

E I N D M E T I N G
ARBOCONVENANT WERKDRUK HORECA



TNO Arbeid
augustus 2004

TNO-rapport

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

R0417535 | 01830384.v3

Eindmeting Arboconvenant Horeca

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Rapportage van de resultaten

Datum	23 juli 2004
Auteurs	Ruud Nelemans Fietje Vaas John Klein Hesselink

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 Onderzoeksopdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2004 TNO

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Samenvatting.....	5
1 Inleiding.....	11
2 Methode van onderzoek	13
2.1 Steekproeftrekking.....	13
2.2 Respons op het onderzoek	14
2.3 Verschillen tussen de metingen van 2000 en 2004	15
2.4 De inhoud van de vragenlijst	16
3 Ontwikkeling in werkdruk.....	17
3.1 Score werkdruk in de horeca lager: doelstelling Arboconvenant Werkdruk in de horeca gehaald	17
3.2 Waar doet werkdruk zich voor in de horeca / is er meer te zeggen over subgroepen? ..	18
3.2.1 Werkdruk in functiegroepen naar contractomvang.....	18
3.2.2 Werkdruk in de functiegroepen naar bedrijfsgrootte	19
3.2.3 Werkdruk in functiegroepen naar bedrijfssector.....	19
3.3 Conclusie	21
4 Bereik en effectiviteit van de maatregelen.....	23
4.1 Ervaringen met maatregelen	23
4.2 'Effect' van maatregelen op score werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting	29
4.3 Conclusie	33
5 Achtergronden van werkdruk	35
5.1 Achtergronden voor receptiemedewerkers	35
5.2 Achtergronden voor keukenmedewerkers (inclusief afwas).....	36
5.3 Achtergronden voor bediening, bar, counter	38
5.4 Achtergronden voor de overige functiegroepen.....	39
6 Belastende en bedreigende situaties op het werk	41
6.1 Aantallen respondenten dat blootstaat aan belastende en bedreigende situaties.....	41
6.2 Effect op de score werkdruk	44
7 Gezondheid en ziekteverzuim	47
7.1 De scores.....	47
7.2 De relatie met werkdruk	48
A Berekening en validatie van de werkdruk-die-leidt-tot overbelasting	51
B Tabellen bij hoofdstuk 3.....	59
C Tabellen bij hoofdstuk 4.....	63
D Tabellen bij hoofdstuk 5.....	69
Achtergronden van keukenmedewerkers	70
Achtergronden voor bediening, bar en counter	71

E.	Ontwikkeling werkdruk in Nederland.....	73
-----------	--	-----------

Samenvatting

Doelstelling Arboconvenant gehaald, maar er is nog veel te winnen

Het aantal mensen dat blootstaat aan werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in de Horeca is in 2004 13,2% lager dan in 2000. Daarmee is het doel van het Arboconvenant werkdruk in de Horeca gehaald.

Het Arboconvenant zou aan deze daling in de Horeca wel eens een flinke bijdrage geleverd kunnen hebben. Begin 2004 staat gemiddeld 29,7% van de werknemers in de Horeca bloot aan werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting.

De vermindering van het aantal blootgestelden is mooi, maar dat bijna een derde van de mensen nog steeds risico loopt op overbelasting, betekent dat er nog veel te winnen is. Het betekent ook dat het noodzakelijk en wenselijk is om aandacht aan deze problematiek te blijven schenken.

Bovendien blijkt het aantal receptiemedewerkers dat blootstaat aan werkdruk te zijn toegenomen.

De acties en maatregelen die in het kader van het Arboconvenant onder de noemer 'Campagne HappyHoreca' zijn genomen, zijn nog maar bij een beperkt deel van de werknemers bekend. Daarbij moet wel bedacht worden dat het ook bij enkele procenten al gauw gaat om vele duizenden werknemers. De totale groep werknemers wordt anno 2004 geschat op 319.500 werknemers.

Maar van de werknemers die wel kennis hebben van de maatregelen uit genoemde campagne zegt een behoorlijk aantal dat ze daardoor minder werkdruk ervaren. Bijvoorbeeld van diegenen die de werkboeken kennen, zegt zo'n 25% dat ze daardoor minder werkdruk ervaren. Van de mensen die hebben deelgenomen aan een cursus om stressproblemen of agressie te voorkomen zegt zelfs 68% en 82% dat die cursus hem of haar weerbaarder heeft gemaakt.

In het algemeen lijkt er in de Horeca meer aandacht voor verbetering van de werksituatie gekomen en de professionalisering zet door. Meer dan 18% van de respondenten geeft aan dat zijn of haar werkplek is verbeterd: vooral door de invoering van hulpmiddelen om fysieke belasting te verminderen. Bijna een derde van de mensen heeft gemeld dat er functioneringsgesprekken zijn ingevoerd. 16% meldt dat werkoverleg is ingevoerd. Dat is minder dan in 2000, misschien omdat al eerder in veel bedrijven overleg is ingevoerd.

Twee typen bronnen voor werkdruk of stress zijn onderzocht: factoren die samenhangen met de arbeidsinhoud en organisatie van het werk enerzijds en belastende en bedreigende situaties en arbeidsvoorwaarden anderzijds. De moeilijkheidsgraad, beperkte autonomie, storingen in het werk, gebrekkige informatievoorziening en gebrekkige leiding blijven risicofactoren. Wel is er verbetering ten aanzien van de meeste van deze risicofactoren waar te nemen. Belastende en bedreigende situaties en arbeidsvoorwaarden in één of andere vorm, blijven een belangrijke bron voor stress voor bijna een derde van de mensen in de Horeca. Maar er zijn wel verbeteringen hierin ten opzichte van 2000: minder mensen geven aan te worden gedwongen tot zwart werken en minder mensen dat toeslagen incorrect worden uitbetaald dan in 2000. Deze factoren dragen bij aan de gemeten werkdruk. Verder verbetering van de werkdruk in de Horeca zou zich dus ook op deze factoren moeten richten.

De betekenis van het Arboconvenant vaststellen door onderzoek

Op 31 mei 2000 sloten de sociale partners in de Horeca en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een Arboconvenant Werkdruk af. Het doel van dit convenant was om het aantal werknemers dat risico loopt overbelast te raken door werkdruk terug te brengen met ten minste 10%. De maatregelen die in het Plan van Aanpak bij het convenant worden genoemd, moesten daarvoor zorgen.

Het onderzoek waarvan hier verslag wordt gedaan, is de Eindmeting bedoeld om de verandering in het aantal blootgestelden aan werkdruk vast te stellen en een indruk te krijgen van het effect¹ van de maatregelen. In 2000 werd een Nulmeting gedaan. Voor die Nulmeting werd een specifieke maat voor 'werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting' ontwikkeld.

Voor dit onderzoek werd dezelfde vragenlijst gebruikt als voor de Nulmeting in 2000; alleen werden enkele vragen toegevoegd over de in het kader van het Arboconvenant uitgevoerde acties en genomen maatregelen. De werkdruk werd dus twee keer op precies dezelfde wijze gemeten.

Het aantal mensen dat de vragenlijst heeft ingevuld in 2004 was: 2345, dat komt overeen met 18% van de steekproef van 13.000. Op basis van deze steekproef kan men conclusies trekken over hoe de vlag er voor alle werknemers in de horeca bij hangt anno 2004.

Aantal mensen met werkdruk in de Horeca is gedaald, maar ...

