie	8,5
	Financiële instellingen	8,8
	Zakelijke dienstverlening	8,2
	Onderwijs	8,3
	Gezondheids en welzijnszorg	8,3
	Overheid	8,2
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,9
Hiërarchische laag	topkader	7,5
	middenkader	8,1
Cao van toepassing	ja	8,0
	nee	7,7
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,6
	50-199 werknemers	8,1
	200 of meer werknemers	8,3

		Heeft u functioneringsgesprekken met uw medewerkers?					
		Nee, nooit		Ja, eens in de paar jaar		Ja, minimaal een keer per jaar	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		70	7,0%	122	12,3%	807	80,8%
Branche	Landbouw en visserij	1	5,0%	6	30,0%	13	65,0%
	Industrie	9	6,0%	21	14,0%	120	80,0%
	Bouw	11	12,4%	11	12,4%	67	75,3%
	Handel	15	8,2%	29	15,3%	144	76,5%
	Horeca	14	18,6%	7	8,6%	57	72,9%
	Vervoer en communicatie	3	8,3%	2	5,6%	31	86,1%
	Financiële dienstverlening	2	5,0%	0	,0%	38	95,0%
	Zakelijke dienstverlening	3	2,8%	9	8,3%	96	88,9%
	Onderwijs	0	,0%	7	14,9%	40	85,1%
	Gezondheid- en welzijnszorg	4	3,4%	18	15,1%	97	81,5%
	Overheid	5	4,9%	10	9,8%	87	85,3%
	Cultuur en ov. dienstverlening	2	9,1%	3	13,6%	17	77,3%
Hiërarchische laag	topkader	38	12,0%	51	15,8%	232	72,2%
	middenkader	31	4,6%	72	10,6%	574	84,8%
Cao van toepassing	ja	44	6,3%	87	12,5%	563	81,2%
	nee	15	8,2%	22	12,0%	146	79,7%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	60	10,8%	87	15,6%	408	73,6%
	50-199 werknemers	5	2,1%	23	9,5%	214	88,4%
	200 of meer werknemers	5	2,5%	13	6,4%	185	91,2%

		Aantal	Percentage
Heeft u functioneringsgesprekken met uw medewerkers?	Nee, nooit	70	7,0%
	Ja, eens in de paar jaar	122	12,3%
	Ja, jaarlijks	513	51,4%
	Ja, meerdere keren per jaar	293	29,4%

#### Cijfer voor tevredenheid over functioneringsgesprekken

N=929		Cijfer
Totaal		7,2
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	6,8
	Bouw	6,8
	Handel	7,3
	Horeca	7,5
	Vervoer en communicatie	7,4
	Financiële instellingen	7,2
	Zakelijke dienstverlening	7,5
	Onderwijs	7,0
	Gezondheids en welzijnszorg	7,3
	Overheid	7,3
Hiërarchische laag	Cultuur en ov. dienstverlening	7,2
	topkader	7,2
Cao van toepassing	middenkader	7,2
	ja	7,2
Grootteklasse	nee	7,2
	minder dan 50 werknemers	7,2
	50-199 werknemers	7,2
	200 of meer werknemers	7,3

N=929		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt het functioneringsgesprek u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	8	,9%
	Helpt nauwelijks	50	5,4%
	Helpt enigszins	311	33,5%
	Helpt goed	507	54,6%
	Helpt heel goed	53	5,7%

## Informele gesprekken

### Cijfer voor belang van informele gesprekken

		Cijfer
Totaal		8,5
Branche	Landbouw en visserij	7,9
	Industrie	8,0
	Bouw	8,3
	Handel	8,6
	Horeca	8,5
	Vervoer en communicatie	8,9
	Financiële instellingen	8,7
	Zakelijke dienstverlening	9,0
	Onderwijs	8,7
	Gezondheids en welzijnszorg	8,4
	Overheid	8,7
	Cultuur en ov. dienstverlening	8,4
Hiërarchische laag	topkader	8,4
	middenkader	8,6
Cao van toepassing	ja	8,5
	nee	8,6
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	8,5
	50-199 werknemers	8,6
	200 of meer werknemers	8,5

		Heeft u informele gesprekken met uw medewerkers?					
		(Bijna) nooit		Ja, meerdere keren per jaar		Ja, minimaal meerdere keren per maand	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		16	1,6%	151	15,1%	831	83,3%
Branche	Landbouw en visserij	1	5,0%	6	30,0%	13	65,0%
	Industrie	7	4,7%	20	13,4%	122	81,9%
	Bouw	3	3,4%	18	20,2%	68	76,4%
	Handel	1	,5%	21	11,2%	166	88,3%
	Horeca	2	2,9%	16	20,0%	60	77,1%
	Vervoer en communicatie	0	,0%	5	13,9%	31	86,1%
	Financiële dienstverlening	0	,0%	7	17,5%	33	82,5%
	Zakelijke dienstverlening	2	1,9%	15	13,9%	91	84,3%
	Onderwijs	0	,0%	7	14,9%	40	85,1%
	Gezondheid- en welzijnszorg	0	,0%	20	16,8%	99	83,2%
	Overheid	0	,0%	13	12,7%	89	87,3%
	Cultuur en ov. dienstverlening	0	,0%	3	13,6%	19	86,4%
Hiërarchische laag	topkader	9	2,9%	47	14,6%	265	82,5%
	middenkader	7	1,0%	104	15,3%	566	83,6%
Cao van toepassing	ja	13	1,9%	107	15,4%	574	82,7%
	nee	2	1,2%	25	13,6%	156	85,2%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	12	2,2%	80	14,4%	461	83,4%
	50-199 werknemers	1	,4%	36	14,8%	205	84,8%
	200 of meer werknemers	3	1,5%	35	17,2%	165	81,3%

N=982		Aantal	Percentage
Heeft u informele gesprekken met uw medewerkers?	Nee, nooit	9	,9%
	Ja, eens in de paar jaar	4	,4%
	Ja, jaarlijks	3	,3%
	Ja, meerdere keren per jaar	151	15,1%
	Ja, meerdere keren per maand	292	29,3%
	Ja, meerdere keren per week	370	37,0%
	Ja, meerdere keren per dag	169	16,9%

#### Cijfer voor tevredenheid over informele gesprekken

N=982		Cijfer
Totaal		7,9
Branche	Landbouw en visserij	7,3
	Industrie	7,7
	Bouw	7,8
	Handel	8,1
	Horeca	8,0
	Vervoer en communicatie	8,0
	Financiële instellingen	7,6
	Zakelijke dienstverlening	8,0
	Onderwijs	7,8
	Gezondheids en welzijnszorg	7,9
	Overheid	7,9
Hiërarchische laag	Cultuur en ov. dienstverlening	7,9
	topkader	8,0
Cao van toepassing	middenkader	7,8
	ja	7,9
Grootteklasse	nee	7,9
	minder dan 50 werknemers	7,9
	50-199 werknemers	7,8
	200 of meer werknemers	7,9

N=982		Aantal	Percentage
In hoeverre helpen deze informele gesprekken u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	2	,2%
	Helpt nauwelijks	19	1,9%
	Helpt enigszins	182	18,5%
	Helpt goed	609	61,7%
	Helpt heel goed	175	17,7%

## Werkoverleg

### Cijfer voor belang van werkoverleg

		Cijfer
Totaal		8,0
Branche	Landbouw en visserij	7,4
	Industrie	7,5
	Bouw	8,0
	Handel	7,9
	Horeca	7,8
	Vervoer en communicatie	8,1
	Financiële instellingen	8,3
	Zakelijke dienstverlening	7,9
	Onderwijs	8,3
	Gezondheids en welzijnszorg	8,4
	Overheid	8,1
Hiërarchische laag	Cultuur en ov. dienstverlening	8,1
	topkader	7,8
	middenkader	8,0
Cao van toepassing	ja	8,0
	nee	7,8
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,9
	50-199 werknemers	8,0
	200 of meer werknemers	8,1



		Heeft u werkoverleg met uw medewerkers?					
		(Bijna) nooit		Ja, meerdere keren per jaar		Ja, minimaal meerdere keren per maand	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		65	6,6%	397	39,9%	533	53,5%
Branche	Landbouw en visserij	3	15,0%	6	30,0%	11	55,0%
	Industrie	10	6,7%	67	45,0%	72	48,3%
	Bouw	2	2,3%	30	34,1%	56	63,6%
	Handel	18	9,7%	75	39,8%	95	50,5%
	Horeca	11	14,3%	34	44,3%	32	41,4%
	Vervoer en communicatie	4	11,1%	15	41,7%	17	47,2%
	Financiële dienstverlening	2	5,0%	18	45,0%	20	50,0%
	Zakelijke dienstverlening	8	7,4%	29	26,9%	71	65,7%
	Onderwijs	3	6,4%	13	27,7%	31	66,0%
	Gezondheid- en welzijnszorg	2	1,7%	61	51,7%	55	46,6%
	Overheid	0	,0%	43	42,2%	59	57,8%
	Cultuur en ov. dienstverlening	2	9,1%	6	27,3%	14	63,6%
Hiërarchische laag	topkader	30	9,3%	100	31,3%	191	59,4%
	middenkader	36	5,3%	297	44,0%	343	50,7%
Cao van toepassing	ja	43	6,3%	301	43,4%	349	50,3%
	nee	13	7,1%	59	32,2%	111	60,7%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	54	9,8%	200	36,2%	299	54,0%
	50-199 werknemers	7	2,9%	113	46,8%	122	50,4%
	200 of meer werknemers	4	2,0%	84	41,9%	113	56,1%

N=937		Aantal	Percentage
Heeft u werkoverleg met uw medewerkers?	Nee, nooit	29	3,0%
	Ja, eens in de paar jaar	12	1,2%
	Ja, jaarlijks	24	2,4%
	Ja, meerdere keren per jaar	397	39,9%
	Ja, meerdere keren per maand	406	40,8%
	Ja, meerdere keren per week	127	12,8%

### Cijfer voor tevredenheid over werkoverleg

N=937		Cijfer
Totaal		7,3
Branche	Landbouw en visserij	7,2
	Industrie	7,1
	Bouw	7,4
	Handel	7,4
	Horeca	7,6
	Vervoer en communicatie	7,1
	Financiële instellingen	7,3
	Zakelijke dienstverlening	7,3
	Onderwijs	7,4
	Gezondheids en welzijnszorg	7,6
	Overheid	7,0
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,5
Hiërarchische laag	topkader	7,5
	middenkader	7,2
Cao van toepassing	ja	7,3
	nee	7,3
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,4
	50-199 werknemers	7,1
	200 of meer werknemers	7,3

N=937		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt het werkoverleg u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	5	,5%
	Helpt nauwelijks	51	5,3%
	Helpt enigszins	268	27,7%
	Helpt goed	563	58,3%
	Helpt heel goed	80	8,2%

## Medezeggenschapsorgaan

### Cijfer voor belang van medezeggenschapsorgaan

		Cijfer
Totaal		6,2
Branche	Landbouw en visserij	5,0
	Industrie	6,1
	Bouw	6,0
	Handel	5,3
	Horeca	5,2
	Vervoer en communicatie	7,1
	Financiële instellingen	7,0
	Zakelijke dienstverlening	5,5
	Onderwijs	7,5
	Gezondheids en welzijnszorg	7,2
	Overheid	7,5
	Cultuur en ov. dienstverlening	5,3
Hiërarchische laag	topkader	4,5
	middenkader	7,0
Cao van toepassing	ja	6,5
	nee	5,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	5,3
	50-199 werknemers	7,1
	200 of meer werknemers	7,5

		Heeft uw bedrijf een OR of een PVT?					
		Ja, een OR of een PVT		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		624	62,6%	364	36,6%	8	,8%
Branche	Landbouw en visserij	7	35,0%	13	65,0%	0	,0%
	Industrie	100	67,1%	49	32,9%	0	,0%
	Bouw	50	56,8%	38	43,2%	0	,0%
	Handel	85	45,4%	101	53,6%	2	1,0%
	Horeca	22	28,6%	55	70,0%	1	1,4%
	Vervoer en communicatie	23	63,9%	11	30,6%	2	5,6%
	Financiële dienstverlening	33	82,5%	7	17,5%	0	,0%
	Zakelijke dienstverlening	49	45,4%	57	52,8%	2	1,9%
	Onderwijs	42	89,4%	4	8,5%	1	2,1%
	Gezondheid- en welzijnszorg	102	86,4%	16	13,6%	0	,0%
	Overheid	102	100,0%	0	,0%	0	,0%
	Cultuur en ov. dienstverlening	8	36,4%	14	63,6%	0	,0%
Hiërarchische laag	topkader	93	29,0%	223	69,7%	4	1,3%
	middenkader	531	78,6%	141	20,8%	4	,6%
Cao van toepassing	ja	481	69,3%	208	29,9%	5	,7%
	nee	62	33,6%	121	65,8%	1	,5%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	205	37,0%	342	61,9%	6	1,1%
	50-199 werknemers	224	92,6%	17	7,0%	1	,4%
	200 of meer werknemers	195	97,0%	5	2,5%	1	,5%

		Aantal	Percentage
Heeft uw bedrijf een medezeggenschapsorgaan zoals een ondernemingsraad of een personeelsvertegenwoordiging?	Ja, ondernemingsraad of vergelijkbaar orgaan	570	57,2%
	Ja, personeelsvertegenwoordiging	54	5,4%
	Nee	364	36,6%
	Weet niet	8	,8%

N=624		Aantal	Percentage
Vraagt u de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging wel eens om raad of ondersteuning?	Nee, nooit	310	49,7%
	Ja, eens in de paar jaar	115	18,4%
	Ja, jaarlijks	49	7,8%
	Ja, meerdere keren per jaar	142	22,8%
	Ja, meerdere keren per maand	8	1,3%

#### Cijfer voor tevredenheid over medezeggenschapsorgaan

N=624		Cijfer
Totaal		6,1
Branche	Landbouw en visserij	6,7
	Industrie	6,0
	Bouw	6,1
	Handel	6,1
	Horeca	6,1
	Vervoer en communicatie	6,1
	Financiële instellingen	6,2
	Zakelijke dienstverlening	5,7
	Onderwijs	6,4
	Gezondheids en welzijnszorg	6,2
	Overheid	5,9
Hiërarchische laag	Cultuur en ov. dienstverlening	5,9
	topkader	6,0
Cao van toepassing	middenkader	6,1
	ja	6,1
Grootteklasse	nee	5,8
	minder dan 50 werknemers	6,2
	50-199 werknemers	5,9
	200 of meer werknemers	6,1

N=624		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt de OR of PVT u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	50	8,0%
	Helpt nauwelijks	178	28,6%
	Helpt enigszins	253	40,5%
	Helpt goed	134	21,6%
	Helpt heel goed	8	1,3%

N=624		Aantal	Percentage
Denkt u dat de OR of PVT veel of weinig invloed heeft op de personele kant van directiebesluiten?	Veel invloed	121	19,4%
	Weinig invloed	433	69,4%
	Geen invloed	50	8,0%
	Weet niet	20	3,2%

N=624		Aantal	Percentage
Heeft de OR in uw bedrijf invloed op arbeidsvoorwaarden (zoals beloning of werktijden)?	Nee, geen enkele invloed	169	27,0%
	Ja, de OR kan bestaande arbeidsvoorwaarden nader invullen (en moet zich daarbij houden aan bepaalde grenzen zoals vastgelegd in de CAO en/of wetgeving)	346	55,5%
	Ja, de OR kan geheel zelfstandig over de arbeidsvoorwaarden onderhandelen met de directeur	49	7,9%
	Weet echt niet	60	9,6%

N=393		Aantal	Percentage
Hoe worden dergelijke afspraken die met de OR zijn gemaakt doorgaans opgelegd aan medewerkers?	Via informele kennisgeving	70	17,8%
	Via mondelinge afspraak met de leidinggevende	25	6,3%
	Via wijzigingen in het individuele arbeidscontract	25	6,4%
	Via een aanpassing van het personeelshandboek van het bedrijf	187	47,7%
	Anders	72	18,3%
	Weet echt niet	14	3,6%

## Werkgeversorganisatie

### Cijfer voor belang van werkgeversorganisatie

		Cijfer
Totaal		6,8
Branche	Landbouw en visserij	6,5
	Industrie	6,4
	Bouw	7,0
	Handel	6,6
	Horeca	7,0
	Vervoer en communicatie	6,8
	Financiële instellingen	7,2
	Zakelijke dienstverlening	6,0
	Onderwijs	7,3
	Gezondheids en welzijnszorg	7,5
	Overheid	6,8
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,8
Hiërarchische laag	topkader	6,6
	middenkader	6,8
Cao van toepassing	ja	6,9
	nee	6,1
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,7
	50-199 werknemers	6,8
	200 of meer werknemers	6,9

		Aantal	Percentage
Is uw bedrijf lid van een werkgeversorganisatie?	Ja	558	56,1%
	Nee	437	43,9%

N=558		Aantal	Percentage
Vraagt uw bedrijf wel eens om raad of ondersteuning aan een werkgeversorganisatie?	Nee, nooit	123	22,1%
	Ja, eens in de paar jaar	143	25,6%
	Ja, jaarlijks	142	25,5%
	Ja, meerdere keren per jaar	142	25,5%
	Ja, meerdere keren per maand	7	1,3%