De werkdruk voor de hele groep is gedaald van 34,2% in 2000 tot 29,7% in 2004; dat is een daling van 13,2 %. De doelstelling van het Arboconvenant was een daling van 10% blootgestelden aan werkdruk te realiseren. Die doelstelling is dus ruimschoots gehaald. Deze trend is ook zichtbaar in aan werkdruk gerelateerde gezondheidsklachten en verzuim: beduidend minder mensen dan in 2000 geven aan dat zij zich mentaal uitgeput voelen. Minder mensen zeggen dat de oorzaak van hun verzuim stress of spanningen waren, al blijft dat de belangrijkste oorzaak van verzuim. Minder mensen zeggen dat hun ziekte of verzuim met het werk te maken heeft. Het verzuim langer dan 13 weken is gedaald.

Echter als we de antwoorden van mensen gaan uitsplitsen naar de functie waar ze in werken, dan zien we dat de daling niet is opgetreden voor de groep die werkt in de receptie. Uit de onderstaande tabel zijn deze ontwikkelingen af te leiden.

Tabel 0.1 Aantallen en percentages werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting voor vier functiegroepen en de totale groep in de jaren 2000 en 2004

Functiegroep	Aantal 2000	Score 2000	Aantal 2004	Score 2004	Sign. *)
Receptie	162	40,9%	140	45,4%	-
Keuken	789	32,7%	645	29,4%	↘↘
Bediening	1.396	33,1%	1.382	27,5%	↘↘
Overig	601	36,7%	466	32,1%	↘
Totaal **)	2.948	34,2%	2.633	29,7%	↘

*) ↗ of ↘ $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

**) Aantallen zijn hoger dan in de steekproef, vanwege respondenten die meerdere functies vervullen

Landelijk gezien is de werkdruk tussen 1997 en 2002 gedaald, volgens CBS metingen. Maar in die cijfers bleef de Horeca tot en met 2002 na een aanvankelijke daling op hetzelfde niveau. Een daling in de Horeca zou dus pas na 2002 ingezet zijn. Dit kan er op duiden dat het Arboconvenant een bijdrage heeft geleverd omdat vanaf dat jaar maatregelen zijn doorgevoerd.

¹ Voor de fijnproevers: het 'effect' van maatregelen vaststellen is moeilijk als men niet dezelfde groep tenminste twee keer kan ondervragen met hetzelfde instrument en men tevens een controlegroep ondervraagt die niet van de maatregel heeft kunnen profiteren. Dat is in dit onderzoek niet gebeurd, wel is geprobeerd een zo goed mogelijke 'schatting' van het effect te maken en ook is waar mogelijk direct aan de respondenten gevraagd of zij zelf effect hebben ervaren.

Met de definitie van werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in de Horeca die voor het onderzoek in 2000 is opgesteld is het gemiddelde in 2004: 29.7%. Receptiemedewerkers zitten daar beduidend boven. De groep overig personeel scoort ook hoger dan gemiddeld. De groep keukenpersoneel zit ongeveer op het gemiddelde en de groep bedienend personeel scoort onder het gemiddelde van alle onderzochte horecamedewerkers.

Ondertussen stellen we hier vast - omdat we de steekproef representatief achten - dat iets minder dan één derde van het totale horecapersoneel in 2004 blootstaat aan werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. Dat betekent toch eigenlijk dat, na terechte vreugde over de daling van het percentage blootgestelden, de conclusie past: er is nog veel te doen en veel te winnen voor diverse groepen en in diverse situaties.

Veel maatregelen genomen, professionalisering zet door en het lijkt goed te werken

In het onderzoek zijn vragen gesteld over specifiek in het kader van de campagne HappyHoreca getroffen maatregelen en over maatregelen ter verbetering van de arbeidssituatie in het algemeen, al of niet geïnspireerd door de acties in het kader van het Arboconvenant.

De campagne HappyHoreca, de site en de werkboeken zijn nog maar bij een beperkt deel van de werknemers bekend. Daarbij moet wel bedacht worden dat het ook bij enkele procenten al gauw gaat om vele duizenden werknemers. De totale groep werknemers wordt anno 2004 geschat op 319.500 werknemers. Wel zegt ongeveer een kwart van de respondenten die een van de werkboeken kent, dat dat leidde tot minder werkdruk.

Er worden in de Horeca redelijk wat maatregelen getroffen al of niet in het kader van het Arboconvenant. Specifiek gerichte maatregelen werden vaker genomen dan algemene zoals het uitvoeren van een RI&E, een werkplekonderzoek of verzuimbegeleiding, zo blijkt uit de Eindmeting.

Wel melden meer mensen in 2004 dan in 2000 dat een vorm van verzuimbegeleiding is ingevoerd.

Zo'n 20 tot 35% van de respondenten meldt dat er op de werkplek, functie of afdeling gerichte maatregelen zijn genomen. Er zijn vooral vaak apparatuur en machines aangeschaft die als een verbetering van de werkplek worden gezien, zoals tilhulpmiddelen en hulpmiddelen die maken dat er minder hard geduwd, gesjouwd of getrokken hoeft te worden. 30% van de mensen rapporteert dat er functioneringsgesprekken zijn ingevoerd. Ontwikkelings- en samenwerkingsgesprekken zijn volgens ca. 15% van de mensen ingevoerd. En 4% van de respondenten meldt dat er cursussen gehouden zijn om stressproblemen te voorkomen, 2,8% (dat zijn geëxtrapoleerd: 9000 medewerkers) heeft daaraan deelgenomen en meer dan de helft daarvan zegt dat die cursus hem of haar weerbaarder heeft gemaakt. 6% zegt dat er cursussen agressie en geweld zijn gehouden, 3,8% (12.000) heeft daaraan deelgenomen en ruim 80% daarvan zegt dat die cursus hem of haar weerbaarder heeft gemaakt.

Er wordt dus goed aan verbetering van de werksituatie en professionalisering van de bedrijfsvoering gewerkt in de Horeca. Omdat veel van de ondervraagden zelf vinden dat deze maatregelen tot verbetering leiden, lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat op deze weg moet worden voortgegaan.

Enkele belangrijke verbeterpunten blijven de aandacht vragen

Twee typen bronnen voor werkdruk of stress zijn onderzocht: factoren die samenhangen met de arbeidsinhoud en organisatie van het werk enerzijds en belastende en bedreigende situaties en arbeidsvoorwaarden anderzijds.

Op bijna alle organisatorische bronnen van werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting scoort de hele groep lager in 2004 dan in 2000. Dat geldt bijvoorbeeld voor: de moeilijkheidsgraad, de contact- en overlegmogelijkheden, de informatievoorziening en de kwaliteit van leidinggeven. Maar om het aantal werknemers dat blootstaat aan werkdruk nog verder te verkleinen wordt aanbevolen om aandacht te blijven besteden aan: oplossen van storingen in het werkproces die tot verhoging van

de moeilijkheidsgraad en tot tijdsdruk kunnen leiden, verbeteren van de informatievoorziening zodat medewerkers goed beslissingen kunnen nemen over hoe ze het werk anders aan kunnen pakken als dat nodig is, vergroting van hun autonomie, en verbetering van de kwaliteit van leidinggeven.

Iets minder dan twee derde van de respondenten ervaart geen belastende of bedreigende situaties. Meer dan één derde van het totaal dus wél. Meer dan 16 % is beducht voor bedreigingen door gasten. Ander factoren waarop nog steeds verbetering aanbevolen moet worden mede omdat ze een bron voor psychische overbelasting vormen, zijn: gedwongen tot zwart werken (9% in 2004) en toeslagen incorrect uitbetaald (12,2 in 2004). Weliswaar is er al verbetering in deze twee factoren opgetreden ten opzichte van 2000.