### Cijfer voor tevredenheid over werkgeversorganisatie

N=558		Cijfer
Totaal		6,4
Branche	Landbouw en visserij	6,3
	Industrie	6,4
	Bouw	6,6
	Handel	6,3
	Horeca	6,9
	Vervoer en communicatie	6,1
	Financiële instellingen	6,1
	Zakelijke dienstverlening	6,3
	Onderwijs	6,5
	Gezondheids en welzijnszorg	6,6
	Overheid	6,3
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,4
Hiërarchische laag	topkader	6,6
	middenkader	6,4
Cao van toepassing	ja	6,4
	nee	6,3
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,7
	50-199 werknemers	6,2
	200 of meer werknemers	6,2

N=558		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt de werkgevers-organisatie u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	83	14,8%
	Helpt nauwelijks	106	19,1%
	Helpt enigszins	255	45,7%
	Helpt goed	109	19,5%
	Helpt heel goed	5	,9%



## Vakbond

### Cijfer voor belang van vakbonden

		Cijfer
Totaal		6,8
Branche	Landbouw en visserij	5,3
	Industrie	6,3
	Bouw	6,7
	Handel	6,3
	Horeca	7,1
	Vervoer en communicatie	6,5
	Financiële instellingen	6,8
	Zakelijke dienstverlening	5,9
	Onderwijs	8,2
	Gezondheids en welzijnszorg	7,5
	Overheid	7,7
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,0
Hiërarchische laag	topkader	6,0
	middenkader	7,1
Cao van toepassing	ja	7,0
	nee	5,6
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,5
	50-199 werknemers	7,0
	200 of meer werknemers	7,0

		Aantal	Percentage
Hoe beschouwt u de rol van vakbonden in de arbeidsvoorwaardenvorming?	Altijd destructief (erg belemmerend)	41	4,1%
	Meer destructief dan constructief (belemmerend)	211	21,2%
	Neutraal	306	30,8%
	Meer constructief dan destructief (enige meerwaarde)	327	33,0%
	Altijd constructief (veel meerwaarde)	108	10,9%

**Hoeveel procent van uw medewerkers is (naar uw inschatting) lid van een vakbond?**

		Percentage
Totaal		24,8%
Branche	Landbouw en visserij	24,4%
	Industrie	26,3%
	Bouw	31,8%
	Handel	14,5%
	Horeca	20,2%
	Vervoer en communicatie	29,9%
	Financiële instellingen	16,8%
	Zakelijke dienstverlening	14,3%
	Onderwijs	33,2%
	Gezondheids en welzijnszorg	29,5%
	Overheid	44,7%
	Cultuur en ov. dienstverlening	12,0%
Hiërarchische laag	topkader	20,9%
	middenkader	26,6%
Cao van toepassing	ja	28,3%
	nee	11,4%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	20,1%
	50-199 werknemers	28,5%
	200 of meer werknemers	33,1%

## CAO

### Cijfer voor belang van CAO

		Cijfer
Branche	Landbouw en visserij	6,3
	Industrie	7,2
	Bouw	7,6
	Handel	7,1
	Horeca	8,0
	Vervoer en communicatie	7,5
	Financiële instellingen	7,9
	Zakelijke dienstverlening	5,6
	Onderwijs	8,3
	Gezondheids en welzijnszorg	8,6
	Overheid	8,5
	Cultuur en ov. dienstverlening	7,8
	Hiërarchische laag	topkader
middenkader		8,0
Cao van toepassing	ja	8,2
	nee	4,9
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,2
	50-199 werknemers	7,9
	200 of meer werknemers	7,9

		Valt uw bedrijf onder de werkingssfeer van een CAO?					
		ja, onder één of meerdere CAOs		nee		weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		785	78,9%	183	18,4%	27	2,7%
Branche	Landbouw en visserij	17	85,0%	3	15,0%	0	,0%
	Industrie	113	75,8%	33	22,1%	3	2,0%
	Bouw	78	89,7%	9	10,3%	0	,0%
	Handel	145	77,0%	33	17,3%	11	5,6%
	Horeca	70	90,0%	6	7,1%	2	2,9%
	Vervoer en communicatie	26	72,2%	8	22,2%	2	5,6%
	Financiële dienstverlening	31	77,5%	8	20,0%	1	2,5%
	Zakelijke dienstverlening	37	34,3%	65	60,2%	6	5,6%
	Onderwijs	44	93,6%	3	6,4%	0	,0%
	Gezondheid- en welzijnszorg	111	94,1%	7	5,9%	0	,0%
	Overheid	97	95,1%	3	2,9%	2	2,0%
	Cultuur en ov. dienstverlening	16	72,7%	6	27,3%	0	,0%
Hiërarchische laag	topkader	218	68,0%	92	28,6%	11	3,4%
	middenkader	567	84,1%	92	13,6%	16	2,3%
Cao van toepassing	ja	694	100,0%	0	,0%	0	,0%
	nee	0	,0%	183	100,0%	0	,0%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	398	72,1%	135	24,5%	19	3,4%
	50-199 werknemers	213	88,1%	24	9,8%	5	2,1%
	200 of meer werknemers	174	86,5%	24	12,0%	3	1,5%

		Aantal	Percentage
Valt uw bedrijf onder de werkingssfeer van een CAO?	ja, onder één of meerdere CAOs	785	78,9%
	nee	183	18,4%
	weet niet	27	2,7%

N=210		Aantal	Percentage
Gebruikt uw bedrijf een bepaalde CAO als oriëntatiepunt voor de arbeidsvoorwaarden in uw bedrijf?	Ja, een bepaalde CAO wordt geheel nagevolgd	5	2,4%
	Ja, een bepaalde CAO wordt deels nagevolgd	64	30,7%
	Nee, geen navolging	120	57,1%
	Weet niet	21	9,9%

N=872		Aantal	Percentage
Is dit een bedrijfstak-CAO of een ondernemings-CAO of een arb. vrw. regeling overheidspersoneel?	Bedrijfstak CAO	513	58,9%
	Ondernemings-CAO	131	15,0%
	Arbeidsvoorwaardenregeling overheidspersoneel	101	11,6%
	Geen van deze	27	3,1%
	Weet niet	100	11,4%

N=513		Aantal	Percentage
Hoe is uw bedrijf gebonden aan deze bedrijfstak-CAO?	Door middel van een lidmaatschap van een werknemersorganisatie	166	32,4%
	Door middel van een Algemeen Verbindend Verklaring (AVV)	146	28,5%
	Weet echt niet	201	39,1%

N=872		Aantal	Percentage
Kent u de inhoud van de CAO van uw bedrijf?	Nee	67	7,7%
	Ja, die ken ik een beetje	461	52,9%
	Ja, die ken ik heel goed	344	39,4%

N=872		Aantal	Percentage
Raadpleegt u de CAO wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar uw medewerkers recht op hebben qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?	Nee, nooit	105	12,0%
	Ja, eens in de paar jaar	78	8,9%
	Ja, jaarlijks	155	17,7%
	Ja, meerdere keren per jaar	465	53,4%
	Ja, meerdere keren per maand	69	7,9%

### Cijfer voor tevredenheid over CAO

N=872		Cijfer
Totaal		6,7
Branche	Landbouw en visserij	6,2
	Industrie	6,9
	Bouw	6,5
	Handel	6,4
	Horeca	6,2
	Vervoer en communicatie	6,9
	Financiële instellingen	7,4
	Zakelijke dienstverlening	6,5
	Onderwijs	7,0
	Gezondheids en welzijnszorg	7,1
	Overheid	7,1
Hiërarchische laag	topkader	6,4
	middenkader	6,9
Cao van toepassing	ja	6,8
	nee	5,8
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,6
	50-199 werknemers	6,9
	200 of meer werknemers	6,9

N=872		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt de CAO u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebe-lang?	Helpt niet	50	5,8%
	Helpt nauwelijks	120	13,8%
	Helpt enigszins	321	36,9%
	Helpt goed	346	39,8%
	Helpt heel goed	33	3,8%

N=872		Aantal	Percentage
Wijken de afspraken die u maakt met werknemers die onder de werksfeer van de bestaande CAO vallen, wel eens af van de bestaande CAO?	Ja. Ik maak met individuele werknemers afspraken die meestal gunstiger zijn (voor de wn) dan de bestaande CAO-afspraken	247	28,3%
	Ja. Ik maak met individuele werknemers afspraken die meestal minder gunstig zijn (voor de wn) dan de bestaande CAO-afspraken	24	2,8%
	Ja. Ik maak met individuele werknemers afspraken die soms gunstiger zijn en soms ongunstiger zijn dan de bestaande CAO-afspraken	205	23,6%
	Nee. Ik volg altijd precies de CAO-afspraken	240	27,6%
	Niet op mij van toepassing	155	17,8%

N=476		Aantal	Percentage
Voor wie gelden deze afwijkingen met name?	Alle werknemers	136	28,6%
	Meerderheid van de werknemers	100	21,0%
	Minderheid van de werknemers	69	14,5%
	Slechts voor enkele werknemers bij uitzondering	171	35,9%

Op welke terreinen kijkt u meestal af van de CAO **ten gunste** van de werknemer?

N=476: meerdere antwoorden mogelijk	Aantal	Percentage
Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)	200	44,2%
Flexibele begin- en eindtijden	274	60,7%
Overwerk	151	33,4%
Verlof	193	42,7%
Kinderopvang	39	8,6%
Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)	94	20,9%
Prestaties die geleverd moeten worden	72	16,0%
Contract (aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	97	21,5%
Anders	18	4,0%

Op welke terreinen wijkt u meestal af van de CAO **ten nadele** van de werknemer?

N=476: meerdere antwoorden mogelijk	Aantal	Percentage
Beloning (o.a. resultaatgerichte beloning)	35	15,3%
Flexibele begin- en eindtijden	70	30,8%
Overwerk	88	38,5%
Verlof	37	16,2%
Kinderopvang	31	13,4%
Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)	19	8,2%
Prestaties die geleverd moeten worden	60	26,2%
Contract (aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	36	15,7%
Anders	14	6,1%

N=283 (bedrijven met CAO en meer dan 50 werknemers)		Aantal	Percentage
Wijken uw collega-leiding-gevendenden af van de CAO?	Ja: allen, hierover zijn duidelijke afspraken gemaakt	44	15,6%
	Ja: allen, hierover zijn geen duidelijke afspraken gemaakt	29	10,3%
	Ja, sommigen	134	47,3%
	Nee, ik ben de enige (voor zover ik weet)	16	5,7%
	Weet niet	60	21,1%

## Personeelshandboek

### Cijfer voor belang van personeelshandboek

	Cijfer
Totaal	7,3
Branche	
Landbouw en visserij	6,5
Industrie	7,4
Bouw	7,1
Handel	7,0
Horeca	7,0
Vervoer en communicatie	8,3
Financiële instellingen	7,6
Zakelijke dienstverlening	6,9
Onderwijs	7,5
Gezondheids en welzijnszorg	7,7
Overheid	8,2
Cultuur en ov. dienstverlening	7,0



		Cijfer
Hiërarchische laag	topkader	6,4
	middenkader	7,8
Cao van toepassing	ja	7,5
	nee	6,8
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	6,9
	50-199 werknemers	8,0
	200 of meer werknemers	7,9

		Heeft uw bedrijf een personeelshandboek?					
		Ja		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		661	66,4%	277	27,8%	57	5,7%
Branche	Landbouw en visserij	14	70,0%	4	20,0%	2	10,0%
	Industrie	103	69,1%	32	21,5%	14	9,4%
	Bouw	61	70,1%	26	29,9%	0	,0%
	Handel	112	59,7%	70	37,2%	6	3,1%
	Horeca	45	57,1%	29	37,1%	4	5,7%
	Vervoer en communicatie	30	83,3%	3	8,3%	3	8,3%
	Financiële dienstverlening	26	65,0%	10	25,0%	4	10,0%
	Zakelijke dienstverlening	65	60,2%	40	37,0%	3	2,8%
	Onderwijs	31	66,0%	9	19,1%	7	14,9%
	Gezondheid- en welzijnszorg	80	67,8%	28	23,7%	10	8,5%
	Overheid	87	85,3%	11	10,8%	4	3,9%
	Cultuur en ov. dienstverlening	7	31,8%	15	68,2%	0	,0%
Hiërarchische laag	topkader	154	48,2%	161	50,3%	5	1,5%
	middenkader	506	75,1%	116	17,2%	52	7,8%
Cao van toepassing	ja	477	68,8%	168	24,3%	48	7,0%
	nee	99	53,8%	81	44,0%	4	2,2%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	295	53,5%	235	42,5%	22	4,0%
	50-199 werknemers	195	80,5%	28	11,6%	19	7,9%
	200 of meer werknemers	171	85,0%	14	7,0%	16	8,0%

N=661		Aantal	Percentage
Kent u de inhoud van het personeelshandboek van uw bedrijf?	Nee	16	2,4%
	Ja, die ken ik een beetje	282	42,7%
	Ja, die ken ik goed	363	54,9%

N=661		Aantal	Percentage
Raadpleegt u het personeelshandboek wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er bestaan in uw bedrijf?	Nee, nooit	54	8,2%
	Ja, eens in de paar jaar	48	7,3%
	Ja, jaarlijks	99	15,0%
	Ja, meerdere keren per jaar	400	60,5%
	Ja, meerdere keren per maand	60	9,1%

#### Cijfer voor tevredenheid over personeelshandboek

N=661		Cijfer
Totaal		7,2
Branche	Landbouw en visserij	7,3
	Industrie	7,3
	Bouw	7,1
	Handel	7,2
	Horeca	7,5
	Vervoer en communicatie	7,5
	Financiële instellingen	7,2
	Zakelijke dienstverlening	7,0
	Onderwijs	7,2
	Gezondheids en welzijnszorg	7,4
	Overheid	7,0
Hiërarchische laag	topkader	7,3
	middenkader	7,2
Cao van toepassing	ja	7,2
	nee	7,3
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,3
	50-199 werknemers	7,2
	200 of meer werknemers	7,2

N=661		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt het personeelshandboek u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	22	3,3%
	Helpt nauwelijks	63	9,5%
	Helpt enigszins	242	36,6%
	Helpt goed	297	45,0%
	Helpt heel goed	37	5,6%

## Individuele arbeidscontracten

### Cijfer voor belang van individuele arbeidscontracten

		Cijfer
Totaal		8,0
Branche	Landbouw en visserij	7,3
	Industrie	7,8
	Bouw	7,4
	Handel	8,2
	Horeca	7,9
	Vervoer en communicatie	8,4
	Financiële instellingen	8,3
	Zakelijke dienstverlening	8,6
	Onderwijs	7,3
	Gezondheids en welzijnszorg	8,6
	Overheid	7,4
	Cultuur en ov. dienstverlening	8,0
	Hiërarchische laag	topkader
middenkader		8,0
Cao van toepassing	ja	7,9
	nee	8,3
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	8,0
	50-199 werknemers	8,1
	200 of meer werknemers	8,0

		Hebben uw medewerkers een individueel arbeidscontract?					
		ja, allemaal of de meerderheid		ja, de minderheid		nee	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		750	77,4%	70	7,3%	149	15,4%
Branche	Landbouw en visserij	13	65,0%	3	15,0%	4	20,0%
	Industrie	105	71,9%	14	9,6%	27	18,5%
	Bouw	64	76,2%	7	8,3%	13	15,5%
	Handel	146	80,4%	12	6,3%	24	13,2%
	Horeca	57	76,1%	8	10,4%	10	13,4%
	Vervoer en communicatie	25	73,5%	4	11,8%	5	14,7%
	Financiële dienstverlening	33	82,5%	4	10,0%	3	7,5%
	Zakelijke dienstverlening	94	89,5%	4	3,8%	7	6,7%
	Onderwijs	33	71,7%	0	,0%	13	28,3%
	Gezondheid- en welzijnszorg	104	88,9%	6	5,1%	7	6,0%
	Overheid	60	60,6%	9	9,1%	30	30,3%
	Cultuur en ov. dienstverlening	16	72,7%	0	,0%	6	27,3%
Hiërarchische laag	topkader	248	78,8%	16	5,1%	51	16,2%
	middenkader	501	76,7%	54	8,3%	98	15,0%
Cao van toepassing	ja	510	75,1%	50	7,4%	119	17,5%
	nee	153	85,1%	7	3,8%	20	11,1%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	426	79,3%	33	6,2%	78	14,5%
	50-199 werknemers	187	78,5%	21	8,9%	30	12,6%
	200 of meer werknemers	136	70,4%	16	8,3%	41	21,3%

		Aantal	Percentage
Hebben uw medewerkers een individueel arbeidscontract?	Ja, allemaal	641	64,5%
	Ja, de meerderheid heeft een individueel arbeidscontract	108	10,9%
	Ja, de minderheid heeft een individueel arbeidscontract	70	7,1%
	Nee	149	15,0%
	Weet niet	26	2,6%

N=820		Aantal	Percentage
Kent u over het algemeen de inhoud van de arbeidscontracten van uw medewerkers?	Nee	50	6,1%
	Ja, die ken ik een beetje	264	32,2%
	Ja, die ken ik goed	506	61,8%