Functie maakt verschil

Het bovengeschetste beeld gaat niet op voor alle onderscheiden functies.

De *receptiemedewerkers* vormen de uitzondering op de regel dat er in 2004 minder mensen aan werkdruk blootstaan dan in 2000. Van die groep staan er in 2004 zelfs meer bloot aan werkdruk. Alleen in grote (50+) bedrijven is de werkdruk van receptie medewerkers verminderd maar daar blijft hij in absolute zin nog steeds heel hoog.

Voor deze groep geldt trouwens dat ze in beide pijlaren ook hoger scoren dan de rest; ze begonnen in 2000 al hoger en zijn nog hoger geëindigd in 2004.

De maatregelen waarmee de groep receptiemedewerkers te maken heeft gehad, hadden dus niet het bedoelde effect.

Gezien de hier vastgestelde bronnen van werkdruk bij de receptionisten: (regelproblemen, beperkte autonomie en organiserende taken, beperkte informatievoorziening), zou men adviseren voor deze groep maatregelen te nemen waardoor de complexiteit van het werk afneemt, er meer beslissingen mogelijk zijn over de volgorde, plek en wijze van werken, er meer werkoverleg mogelijk is en de receptionisten meer informatie hebben die van belang is voor hun taakuitvoering.

Aandacht vragen ook de belastende en bedreigende factoren voor de groep receptionisten zoals pesten (door leiding en collega's) en bedreiging door gasten.

Het *keukenpersoneel en het bedienend personeel* vormen samen de grootste groep in dit onderzoek en zij vertonen een vergelijkbaar patroon. Van deze groep scoort een beduidend kleiner aantal werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in 2004 dan in 2000. Hun werkdruk lijkt nu op of zelfs onder het landelijk gemiddelde van de horeca te liggen. Werkplek gerichte maatregelen lijken vooral de situatie voor deze groepen te verbeteren.

De werkdruk voor keukenpersoneel en bediening zou verder omlaag gebracht kunnen worden door maatregelen te richten op: de reductie van complexiteit, het voorkomen van storingen in het werk en de verbetering van de kwaliteit van leidinggeven. Een verder verbetering zou ook bereikt kunnen worden voor deze groepen door aandacht te besteden aan pesten en discriminatie en de correcte uitbetaling van toeslagen.

De groep *overig personeel* bestaat uit zeer uiteenlopende functiegroepen: van schoonmaakpersoneel tot leidinggevend. Het aantal mensen met een van die functies dat blootstaat aan werkdruk is gedaald. Maar de werkdruk lijkt in absolute zin iets hoger dan gemiddeld. De werkdruk voor deze groep overig personeel zou nog verder omlaag gebracht kunnen worden door maatregelen te richten op de vermindering van de complexiteit in de functie en het wegnemen van storingsbronnen. Een verdere verbetering zou ook bereikt kunnen worden door maatregelen te richten op het terugdringen van pesten, intimidatie en discriminatie.

Het hebben van meer dan één functie lijkt niet een groot verschil te maken. Wel valt op dat bij de receptiemedewerkers die drie functies vervullen de sterkste stijging van het aantal blootgestelden te zien valt.

Bij grote contracten staan meer mensen bloot aan werkdruk dan bij kleine

Van de medewerkers met een klein contract (12 uren of minder gemiddeld per week) staan er minder aan werkdruk bloot dan van de medewerkers met een groot contract. De daling tussen 2000 en 2004 in aantallen werknemers in keukens, bedienend en overig personeel doet zich ook iets sterker voor bij kleine contracten. De stijging tussen 2000 en 2004 van het aantal receptiemedewerkers met werkdruk is voor kleine en grote contracten ongeveer gelijk.

Maatregelen gericht op de verbetering van de werkplek of functie worden voor mensen met een groot of klein contract in ongeveer dezelfde mate genomen. Beduidend minder mensen met een klein contract geven aan dat zij ervaren hebben dat er algemene maatregelen genomen zijn, zoals een RI&E, functioneringsgesprekken of een cursus. Minder mensen met een klein contract dan met een groot zijn ook bekend met de campagne HappyHoreca en de producten daarvan.

Mensen met een klein contract worden iets vaker gedwongen om zwart te werken. Op de overige belastende en bedreigende situaties scoren ze gelijk of gunstiger dan de mensen met een groot contract.

Bedrijfsomvang: meer mensen met werkdruk naarmate bedrijf groter, maar ook meer verbetering in grote bedrijven

Iets meer mensen staan aan werkdruk bloot naarmate het bedrijf groter is. Maar in de grootste bedrijven is een sterkere daling te zien in het aantal blootgestelden tussen 2000 en 2004.

Sectoren: in hotels hoogste aantal mensen met werkdruk, maar daar ook de grootste verbeteringen

Hotels hebben het grootste aantal medewerkers dat blootstaat aan werkdruk; dat geldt in 2000 en in 2004.

De daling van het aantal werknemers dat blootstaat aan werkdruk geldt voor alle sectoren. Opvallende uitzondering hierin is dat in de keukens van de hotels het aantal mensen met werkdruk iets is toegenomen, in tegenstelling tot de trend in de andere sectoren. Hoewel de algemene trend bij de receptie is dat de werkdruk stijgt blijkt dat niet het geval te zijn bij de restaurants. Daar is een lichte daling te zien. Opmerkelijk is de sterke stijging van werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting bij receptiemedewerkers in de fast food sector.

De campagne HappyHoreca is het meest bekend bij mensen die werken in hotels. Het aantal medewerkers dat zegt dat functioneringsgesprekken zijn ingevoerd, en cursussen gehouden is ook in de hotels het hoogst. In hotels en in de fast food bedrijven worden de meeste algemene maatregelen, zoals onderzoek gemeld. In alle sectoren zijn werkplekverbeteringen doorgevoerd. 16 tot 20% van de respondenten geeft dat aan. Bij restaurants en fast food bedrijven wordt dat het meest gemeld.

Ten aanzien van de belastende en bedreigende factoren zijn er in alle sectoren wel (lichte) verbeteringen te melden. In cafés en restaurants blijven er veel mensen opgeven dat ze gedwongen worden zwart te werken. In hotels was dat relatief laag in 2000 en is dat aantal minder geworden in 2004. Vooral in cafés en fast food bedrijven zeggen respondenten beducht te zijn voor bedreiging door gasten; dat verschil hangt uiteraard samen met de aard van het werk. Die aantallen zijn wel iets lager dan in 2004 maar niet significant.

Veel respondenten (gem. 12%) uit bijna alle sectoren antwoorden ook in 2004 nog dat toeslagen incorrect worden uitbetaald. Maar in hotels en restaurants is dat aantal lager dan in 2000. (Wellicht is niet bij allen bekend dat de meeste toeslagen zijn afgeschaft.)

Alles overziende lijkt het beeld dat vooral in hotels en restaurants veel is gedaan om verbetering te brengen in de arbeidssituatie en dat ze daarvan ook al de vruchten plukken. Van belang is het wel dat deze lijn wordt vastgehouden.

1 Inleiding

Op 31 mei 2000 sloten de sociale partners in de horeca en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een Arboconvenant Werkdruk af.