N=820		Aantal	Percentage
Raadpleegt u de arbeidscontracten van uw medewerkers wel eens, bijvoorbeeld om te kijken waar zij recht op hebben qua salaris, vakantiedagen, overwerk, pensioen, enzovoort?	Nee, nooit	276	33,7%
	Ja, eens in de paar jaar	128	15,6%
	Ja, jaarlijks	223	27,2%
	Ja, meerdere keren per jaar	178	21,7%
	Ja, meerdere keren per maand	14	1,7%

#### Cijfer voor tevredenheid arbeidscontract

N=820		Cijfer
Totaal		7,4
Branche	Landbouw en visserij	7,5
	Industrie	7,2
	Bouw	7,2
	Handel	7,6
	Horeca	7,5
	Vervoer en communicatie	7,3
	Financiële instellingen	7,1
	Zakelijke dienstverlening	7,5
	Onderwijs	7,4
	Gezondheids en welzijnszorg	7,5
	Overheid	7,1
Cultuur en ov. dienstverlening	7,4	

N=820		Cijfer
Hiërarchische laag	topkader	7,7
	middenkader	7,2
Cao van toepassing	ja	7,4
	nee	7,5
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,5
	50-199 werknemers	7,2
	200 of meer werknemers	7,2

		Aantal	Percentage
In hoeverre helpen de individuele arbeidscontracten van uw medewerkers u (als leidinggevende) om het werk en de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	56	6,8%
	Helpt nauwelijks	118	14,4%
	Helpt enigszins	287	35,1%
	Helpt goed	322	39,3%
	Helpt heel goed	36	4,4%

## Klachtenregeling

### Cijfer voor belang van klachtenregeling

		Cijfer
Totaal		7,5
Branche	Landbouw en visserij	6,8
	Industrie	7,1
	Bouw	7,2
	Handel	7,3
	Horeca	7,6
	Vervoer en communicatie	8,2
	Financiële instellingen	7,7
	Zakelijke dienstverlening	7,0
	Onderwijs	8,4
	Gezondheids en welzijnszorg	8,2
	Overheid	8,1
Hiërarchische laag	Cultuur en ov. dienstverlening	8,1
	topkader	6,9
Cao van toepassing	middenkader	7,8
	ja	7,7
Grootteklasse	nee	6,9
	minder dan 50 werknemers	7,2
	50-199 werknemers	7,9
	200 of meer werknemers	8,1

		Heeft uw organisatie een klachtenregeling?					
		Ja, een algemene of specifieke klachtenregeling		Nee		Weet niet	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal		624	62,8%	308	31,0%	62	6,2%
Branche	Landbouw en visserij	10	50,0%	9	45,0%	1	5,0%
	Industrie	84	56,4%	50	33,6%	15	10,1%
	Bouw	51	59,3%	33	38,4%	2	2,3%
	Handel	94	50,0%	80	42,3%	14	7,7%
	Horeca	33	42,9%	40	51,4%	4	5,7%
	Vervoer en communicatie	23	63,9%	8	22,2%	5	13,9%
	Financiële dienstverlening	33	82,5%	5	12,5%	2	5,0%
	Zakelijke dienstverlening	46	42,6%	55	50,9%	7	6,5%
	Onderwijs	43	91,5%	3	6,4%	1	2,1%
	Gezondheid- en welzijnszorg	105	89,0%	10	8,5%	3	2,5%
	Overheid	92	90,2%	4	3,9%	6	5,9%
	Cultuur en ov. dienstverlening	10	45,5%	11	50,0%	1	4,5%
Hiërarchische laag	topkader	141	44,2%	173	54,3%	5	1,6%
	middenkader	483	71,7%	134	19,9%	57	8,4%
Cao van toepassing	ja	478	68,9%	173	25,0%	43	6,2%
	nee	65	35,5%	110	60,6%	7	3,8%
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	267	48,4%	261	47,3%	24	4,4%
	50-199 werknemers	184	76,0%	35	14,5%	23	9,5%
	200 of meer werknemers	174	86,6%	12	5,9%	15	7,4%



		Aantal	Percentage
Heeft uw bedrijf een klachtenregeling?	Ja, een algemene klachtenregeling	254	25,6%
	Ja, een specifieke klachtenregeling	95	9,5%
	Ja, een algemene en / of een specifieke klachtenregeling	276	27,7%
	Nee	308	31,0%
	Weet niet	62	6,2%

N=624		Aantal	Percentage
Kent u de inhoud van de klachtenregeling?	Nee	87	13,9%
	Ja, die ken ik een beetje	329	52,7%
	Ja, die ken ik goed	209	33,5%

N=624		Aantal	Percentage
Raadpleegt u de klachtenregeling wel eens, bijvoorbeeld om te kijken welke regels er zijn over ongewenst gedrag, pesten en seksuele intimidatie?	Nee, nooit	238	38,2%
	Ja, eens in de paar jaar	138	22,2%
	Ja, jaarlijks	134	21,5%
	Ja, meerdere keren per jaar	99	15,8%
	Ja, meerdere keren per maand	15	2,4%

N=624		Aantal	Percentage
Hebben één of meer van uw medewerkers wel eens gebruik gemaakt van de klachtenregeling?	Ja	178	28,5%
	Nee	446	71,5%

N=178 (meerdere antwoorden mogelijk)		Aantal	Percentage
Ja, een advocaat		21	3,3%
Ja, een vakbondspersoon		27	4,3%
Ja, een rechtshulpverlener		5	,8%
Ja, iemand anders		98	15,7%
Nee		32	5,1%
Weet niet		13	2,1%

### Cijfer voor tevredenheid over klachtenregeling

N=624		Cijfer
Totaal		6,9
Branche	Landbouw en visserij	7,3
	Industrie	6,8
	Bouw	6,8
	Handel	7,1
	Horeca	7,5
	Vervoer en communicatie	6,7
	Financiële instellingen	6,9
	Zakelijke dienstverlening	6,8
	Onderwijs	6,9
	Gezondheids en welzijnszorg	7,0
	Overheid	6,7
	Cultuur en ov. dienstverlening	6,8
Hiërarchische laag	topkader	7,0
	middenkader	6,9
Cao van toepassing	ja	6,9
	nee	7,0
Grootteklasse	minder dan 50 werknemers	7,0
	50-199 werknemers	6,9
	200 of meer werknemers	6,7

N=624		Aantal	Percentage
In hoeverre helpt de klachtenregeling u (als leidinggevende) om het werk, de arbeidsvoorwaarden en de werksituatie van uw medewerkers vorm te geven in overeenstemming met het organisatiebelang?	Helpt niet	79	12,7%
	Helpt nauwelijks	128	20,4%
	Helpt enigszins	256	41,0%
	Helpt goed	156	24,9%
	Helpt heel goed	6	1,0%

Kunt u aangeven in hoeverre u de regels over de volgende onderdelen van de arbeidsrelatie strikt dan wel ruim vindt wat betreft mogelijkheden om maatwerk-afspraken met medewerkers te maken?

		zeer strikt	strikt	neu- traal	ruim	zeer ruim	n.v.t.
Beloning (o.a. resultaatge- richte beloning)	aantal	183	309	251	169	34	48
	percentage	18,4%	31,1%	25,3%	17,0%	3,4%	4,8%
Flexibele begin- en eindtij- den	aantal	65	178	223	344	151	33
	percentage	6,5%	17,9%	22,5%	34,6%	15,1%	3,3%
Overwerk	aantal	64	225	311	258	89	46
	percentage	6,4%	22,7%	31,3%	26,0%	9,0%	4,7%
Verlof	aantal	62	254	242	314	100	20
	percentage	6,2%	25,6%	24,4%	31,6%	10,1%	2,1%
Kinderopvang	aantal	82	195	291	125	47	253
	percentage	8,3%	19,6%	29,3%	12,5%	4,7%	25,5%
Ontwikkelingsmogelijkhe- den (o.a. POP)	aantal	32	111	351	290	83	127
	percentage	3,2%	11,1%	35,3%	29,2%	8,3%	12,8%
Prestaties die geleverd moeten worden	aantal	70	235	322	259	66	42
	percentage	7,0%	23,6%	32,4%	26,0%	6,6%	4,3%
Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	aantal	98	263	278	207	62	86
	percentage	9,8%	26,5%	27,9%	20,8%	6,2%	8,7%

In welke mate gebruikt u daadwerkelijk de ruimte om zelf afspraken te maken met uw medewerkers?