Het doel van dit convenant is om de risicopopulatie met betrekking tot werkdruk te reduceren met ten minste 10% door middel van maatregelen die in het convenant worden genoemd en in een Plan van Aanpak nader uitgewerkt. Als Ausgangssituatie geldt het percentage blootgestelden aan werkdruk die leidt tot overbelasting dat werd vastgesteld bij de Nulmeting voorafgaande aan het Arboconvenant begin 2000, namelijk 34,2%. De peildatum voor het vaststellen van het resultaat van het Arboconvenant is 1 juni 2004.

Het doel van deze Eindmeting is om de verandering in het aantal blootgestelden aan werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting vast te stellen en een indruk te krijgen van het effect van de convenantmaatregelen.

Voor dit onderzoek werd dezelfde vragenlijst gebruikt als voor de Nulmeting in 2000; met dien verstande dat enkele vragen werden toegevoegd over acties en genomen maatregelen uit het convenant.

Het herhaalde deel van de vragenlijst bevat vragen toegespitst op het werken in specifieke horecafuncties en algemene vragen.

De steekproefomvang is in 2004 nagenoeg even groot als die in 2000, respectievelijk 2345 en 2600. De respons verschilt echter nogal: in 2004 betreft het 18%, in 2000: 33% van de steekproef. Toch is ook in 2004 de steekproef naar samenstelling representatief voor de populatie en goed vergelijkbaar met de steekproef van 2000.

Een handicap voor het trekken van conclusies over 'de effecten van...' is dat het bij de eindmeting over een nieuwe groep personen gaat, zodat verschillen ook daaraan toegeschreven kunnen worden. Het onderzoek laat wel toe om redelijke schattingen te maken van het effect.

De effectiviteit wordt op twee manieren 'geschat': ten eerste door aan de respondenten die te maken gehad hebben met maatregelen te vragen of hun werkdruk hierdoor beïnvloed is; ten tweede door de scores op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting van diegenen die aangeven dat wél maatregelen genomen zijn te vergelijken met de score van de groep voor wie dat niet geldt.

De onderzoeksvragen bij deze Eindmeting luiden:

1. Wat is thans – mei 2004 - de totale omvang van de risicogroep en subgroepen van blootgestelden aan werkdruk en wat zijn thans de risicofactoren?
2. Hoe wijken deze kerngetallen af van wat bij de Nulmeting begin 2000 gevonden is?
3. Geven die werknemers die te maken hebben gehad met een of meer maatregelen significant andere antwoorden dan de rest?
4. Bij welke groepen of typen bedrijven is een effect zichtbaar van de maatregelen die in het kader van het Arboconvenant genomen zijn?
5. Heeft de blootstelling aan werkdruk in de horeca zich anders ontwikkeld dan in de rest van Nederland?

Nadat in hoofdstuk 2 is uiteengezet hoe deze Eindmeting is opgezet en hoe de groep respondenten er uitziet, worden in de volgende hoofdstukken antwoorden op deze vragen gegeven door de resultaten van het onderzoek te beschrijven; steeds worden die resultaten ook vergeleken met de resultaten van de Nulmeting.

In Hoofdstuk 3 komt de ontwikkeling ten aanzien van werkdruk aan de orde: de ontwikkeling van het aantal blootgestelden aan werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting, de ontwikkeling bij diverse

onderscheiden groepen en functies. Dit deel betreft dus de antwoorden op onderzoeksvragen 1 en 2.

De hamvraag is natuurlijk: is het doel van het convenant gerealiseerd oftewel is de risicopopulatie met 10% verlaagd?

In hoofdstuk 4 wordt gerapporteerd over wat de ondervraagden hebben gemerkt en ervaren van de maatregelen die in het kader van het Arboconvenant zijn genomen. Daarmee wordt een antwoord gegeven op onderzoeksvraag 4. In deze paragraaf wordt tevens ingegaan op wat de respondenten hebben waargenomen aan algemene of werkplek gerichte maatregelen ter preventie van werkdruk, al of niet in het kader van het Arboconvenant en op wat zij zelf hebben ervaren als werkplekverbetering. In dit hoofdstuk 4 wordt ook de vraag beantwoord of diegenen die door de maatregelen bereikt zijn, lager of hoger scoren op de maat werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting laten zien dan de rest. Op grond van die verschillen kunnen voorzichtige conclusies over de effectiviteit van die maatregelen getrokken worden. Daarmee wordt onderzoeksvraag 3 beantwoord.

In de hoofdstukken 5 tot en met 7 wordt nader ingegaan op achtergronden: risicofactoren, belastende en bedreigende factoren en gevolgen voor gezondheid en verzuim.

In bijlage A treft u een nadere uiteenzetting aan van de wijze waarop in 2000 de maat voor 'werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting' is geconstrueerd en gevalideerd. Bijlagen B, C en D bevatten een groot aantal aanvullende tabellen. In bijlage E treft u een korte uiteenzetting aan van de ontwikkeling van werkdruk in de Horeca en in Nederland volgens CBS onderzoek (POLS) en volgens de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden.

2 Methode van onderzoek

Het onderzoek is gehouden door middel van een schriftelijke vragenlijst, die op 19 mei 2004 door de postkamer van UWV is gezonden aan een steekproef van 13.000 Horecamedewerkers uit het UWV Verzekerdenbestand. In dit hoofdstuk wordt deze methode van onderzoek nader toegelicht. Begonnen wordt met een beschrijving van de procedure van het trekken van de steekproef en de respons op het onderzoek. Daarna wordt kort ingegaan op de verschillen tussen de steekproeven van de onderzoeken in 2000 en 2004. Tot slot wordt de inhoud van de vragenlijst kort toegelicht.

2.1 Steekproeftrekking

De steekproef van 13.000 Horecawerknemers is "at rondom" getrokken uit de totale populatie van 342.470 Horecamedewerkers (inclusief verblijfsrecreatie en contractcatering, netto horeca: 319.500), die in het eerste kwartaal van 2004 in het Verzekerdenbestand geregistreerd stonden. Tabel 2.1.1.a geeft een overzicht van de verdeling van Horecawerknemers naar leeftijd en geslacht voor de totale populatie van Horecawerknemers.

Tabel 2.1.1a Populatiegegevens (aantallen en percentages) van Horecamedewerkers in het UWV bestand in het eerste kwartaal 2004, onderscheiden naar geslacht en leeftijdsgroepen

	Mannen		Vrouwen		Totaal	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
15-19 jaar	41.939	12%	47.138	14%	89.077	26%
20-24 jaar	45.088	13%	46.743	14%	91.831	27%
25-29 jaar	23.151	7%	19.450	6%	42.601	12%
30-34 jaar	16.769	5%	14.058	4%	30.827	9%
35-39 jaar	12.715	4%	12.504	4%	25.219	7%
40-44 jaar	9.758	3%	11.434	3%	21.192	6%
44-49 jaar	6.856	2%	9.519	3%	16.375	5%
50-54 jaar	4.875	1%	7.357	2%	12.232	4%
55-59 jaar	3.740	1%	5.063	1%	8.803	3%
60-64 jaar	1.693	0%	1.654	0%	3.347	1%
onbekend	525	0%	441	0%	966	0%
Totaal	167.109	49%	175.361	51%	342.470	100%

Het blijkt dat de verdeling tussen mannen en vrouwen in de Horeca ongeveer gelijk is. De vrouwen zijn gemiddeld iets jonger. Vergelijking met CBS-cijfers laat zien dat de Horeca vooral een 'jonge' sector is, waar relatief weinig oudere werknemers werkzaam zijn.