		veel minder	minder	alle	meer	veel meer	n.v.t.
Beloning (o.a. resultaatge- richte beloning)	aantal	110	201	269	184	28	197
	percentage	11,1%	20,3%	27,2%	18,6%	2,9%	19,9%
Flexibele begin- en eindtij- den	aantal	45	140	328	316	91	70
	percentage	4,5%	14,2%	33,2%	32,0%	9,2%	7,0%
Overwerk	aantal	56	204	322	265	48	93
	percentage	5,7%	20,7%	32,6%	26,8%	4,9%	9,4%
Verlof	aantal	41	163	388	279	45	73
	percentage	4,2%	16,5%	39,2%	28,2%	4,6%	7,4%
Kinderopvang	aantal	124	175	216	67	15	393
	percentage	12,5%	17,7%	21,8%	6,7%	1,5%	39,7%
Ontwikkelingsmogelijkhe- den (o.a. POP)	aantal	56	149	336	214	54	180
	percentage	5,6%	15,1%	34,0%	21,7%	5,5%	18,2%
Prestaties die geleverd moeten worden	aantal	32	142	370	286	79	80
	percentage	3,2%	14,3%	37,5%	28,9%	8,0%	8,1%
Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	aantal	75	156	348	167	47	195
	percentage	7,6%	15,8%	35,2%	16,9%	4,7%	19,8%

In welke mate hebben (minimaal één van uw) medewerkers u het afgelopen jaar benaderd om veranderingen aan te brengen in bestaande afspraken over:

		niet	in beperkte mate	in hoge mate
Beloning (o.a. resultaatge- richte beloning)	aantal	453	448	92
	percentage	45,6%	45,1%	9,3%
Flexibele begin- en eindtijden	aantal	375	482	137
	percentage	37,7%	48,5%	13,8%
Overwerk	aantal	534	371	89
	percentage	53,7%	37,3%	9,0%
Verlof	aantal	351	483	160
	percentage	35,3%	48,6%	16,1%
Kinderopvang	aantal	741	215	38
	percentage	74,5%	21,6%	3,8%
Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)	aantal	472	415	107
	percentage	47,5%	41,7%	10,8%
Prestaties die geleverd moe- ten worden	aantal	457	410	127
	percentage	46,0%	41,3%	12,8%
Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	aantal	537	362	96
	percentage	54,0%	36,4%	9,6%

Hoe is dit meestal afgelopen?

		wijziging ten geen wijziging	wijziging ten gunste van medewerker	wijziging ten gun- ste van medewer- ker en bedrijf	n.v.t.
Beloning (o.a. resultaatge- richte beloning)	aantal	395	271	88	148
	percentage	43,8%	30,0%	9,7%	16,4%
Flexibele begin- en eindtijden	aantal	239	329	255	80
	percentage	26,5%	36,4%	28,3%	8,8%
Overwerk	aantal	347	155	253	147
	percentage	38,4%	17,2%	28,1%	16,3%
Verlof	aantal	267	355	178	101
	percentage	29,7%	39,4%	19,7%	11,2%
Kinderopvang	aantal	375	107	46	374
	percentage	41,6%	11,8%	5,1%	41,5%
Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)	aantal	280	198	236	189
	percentage	31,0%	21,9%	26,1%	21,0%
Prestaties die geleverd moe- ten worden	aantal	347	81	326	148
	percentage	38,5%	9,0%	36,1%	16,4%
Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	aantal	341	178	172	210
	percentage	37,8%	19,7%	19,1%	23,3%

In welke mate heeft u uw medewerkers het afgelopen jaar benaderd om bestaande afspraken te veranderen?

		niet	in beperkte mate	in hoge mate
Beloning (o.a. resultaatge- richte beloning)	aantal	697	259	37
	percentage	70,2%	26,1%	3,7%
Flexibele begin- en eindtijden	aantal	543	379	72
	percentage	54,6%	38,2%	7,2%
Overwerk	aantal	539	383	71
	percentage	54,3%	38,6%	7,1%
Verlof	aantal	611	327	55
	percentage	61,6%	32,9%	5,5%
Kinderopvang	aantal	891	71	31
	percentage	89,8%	7,1%	3,1%
Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)	aantal	561	324	109
	percentage	56,5%	32,6%	11,0%
Prestaties die geleverd moe- ten worden	aantal	436	399	158
	percentage	43,9%	40,2%	15,9%
Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	aantal	687	258	48
	percentage	69,2%	26,0%	4,8%

Hoe is dit meestal afgelopen?

		geen wijziging	wijzigingen ten gunste van bedrijf	wijzigingen ten gunste van bei- den	n.v.t.
Beloning (o.a. resultaatge- richte beloning)	aantal	353	46	238	158
	percentage	44,4%	5,8%	30,0%	19,9%
Flexibele begin- en eindtijden	aantal	223	105	361	105
	percentage	28,1%	13,3%	45,4%	13,2%
Overwerk	aantal	253	125	276	140
	percentage	31,9%	15,7%	34,7%	17,7%
Verlof	aantal	281	83	294	135
	percentage	35,4%	10,5%	37,0%	17,1%
Kinderopvang	aantal	351	21	69	353
	percentage	44,3%	2,6%	8,6%	44,4%
Ontwikkelingsmogelijkheden (o.a. POP)	aantal	255	44	322	172
	percentage	32,2%	5,5%	40,6%	21,7%
Prestaties die geleverd moe- ten worden	aantal	220	187	270	116
	percentage	27,7%	23,6%	34,0%	14,6%
Contract (o.a. aantal uren per week; tele- of thuiswerk)	aantal	302	81	183	227
	percentage	38,0%	10,2%	23,1%	28,6%

		Aantal	Percentage
Als u als leidinggevende zelf zou mogen kiezen met wie u onderhandelt over de individuele arbeidsvoorwaarden van al uw medewerkers, naar wie zou dan uw voorkeur uitgaan?	Individuele werknemer	614	61,8%
	OR/personeelsvertegenwoordiging	201	20,2%
	Bonden	146	14,7%
	Anders	33	3,3%

		Aantal	Percentage
Zijn uw medewerkers de laatste vijf jaar wel of niet mondiger geworden op het terrein van arbeidsvoorwaarden?	Ja, duidelijk mondiger geworden	406	40,9%
	Ja, enigszins mondiger geworden	368	37,1%
	Nee, geen verandering	201	20,2%
	Nee, mondigheid is enigszins afgenomen	15	1,5%
	Nee, mondigheid is sterk afgenomen	3	,3%

Hoe verklaart u de ontwikkeling in de mondigheid van uw medewerkers? (meerdere antwoorden mogelijk) N=801

Hangt samen met de situatie op de arbeidsmarkt	28,4%
Hangt samen met individualisering in het algemeen (is een culturele ontwikkeling)	41,6%
Werknemers zijn steeds hoger opgeleid	15,3%
Werknemers weten beter wat zij zelf willen	39,5%
Werknemers zijn 'brutaler' geworden	23,6%
Werknemers zijn 'angstiger' geworden	5,2%
Anders	4,0%

		Aantal	Percentage
Welke stelling onderschrijft u het meest?	CAO's hebben in het algemeen meer voordelen dan nadelen	378	38,1%
	CAO's hebben in het algemeen evenveel voordelen als nadelen	498	50,1%
	CAO's hebben in het algemeen meer nadelen dan voordelen	117	11,8%



## Onderzoekspopulatie en steekproefverantwoording

De AVON Monitor 2004 wijkt op enkele onderdelen af van de AVON Monitor 2002. De AVON Monitor 2004 omvat een meting van arbeidsvoorwaarden (deel 1) en arbeidsverhoudingen (deel 2). Deel 1 komt overeen met de AVON Monitor 2002; deel 2 is nieuw.

De AVON Monitor 2004 bestaat uit “Deel 1. Arbeidsvoorwaarden” en “Deel 2. Arbeidsverhoudingen”. “Deel 1. Arbeidsvoorwaarden” is een onderzoek onder *werknemers*. “Deel 2. Arbeidsverhoudingen” is een onderzoek onder *werknemers en leidinggevenden*.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het internetrespondentenbestand van Multiscope. Een belangrijke reden om een internetenquête toe te passen is, naast lagere kosten en snelle beschikbaarheid van respons, het feit dat de AVON Monitor 2002 eveneens op een dergelijke wijze is uitgevoerd. Daarmee voorkomen we dat afwijkingen te wijten zijn aan de methode van dataverzameling. We realiseren ons dat de internetgebruikerspopulatie in 2002 kan afwijken van die van 2004, namelijk in die zin dat thans naar verwachting meer lager opgeleiden, ouderen en allochtonen ervan gebruik kunnen maken. In de AVON Monitor 2004 is gebruik gemaakt van een steekproefkader met ruim 100.000 respondenten, terwijl de steekproef voor de AVON Monitor 2002 was gebaseerd op een bestand van 17.000 personen. Dat is al een indicatie, dat het internet inmiddels is ontsloten voor een omvangrijkere groep gebruikers. Systematische afwijking van het steekproefkader uit 2002 is daarmee niet geheel uit te sluiten.

Voor het werknemersonderzoek en het leidinggevendenonderzoek zijn verschillende steekproeven samengesteld. Overeenkomstig de trekking van 2002 is voor de steekproef van “Deel 1. Arbeidsvoorwaarden” (werknemersdeel) getrokken uit werkzame personen in het Multiscope bestand, waarbij is gestratificeerd naar branche. Om uitspraken te kunnen doen naar verschillen tussen bedrijfstakken is een netto steekproef van 2.500 werknemers gerealiseerd, waarvoor bruto 16.229 personen zijn benaderd. Uiteindelijk hebben 4.320 panelleden gerepondeerd (respons 26,6%). De responsgroep is voor de analyse aselekt gereduceerd tot 2.500 personen. Voor het kunnen doen van representatieve uitspraken over werkzame personen is gewogen naar de sectorverdeling in het gewogen databestand van 2002.

Voor “Deel 2. Arbeidsverhoudingen” is voor het onderdeel onder werknemers dezelfde steekproef gebruikt als bij Deel 1. Voor leidinggevenden is een aparte steekproef getrokken, gestratificeerd naar branche. Daarbij zijn netto 1.000 waarnemingen gerealiseerd, waarvoor bruto 6.771 panelleden zijn benaderd. Er hebben 1.462 personen gerepondeerd (21,6%) die aselekt zijn teruggebracht tot een analysegroep van 1.000 respondenten. De responsgroep is gewogen naar sector.

De totale respons van beide groepen, dat wil zeggen inclusief later binnengekomen respons, lag rond de 36%, hetgeen in de orde van grootte is van het gemiddelde responspercentage binnen het Multiscope panel van 40%.

De respondenten zijn via een e-mail uitgenodigd mee te werken aan het onderzoek. De werknemers hebben twee aparte vragenlijsten over arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen ingevuld, om te voorkomen dat de non-respons te groot zou zijn indien zij beide lijsten tegelijkertijd voorgelegd zouden krijgen. Dezelfde respondenten hebben beide lijsten ingevuld. Van de werknemers die de eerste lijst invulde, is 76% doorge-



gaan met de tweede lijst. De leidinggevendenden ontvingen alleen de vragenlijst over arbeidsverhoudingen. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 8-26 november 2004.

Voor het trekken van steekproeven van de werkzame beroepsbevolking zijn er voor internetenquêtes nog geen heldere condities en nog geen uitgekristalliseerde ervaringen, omdat het medium relatief jong is. Over de internetrespondentenbestanden van diverse marktonderzoekbureaus is weinig bekend, wat betreft de mate waarin dergelijke bestanden representatief zijn voor de populatie van werkende Nederlanders. Zo zijn bepaalde categorieën werkenden waarschijnlijk ongelijk vertegenwoordigd in dergelijke bestanden. Te verwachten is dat internetrespondentenbestanden een oververtegenwoordiging kennen van jongeren, hoger opgeleiden en autochtonen, en mogelijk ook van mannen. Daarnaast is weinig bekend over de respons van internetrespondenten. Een en ander betekent dat we weinig weten over het steekproefkader en bijgevolg op voorhand niet goed kunnen aangeven wat een geschikte steekproefprocedure kan zijn.

### Werknemerssteekproef 2002

Voor de AVON Monitor 2002 is als waarnemingseenheid gekozen voor de werknemer in loondienst ongeacht het aantal werkzame uren. Het CBS hanteert een ondergrens van 12 uur per week voor de werkzame beroepsbevolking, maar de gebruikers van de internetrespondentenbestanden doen dat niet. In 2002 is uitgegaan van een netto steekproef van 2.500 werknemers, waarbij van iedere bedrijfstak minimaal 50 werknemers zouden worden opgenomen. Destijds is een steekproef getrokken uit het Intomart Internetpanel, bestaande uit 17.941 werkzame personen verdeeld over 10 branches. De respons is via hercodering ingedeeld volgens de CBS-indeling van 12 sectoren (Standaard Bedrijfs Indeling, 1 digit). Met een weegfactor heeft Intomart het databestand gecorrigeerd.

In tabel 1 staat informatie over het steekproefkader en de respons van 2002. Als referentie voor de steekproef uit het Intomart Internetpanel is uitgegaan van de procentuele verdeling van CBS statistieken van de werkzame beroepsbevolking van 5,47 miljoen personen naar bedrijfstak. De verdeling van de responsgroep naar bedrijfstak van de AVON Monitor 2002 komt redelijk overeen met de CBS-gegevens.

Tabel 1 Populatie en respons 2002

bedrijfstak	referentie voor het steekproefkader		respons 2002	
	populatie	populatie in %	respons	respons in %
Landbouw en visserij	85000	1,6%	31	1,2%
Industrie	980000	17,9%	524	21,0%
Bouw	350000	6,4%	133	5,3%
Handel	846000	15,5%	274	11,0%
Horeca	130000	2,4%	58	2,3%
Vervoer en communicatie	371000	6,8%	180	7,2%
Financiële instellingen	233000	4,3%	179	7,2%
Zakelijke dienstverlening	572000	10,5%	166	6,6%
Openbaar bestuur	519000	9,5%	221	8,8%
Onderwijs	379000	6,9%	379	15,2%
Gezondheids- en welzijnszorg	808000	14,8%	276	11,0%
Cultuur en overige dienstverlening	199000	3,6%	79	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>5472000</b>	<b>100,0%</b>	<b>2500</b>	<b>100,0%</b>

### Werknemers- en leidinggevendensteekproef 2004

Net als in 2002 is in de opzet van het huidige onderzoek voorzien in een internetenquête onder een aselechte, gestratificeerde steekproef van werkenden. Stratificatie vond plaats naar sector. Vanwege de vergelijkbaarheid met de uitkomsten van 2002 zijn bij de indelingen van werknemers naar bedrijfstak dezelfde aantallen aangehouden. Vooraf was weinig bekend over respons en non-respons van personen binnen het steekproefkader, dat wil zeggen beredeneerd vanuit het belang dat men zou hechten aan het onderwerp. Bekend was wel dat doorgaans een respons van maximaal 40% wordt behaald. Veiligheidshalve zijn wij gaan zitten op een verwachte respons van 15-20%. Uiteraard hebben wij getracht de respons zo hoog mogelijk te doen zijn door aan te geven dat het belang van onderzoek groot is en ook een maatschappelijke betekenis heeft. Dit laatste door te benadrukken dat het onderzoek wordt verricht in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

#### Werknemers

Voor de meting van 2004 onder werknemers is uitgegaan van de responsverhoudingen die zijn gerealiseerd in de AVON Monitor 2002 zoals weergegeven in tabel 1. In eerste instantie zijn 21.000 panelleden aangeschreven, die zijn geselecteerd op basis van sector en arbeidsmarktsituatie. De reden om zo'n hoog aantal personen aan te schrijven is om responsuitval te verkleinen. De werknemersvragenlijst is namelijk aangeboden in twee gedeelten vanwege haar lengte, dus dienden respondenten twee keer een vragenlijst in te vullen. Na twee weken zijn 2.000 extra panelleden benaderd, specifiek in die sectoren waar de respons achterbleef. Uiteindelijk is alleen in de landbouw en visserij sector een opweging (1.14) toegepast en in de industrie een kleine terugweging (0.98). Deze gegevens staan in tabel 2.

Tabel 2 Responsgroep werknemers en leidinggevendenden AVON Monitor 2004 per sector

bedrijfstak	werknemers			leidinggevendenden		
	o.b.v. AVON			o.b.v. TAS		
	2002			200a		
	aantal	percen- tage	weegfac- tor 2004	aantal	percen- tage	weegfac- tor 2004
Landbouw en visserij	75	3,0	1.14	20	2,0	1
Industrie	410	16,4	0.98	166	16,6	1
Bouw	173	6,9	1	76	7,3	1
Handel	383	15,3	1	188	18,8	0.96
Horeca	74	3,0	1	79	7,9	1.11
Vervoer en communicatie	163	6,5	1	36	3,6	1
Financiële instellingen	105	4,2	1	40	4,0	1
Zakelijke dienstverlening	305	12,2	1	108	10,8	1
Onderwijs	172	6,9	1	47	4,7	1
Gezondheids- en welzijnszorg	348	13,9	1	119	11,9	1
Overheid	191	7,6	1	102	10,2	1
Cultuur en overige dienstverlening	102	4,1	1	22	2,2	1
<b>Totaal</b>	<b>2501</b>	<b>100</b>		<b>1000</b>	<b>100</b>	

In dit onderzoek onder werknemers zitten uiteraard ook werknemers met een leidinggevende positie. Bij de dataverzameling voor de werknemersvragenlijsten konden respondenten met een leidinggevende functie kiezen om de leidinggevendenvragenlijst óf de werknemersvragenlijst in te vullen. Doordat relatief veel leidinggevendenden hebben gekozen voor de vragenlijst voor leidinggevendenden in plaats van de vragenlijst voor

werknemers, bevatte het werknemersbestand in 2004 naar verhouding weinig leidinggevendenden (20%) ten opzichte van 2002 (38%). Om die reden is het aantal werknemers zonder leidinggevende functie teruggewogen met een factor kleiner dan 1 en het aantal werknemers met een leidinggevende functie opgewogen met een factor groter dan 1 (afhankelijk van het aantal werknemers waaraan men leiding geeft) (zie tabel 3).