Tabel 2.1.1.b laat vervolgens de verdeling van de respondenten naar leeftijd en geslacht in de netto steekproef zien. In totaal 2.345 respondenten hebben een volledig ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Wat betreft de verdeling over de verschillende categorieën is globaal hetzelfde beeld te zien als bij de populatieverdeling, maar er zijn enkele verschillen.

Tabel 2.1.1.b Netto steekproefgegevens (aantallen en percentages) van Horecamedewerkers, onderscheiden naar geslacht en leeftijdsgroepen

	Mannen		Vrouwen		Totaal	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
15-19 jaar	187	8%	366	16%	553	24%
20-24 jaar	283	12%	423	18%	706	30%

25-29 jaar	132	6%	181	8%	313	13%
30-34 jaar	91	4%	100	4%	191	8%
35-39 jaar	78	3%	94	4%	172	7%
40-44 jaar	57	2%	80	3%	137	6%
44-49 jaar	41	2%	67	3%	108	5%
50-54 jaar	22	1%	53	2%	75	3%
55-59 jaar	14	1%	25	1%	39	2%
60-64 jaar	9	0%	5	0%	14	1%
onbekend	2	0%	1	0%	37	2%
Totaal	916	39%	1395	59%	2345	100%

2.2 Respons op het onderzoek

We vergelijken de bruto en netto steekproef met elkaar en berekenen de respons voor mannen en vrouwen per leeftijdscategorie. Tabel 2.2.1 geeft een overzicht.

Tabel 2.2.1 Responsgegevens 2000 (bruto geschatte en netto steekproef) in aantallen en responspercentages van Horecamedewerkers, onderscheiden naar geslacht en leeftijd

Respons	Mannen			Vrouwen			Totaal		
	Bruto	Netto	Respons	Bruto	Netto	Respons	Bruto	Netto	Respons
15-19 jaar	1.592	187	11,7%	1.789	366	20,5%	3.381	553	16,4%
20-24 jaar	1.712	283	16,5%	1.774	423	23,8%	3.486	706	20,3%
25-29 jaar	879	132	15,0%	738	181	24,5%	1.617	313	19,4%
30-34 jaar	637	91	14,3%	534	100	18,7%	1.170	191	16,3%
35-39 jaar	483	78	16,2%	475	94	19,8%	957	172	18,0%
40-44 jaar	370	57	15,4%	434	80	18,4%	804	137	17,0%
44-49 jaar	260	41	15,8%	361	67	18,5%	622	108	17,4%
50-54 jaar	185	22	11,9%	279	53	19,0%	464	75	16,2%
55-59 jaar	142	14	9,9%	192	25	13,0%	334	39	11,7%
60-64 jaar	64	9	14,0%	63	5	8,0%	127	14	11,0%
onbekend	20	2	10,0%	17	1	6,0%	37	37	100%
Totaal	6.343	916	14,4%	6.657	1.395	21,0%	13.000	2345	18,0%

Gemiddeld is de repons op het onderzoek 18%. Dit is lager dan in 2000, toen de respons 33% was. Een verschil met het onderzoek in 2000 is echter dat er in 2004 geen reminder verzonden is. Het beeld van de respons over de verschillende categorieën is ook anders dan in 2000. In 2000 hadden de ouderen gemiddeld genomen een wat hogere respons. Dat is niet het geval in 2004. Wel hebben de vrouwen in 2004 gemiddeld een hogere repons dan de mannen. Dit beeld was ook in 2000 te zien.

2.3 Verschillen tussen de metingen van 2000 en 2004

Een verschil tussen de steekproeftrekking van 2000 en 2004 is dat in 2000 een stratificatie naar aanstellingsomvang plaatsvond. Dat was in 2004 om technische redenen niet mogelijk. In 2000 is gekozen voor een bruto steekproef van 4.000 werknemers met 'kleine' aanstellingen (minder dan 6 dagen werken in een periode van 28 dagen) en een bruto steekproef van 4.000 werknemers met 'grote' aanstellingen (6 of meer dagen werken in een periode van 28 dagen). In 2004 werd een bruto steekproef getrokken van 13.000 werknemers ongeacht de aanstellingsomvang. Er is wel naar de contractomvang gevraagd opdat een opvallend verschil zichtbaar gemaakt kan worden.

Voor een vergelijking van de steekproeven in 2000 en 2004 naar geslacht, leeftijd en contractomvang wordt in Tabel 2.3.1 een overzicht gegeven van de percentages respondenten in de verschillende groepen.

Tabel 2.3.1 Vergelijking van de steekproeven in 2000 en 2004 naar geslacht, leeftijd en contractomvang: aantallen respondenten in de verschillende groepen in de netto steekproef

	Mannen				Vrouwen			
	Kleine contracten		Grote contracten		Kleine contracten		Grote contracten	
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	2000	2004
- 15-19 jaar	119	152	62	35	225	310	50	56
- 20-24 jaar	115	161	146	122	224	285	158	138
- 25-29 jaar	59	44	127	88	63	69	154	112
- 30-34 jaar	14	19	99	72	44	27	97	73
- 35-39 jaar	27	15	89	63	47	34	92	60
- 40-44 jaar	14	9	72	48	44	30	61	50
- 45-49 jaar	21	6	50	35	43	31	41	36
- 50-54 jaar	4	7	49	15	38	21	47	32
- 55-64 jaar	7	5	30	9	13	13	19	12
- 60-64 jaar	5	5	9	4	8	1	2	4
Totaal	385	424	733	492	749	822	721	573
- 15-19 jaar	30,9%	35,8%	8,5%	7,1%	30,0%	37,7%	6,9%	9,8%
- 20-24 jaar	29,9%	38,0%	19,9%	24,8%	29,9%	34,7%	21,9%	24,1%
- 25-29 jaar	15,3%	10,4%	17,3%	17,9%	8,4%	8,4%	21,4%	19,5%
- 30-34 jaar	3,6%	4,5%	13,5%	14,6%	5,9%	3,3%	13,5%	12,7%
- 35-39 jaar	7,0%	3,5%	12,1%	12,8%	6,3%	4,1%	12,8%	10,5%
- 40-44 jaar	3,6%	2,1%	9,8%	9,8%	5,9%	3,6%	8,5%	8,7%
- 45-49 jaar	5,5%	1,4%	6,8%	7,1%	5,7%	3,8%	5,7%	6,3%
- 50-54 jaar	1,0%	1,7%	6,7%	3,0%	5,1%	2,6%	6,5%	5,6%
- 55-64 jaar	1,8%	1,2%	4,1%	1,8%	1,7%	1,6%	2,6%	2,1%
- 60-64 jaar	1,3%	1,2%	1,2%	0,8%	1,1%	0,1%	0,3%	0,7%

Het blijkt dan dat er wel verschillen zijn tussen de steekproeven van 2000 en 2004, maar die kunnen ook door een andere samenstelling van de populatie tot stand zijn gekomen. De toename van personeel ziet men vooral in de kleine contracten voor de jongste leeftijdsgroepen. Nadere analyse laat echter zien dat verschillen elkaar doorgaans opheffen. Mede om die reden is niet gekozen voor herweging van de steekproefaantallen. Bovendien laat herweging de cijfers (de rechte tellingen) weliswaar veranderen, maar blijkt ook dat deze bewerking veel minder sterk van invloed is op de vele relaties die in dit onderzoek onderzocht worden. Een andere reden om niet voor herweging te kiezen zijn dat daarvoor ook in 2000 niet gekozen is. Door herweging zouden de cijfers van dit onderzoek onherkenbaar veranderen.