Tabel 3 Responsgroep werknemers AVON Monitor 2004 naar positie als leidinggevende

leidinggevendenden (naar aantal werknemers aan wie men leiding geeft)	werknemers o.b.v. AVON 2004				
	ongewogen		gewogen (o.b.v. 2002) (naar sector en aantal werknemers aan wie men leiding geeft)		weegfactor (afgerond)
	aantal	percentage	aantal	percentage	
geen leiding	2010	80,4	1697	68,1	0.84
ja, aan 1-5 werknemers	300	12,0	374	15,0	1.24
ja, aan 5-9 werknemers	79	3,2	168	6,7	2.13
ja, aan 10-19 werknemers	58	2,3	116	4,7	2.00
ja, aan 20-49 werknemers	29	1,2	78	3,1	2.67
ja, aan meer dan 50 werknemers	24	1,0	60	2,4	2.50
<b>Totaal</b>	<b>2500</b>	<b>100</b>	<b>2493</b>	<b>100</b>	

Ondanks de impliciete correcties voor opleiding die verwerkt waren in de gewogen sectorverdeling van 2002 en de weging naar het aantal leidinggevendenden, bleek dat het databestand in 2004 ook qua opleidingsniveau afweek van het databestand in 2002. Voor de drie opleidingscategorieën (lager opgeleid, middelbaar opgeleid en hoger opgeleid) was de verdeling in 2002 respectievelijk 21,1%, 50,8% en 28,1%. In 2004 zijn deze percentages 9,2%, 52,8% en 38%. Om die reden hebben we in eerste instantie een derde weegfactor samengesteld, waarin naast sector en leidinggeven gecorrigeerd werd voor opleiding. Vervolgens hebben we bekeken in hoeverre deze derde weegfactor resultaten opleverde die verschilden van de resultaten zonder deze factor. Het bleek dat de 95%-betrouwbaarheidsintervallen op alle cruciale aspecten overlaptten. Het betrouwbaarheidsinterval geeft de minimale en maximale waarde rondom het gevonden gemiddelde/percentage aan. (Voor alle steekproeven geldt dat het werkelijke populatiegemiddelde in 95% van de gevallen binnen de grenzen van dat betrouwbaarheidsinterval ligt.) In een steekproef van 2.500 respondenten heeft het betrouwbaarheidsinterval een maximale spanwijdte van plus of min 2%: werkelijke populatiegemiddelden kunnen dus maximaal 2% van het gevonden gemiddelde afwijken. Deze 2% geldt bovendien alleen voor gevonden gemiddelden rond de 50%. Hoe dichter het gevonden gemiddelde richting 0 of 100% gaat, des te betrouwbaarder, omdat de spanwijdte van het betrouwbaarheidsinterval kleiner wordt. Wanneer betrouwbaarheidsintervallen elkaar minstens ten dele overlappen, ontstaat er dus voor gevonden percentages rond de 50% een maximale spanwijdte van 4% (gebied tussen plus en min 2%). Voor lagere en hogere percentages is deze maximale spanwijdte kleiner. Voor de percentages rond de 50% die we in dit onderzoek met behulp van de weegfactor zónder opleiding gevonden hebben, geldt dus dat deze maximaal 4% kunnen afwijken van de percentages die we in dit onderzoek vinden op basis van een weegfactor inclusief correctie voor opleiding. Dit wil zeggen dat de verschillen van de uitkomsten met en zonder deze weegfactor gering waren en binnen aanvaardbare marges bleven. Deze verschillen waren in de orde van grootte van 2% meer of minder bij voor opleiding cruciale variabelen zoals kinderopvang en zeggenschap over werktijden. We concluderen daarom dat de derde

weegfactor geen toegevoegde waarde heeft en hebben deze niet meegenomen, mede vanwege de voorkeur om weegfactoren te beperken tot een minimum omwille van de maximale toepassing van de oorspronkelijke data.

#### *Leidinggevenden*

Voor de meting onder leidinggevenden is uitgegaan van de sectorverdeling die is verkregen met het TNO Arbeidssituatie Survey (TAS) (Smulders et al., 2001). Het CBS (Enquête BeroepsBevolking) kan managers onderscheiden op HBO- en WO-niveau volgens de Standaard Beroepen Classificatie. Dat zijn personen met een baan op HBO- en WO-niveau die aan minimaal 50 personen leiding geven en voor wie het merendeel van het takenpakket bestaat uit leidinggevende werkzaamheden. Leidinggevenden werkzaam op lagere niveaus en leidinggevend aan minder dan 50 personen kan de EBB niet apart zichtbaar maken. De TAS is een steekproefonderzoek onder ruim zes duizend personen getrokken uit de Intomart Respondenten Databank. De netto responsgroep bevat 27% respondenten met een leidinggevende functie, dat wil zeggen zij geven leiding aan één of meer personen. Het bestand van Multiscope definieert leidinggevenden daarentegen als personen die aan drie of meer personen leiding geven en daarbij eindverantwoordelijk zijn. Door deze afwijkende definitie is aan de respondent de instructie gegeven in welk geval zij de werknemersvragenlijst dan wel de leidinggevendenvragenlijst dienden te kiezen, maar lag het uiteindelijke besluit daarover bij de respondent.

De respons in de horeca bleef licht achter, waardoor een wegingsfactor van 1.11 is toegepast, terwijl de respons in de handel iets is teruggewogen (0.96), zoals weergegeven in tabel 2.

In tabel 4 laten we tenslotte zien hoe groot de weegfactor per cel is, die we uiteindelijk voor de analyses hebben gebruikt, en op hoeveel respondenten deze weegfactor is toegepast. Het betreft dus een weegfactor met een correctie voor sector en leidinggevenden. Hieruit blijkt dat de weegfactor slechts in enkele cellen de waarde 3 heeft, wat door onderzoekers vaak als maximaal aanvaardbare waarde voor een weegfactor wordt beschouwd. Bovendien bevatten de cellen die een weegwaarde van 3 hebben slechts kleine aantallen respondenten (maximaal 3). De uiteindelijk gehanteerde weegfactor brengt daarom relatief kleine correcties aan in het oorspronkelijke, ongewogen databestand.

Tabel 4 Weegfactor en responsgroep werknemers AVON Monitor 2004 per sector en per positie als leidinggevende.

Leidinggevend (naar aantal werknemers aan wie men leiding geeft)	Werknemers op basis van AVON 2002: weegfactor per cel en de daarbij behorende ongewogen N													
	geen		1-5		5-9		10-19		20-49		>50		totaal	
sector	WF	N	WF	N	WF	N	WF	N	WF	N	WF	N	WF	N
Landbouw en visserij	0,95	44	1,40	15	2,50	2	2,50	2	3,00	3	–	0	1,24	66
Industrie	0,83	284	1,22	46	2,08	13	2,00	9	2,50	2	2,40	5	0,98	359
Bouw	0,84	166	1,25	40	2,14	14	2,00	6	2,60	5	2,50	2	1,07	233
Handel	0,84	290	1,24	54	2,15	13	2,00	16	2,71	7	2,50	2	1,04	382
Horeca	0,85	54	1,22	9	2,13	8	2,00	3	–	0	–	0	1,08	74
Vervoer en communicatie	0,84	139	1,23	13	2,20	5	2,00	3	–	0	2,67	3	0,97	163
Financiële instellingen	0,84	94	1,17	6	2,00	3	–	0	3,00	1	3,00	1	0,93	105
Zakelijke dienstverlening	0,84	249	1,25	44	2,17	6	2,00	3	3,00	1	2,50	2	0,96	305
Onderwijs	0,84	146	1,27	15	2,25	4	2,00	2	2,67	3	2,50	2	0,98	172
Gezondheids- en welzijnszorg	0,84	300	1,24	29	2,00	1	2,00	7	2,71	7	2,50	4	0,96	348
Overheid	0,84	158	1,25	20	2,17	6	2,00	5	–	0	2,50	2	0,97	191
Cultuur en overige dienstverlening	0,85	86	1,22	9	2,25	4	2,00	2	–	0	3,00	1	0,98	102
<b>Totaal</b>	<b>0,84</b>	<b>2010</b>	<b>1,24</b>	<b>300</b>	<b>2,13</b>	<b>79</b>	<b>2,00</b>	<b>58</b>	<b>2,67</b>	<b>29</b>	<b>2,50</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>2500</b>