2.4 De inhoud van de vragenlijst

Voor het onderzoek in 2000 is de NOVA WEBA vragenlijst van Dhondt en Houtman, (1997) als basis gebruikt, met daaraan toegevoegd een set van vragen over factoren die in de Horeca spelen. Voor het opstellen van de definitieve vragenlijst voor dit onderzoek heeft net als in 2000 afstemming plaatsgevonden met de Branchebegeleidingscommissie. In onderling overleg is de standaardvragenlijst aangevuld met vragen over:

- werkdruk in de Horeca, onderscheiden naar vier functiegroepen (2000 en 2004);

- belastende en bedreigende situaties in het werk (2000 en 2004);
- gezondheid en ziekteverzuim (2000 en 2004);
- maatregelen tegen werkdruk in de Horeca.(2000 en 2004);
- maatregelen die tijdens het convenant traject genomen zijn (2004).

In de vragen over werkdruk in de Horeca, die zijn onderscheiden naar vier functiegroepen (receptie-, keuken- bedienings- en overig personeel), is in 2000 een impliciete norm vastgesteld die is geaccepteerd door de branchebegeleidingscommissie. Deze vragen zijn leidend in de vaststelling van onze meting voor ‘werkdruk die leidt tot overbelasting’. Aan de hand van deze vragen zijn schalen gedefinieerd en is het percentage werknemers met ‘werkdruk die leidt tot overbelasting’ vastgesteld voor de vier functiegroepen en voor alle groepen samen. Bij de constructie van deze maat zijn de antwoorden op deze vragen in 2000 vergeleken met de NOVA WEBA referentiebestanden van TNO Arbeid. Voor de referentiegegevens is steeds gekozen voor de algemene scores voor de gehele Nederlandse werkende beroepsbevolking. (Zie voor een nadere verantwoording Bijlage A.)

3 Ontwikkeling in werkdruk

3.1 Score werkdruk in de horeca lager: doelstelling Arboconvenant Werkdruk in de horeca gehaald

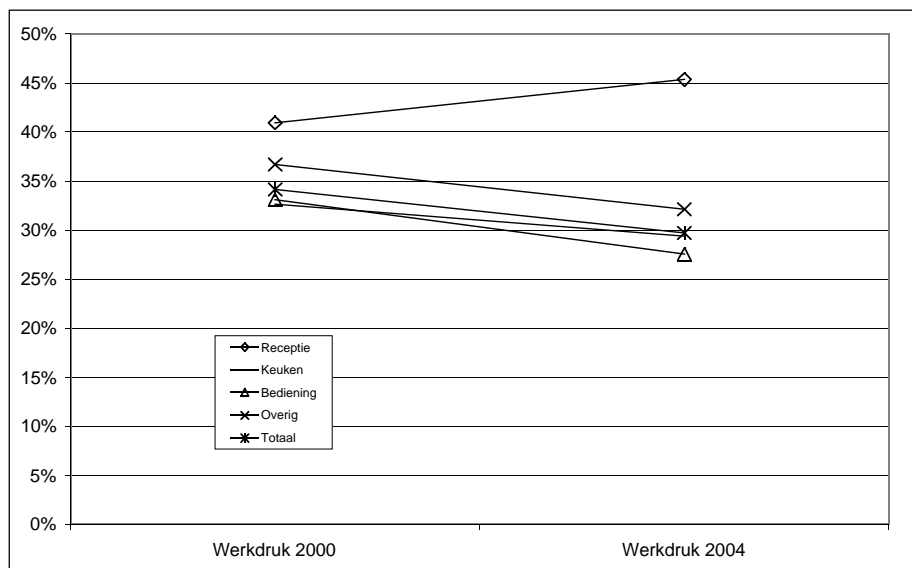
Speciaal voor de convenantmeting is in 2000 een branchespecifieke maat ontwikkeld waarmee werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in kaart kan worden gebracht (voor de constructie van deze maat zie bijlage A). Tabel 3.1.1 en Figuur 3.1.1 geven de ontwikkeling van deze score in 2000 en 2004 weer.

Tabel 3.1.1 Aantallen en percentages werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting voor vier functiegroepen en de totale groep in de jaren 2000 en 2004

Functiegroep	Aantal 2000	Score 2000	Aantal 2004	Score 2004	Sign. *)
Receptie	162	40,9%	140	45,4%	-
Keuken	789	32,7%	645	29,4%	↘↘
Bediening	1.396	33,1%	1.382	27,5%	↘↘
Overig	601	36,7%	466	32,1%	↘
Totaal **)	2.948	34,2%	2.633	29,7%	↘

*) ↗ of ↘ $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

**) Aantallen zijn hoger dan in de steekproef, vanwege respondenten die meerdere functies vervullen



Figuur 3.1.1 Percentages werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting voor vier functiegroepen en de totale groep in de jaren 2000 en 2004

De doelstelling van het Arboconvenant Werkdruk in de Horeca is om de risicopopulatie met betrekking tot werkdruk te reduceren met ten minste 10% door middel van de maatregelen die in het convenant worden genoemd en in een plan van Aanpak verder zijn uitgewerkt. Tabel 3.1.1 laat zien dat de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting voor de totale groep gedaald is van 34,2% naar 29,7%. Dit is een relatieve daling van 13,2% waarmee de in het Arboconvenant geformuleerde doelstelling van een daling van 10% dus ruimschoots is gehaald.

Tabel 3.1.1 en figuur 3.1.1 laten zien dat deze daling niet voor alle functiegroepen geldt. Daar waar in de keuken, de bediening en overige functies significant minder medewerkers werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting melden, geldt dat niet voor de receptiemedewerkers. Daar is dat aantal medewerkers dat blootstaat aan werkdruk, toegenomen hoewel is het verschil niet significant toegenomen is. In de volgende paragraaf zullen we zien dat de daling zich ook niet in alle sectoren binnen de branche op gelijke wijze voordoet en tevens afhankelijk is van de bedrijfsomvang.

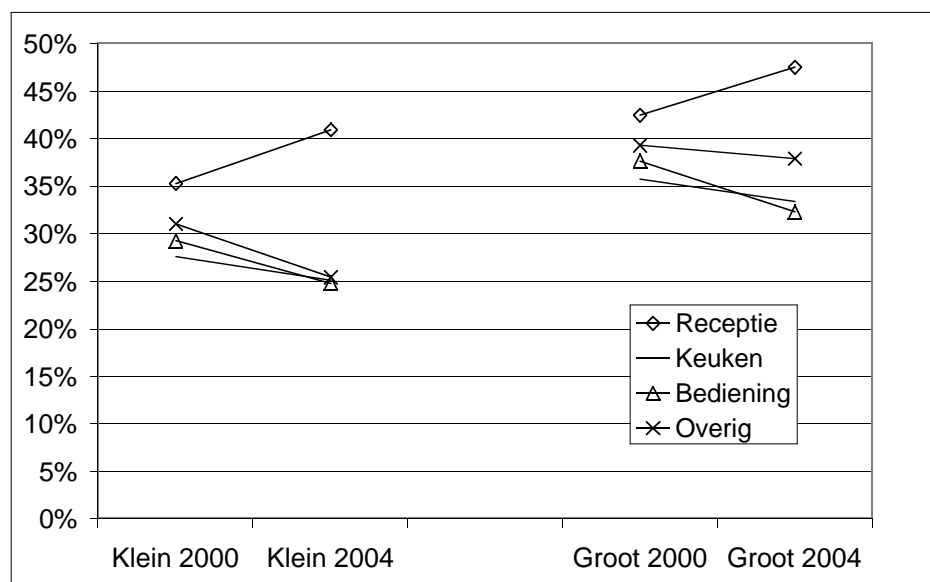
3.2 Waar doet werkdruk zich voor in de horeca / is er meer te zeggen over subgroepen?

In de vorige paragraaf is gekeken naar de omvang van de werkdruk in de Horeca als totaal en onderscheiden naar vier functies. Om de ontwikkeling van de werk-druk-die-leidt-tot-overbelasting nog preciezer vast te kunnen leggen, zal ook nog worden gekeken naar de ontwikkelingen naar contractomvang, bedrijfsgrootte, bedrijfssector en de dubbele functies.

3.2.1 *Werkdruk in functiegroepen naar contractomvang*

In dit onderzoek wordt het onderscheid gemaakt tussen grote en kleine contracten. Met kleine contracten wordt bedoeld een arbeidsovereenkomst van minder dan 12 uur per week of een afspraak met de werkgever om minder dan 12 uur per week te werken. Dat kan betekenen dat werknemers meer dan 12 uur werken, maar dan gaat het om een baan elders of om oproepwerk. Werknemers met grote contracten hebben een arbeidsovereenkomst of afspraak met hun werkgever voor een werkweek van twaalf of meer uur.

Figuur 3.2.1 geeft een overzicht van de percentages werknemers met werkdruk van het totale aantal werknemers met een groot of een klein contract. Het achterliggende cijfermateriaal is te vinden in



tabel 3.2.1 in bijlage B.

Figuur 3.2.1 Percentages werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting, onderscheiden naar contractomvang (klein en groot) en vier functiegroepen in de jaren 2000 en 2004

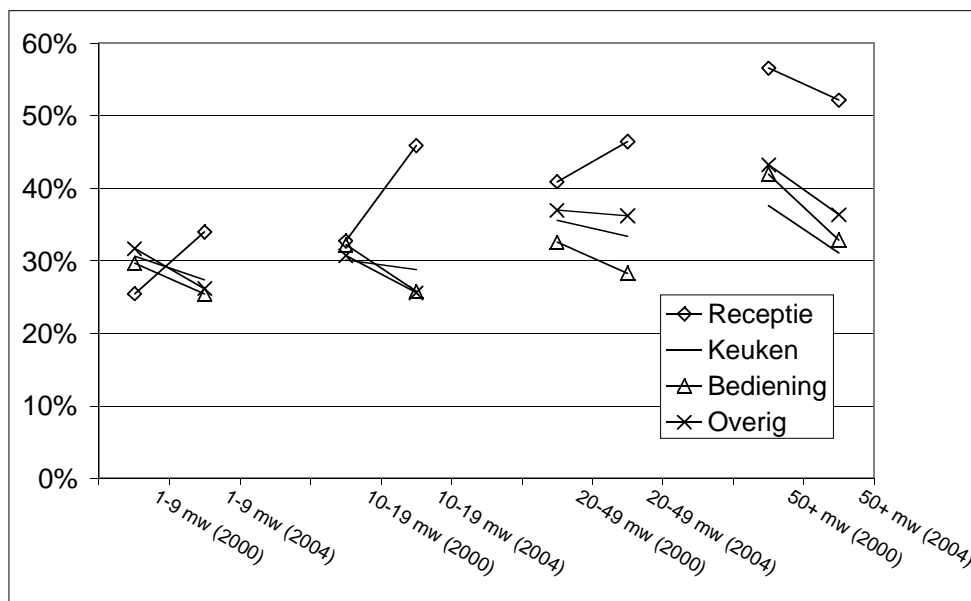
Uit

Figuur 3.2.1 blijkt dat er bij de groep met de kleine contracten in alle functies sprake is van een lager percentage werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting, met uitzondering van receptiemedewerkers. Dit geldt ook voor de grote contracten. Bij de receptie is zowel voor de

kleine contracten als bij de grote contracten in 2004 een hoger percentage medewerkers met werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting dan in 2000. Deze verschillen zijn voor deze groep echter niet significant dat wil zeggen dat het verschil ook op toeval kan berusten.

3.2.2 *Werkdruk in de functiegroepen naar bedrijfsgrootte*

De onderstaande figuur geeft een overzicht van de werkdruk per functiegroep naar bedrijfsgrootte. De achterliggende cijfers zijn te vinden in tabel 3.2.2 in bijlage B.

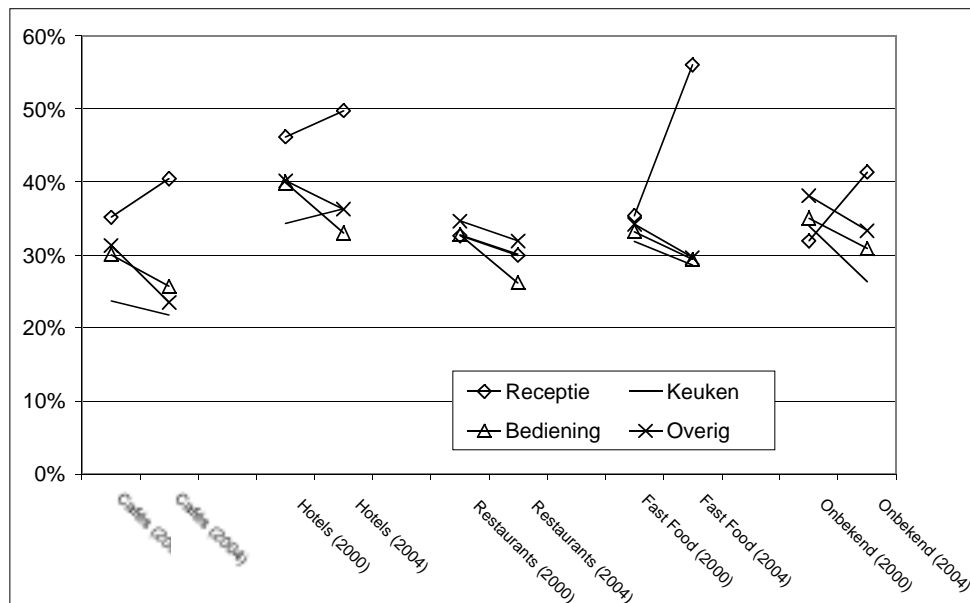


Figuur 3.2.2 Percentages werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting, onderscheiden naar vier bedrijfsgroottecategorieën en vier functiegroepen in de jaren 2000 en 2004

Uit Figuur 3.2.2 blijkt dat net als in 2000, in 2004 de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in grote bedrijven groter is dan in kleine bedrijven. Behalve bij de receptie zie je ook dat per bedrijfsgrootte de werkdruk in 2004 significant lager is dan in 2000. Receptiemedewerkers laten hier weer hetzelfde patroon zien als in eerdere figuren (in 2004 meer werkdruk dan in 2000), alleen zien we bij bedrijven van 50 medewerkers en meer dat er sprake is van een afwijkend patroon. Daar ervaren ook minder receptiemedewerkers in 2004 werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting dan in 2000. Maar in grote bedrijven was die werkdruk in 2000 ook wel erg hoog en is hij in 2004 nog steeds boven de 50%.

3.2.3 *Werkdruk in functiegroepen naar bedrijfssector*

Om te zien of er verschillen in werkdruk bestaan tussen diverse subsectoren wordt de branche horeca verdeeld in vier sectoren : cafés en discotheken, hotels, restaurants en fast food. Omdat een aantal medewerkers geen sector heeft opgegeven wordt tevens een categorie “onbekend” onderscheiden. Ongeveer 17% van de respondenten valt in deze categorie. Figuur 3.2.3 geeft de resultaten van deze analyse weer. De cijfermatige achtergrond van deze figuur is weergegeven in tabel 3.2.3 in bijlage B.

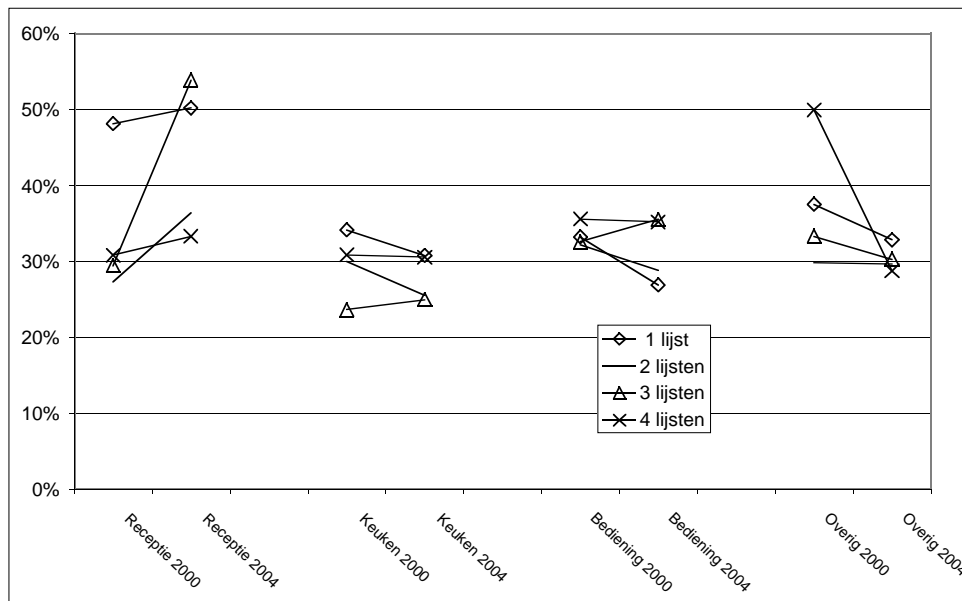


Figuur 3.2.3 Percentages werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting, onderscheiden naar vier bedrijfssectoren en vier functiegroepen in de jaren 2000 en 2004

Uit de Figuur 3.2.3 blijkt dat de hotelsector zowel in 2000 als in 2004 het hoogste percentage werkdruk heeft. Cafés scoren het laagste. Daling van de werkdruk is er in hotels wel in bediening en overige functies, maar voor keuken personeel en receptiemedewerkers is sprake van een lichte respectievelijk aanzienlijke stijging. Overigens laat de verdeling van de respondenten naar sector het algemene beeld van daling van werkdruk zien tussen 2000 en 2004, behalve bij receptiemedewerkers. Een andere uitzondering op deze trend is dat bij restaurants een lichte daling te zien is van werkdruk bij receptiemedewerkers. In de fast food sector is er juist een sterke stijging van werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting bij receptiemedewerkers. De oorzaken van deze verschillen zouden nader onderzocht moeten worden.

3.2.4 Dubbele functies

Veel werknemers in de Horeca vervullen niet één maar twee of meer functies. Dat blijkt ook in dit onderzoek waar een deel van de medewerkers meerdere werkdrukslijsten heeft ingevuld. Figuur 3.2.4 geeft een overzicht van de werkdrukscores van medewerkers met meerdere functies. De cijfermatige achtergrond van deze cijfers is te vinden in bijlage B in tabel 3.2.4 en 3.2.5.



Figuur 3.2.4 Percentages respondentent met werkdruk die leidt tot overbelasting, die de werkdrukkragen voor één of meerdere functielijsten hebben ingevuld, uitgesplitst naar het aantal ingevulde lijsten in 2000 en 2004

In de nulmeting van 2000 werd geconstateerd dat respondenten die twee of meer functies tegelijk vervulden doorgaans minder vaak werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting aangaven dan de respondenten die één functie vervulden. In deze meting van 2004 is dat beeld meer diffuus geworden. Zowel van respondenten werkzaam in de receptie als in de bediening die drie functies vervullen, melden in het laatste onderzoek meer een hogere werkdruk dan van hen die alleen in de receptie c.q. bediening werkzaam zijn. De bediening is daarnaast de enige functie waar medewerkers die 4 functies combineren vaker werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting melden dan medewerkers die alleen in de bediening werkzaam zijn.

Onder receptiemedewerkers zijn zij die 3 functies vervullen de respondenten die de grootste stijging in werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting melden tussen 2000 en 2004. Medewerkers die alleen in de receptie werkzaam zijn melden zowel in 2000 als in 2004 een hoge werkdruk. Bij de groep overig zijn de medewerkers met vier lijsten de respondenten die de grootste daling in werkdruk rapporteren; dat was overigens een groep met een opvallend hoge score in 2000.

3.3 Conclusie

Dit onderzoek laat zien dat in de convenantperiode het aantal horecamedewerkers dat blootstaat aan werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting binnen de Horeca met 13,2% is gedaald. Hiermee is de doelstelling van een daling van 10% zoals geformuleerd in het Arboconvenant ruimschoots gehaald. Dit is des te opmerkelijker omdat de gegevens van de POLS over de periode van 1997 tot en met 2002 een redelijk constant werkdrumniveau in de Horeca te zien gaven.

Deze daling geldt voor de steekproef als geheel maar dat betekent niet dat dit voor alle medewerkers in dezelfde mate geldt. Meer receptiemedewerkers melden in 2004 werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting dan in 2000.

De werkdruk is zowel in 2000 als in 2004 bij grote bedrijven hoger dan bij kleine bedrijven. De dalende trend is bij iedere bedrijfsgrootte te zien.

Op sectorniveau (cafés, hotels, restaurants, fast food en onbekend) zien we bij de bediening, keuken, en overig in 2004 minder werkdruk dan in 2000. De werkdruk in hotels is iets hoger dan

in de andere sectoren. De stijging van werkdruk voor receptiemedewerkers is zeer sterk in de fast food.

Uit de analyse van de respons van mensen met een aantal functies, bleek dat receptiemedewerkers die alleen in de receptie werkzaam zijn vrijwel onveranderd en hoog scoorden op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. Receptiemedewerkers die drie functies vervullen melden in 2004 een veel hogere werkdruk dan in 2000.

4 Bereik en effectiviteit van de maatregelen

In dit hoofdstuk zullen de volgende vragen worden beantwoord: kennen de respondenten de maatregelen en acties uit het plan van aanpak, hebben zij er zelf mee te maken gehad, vinden zij dat deze maatregelen van invloed zijn geweest op hun werkdruk en scoort de groep die wel met maatregelen in aanraking is gekomen anders op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting dan de groep voor wie dat niet geldt.

Leeswijzer

Allereerst wordt behandeld hoe het staat met de bekendheid bij de onderscheiden functiegroepen van de werkboeken die in het kader van de campagne HappyHoreca zijn gemaakt

In de rest van de paragraaf worden overige maatregelen behandeld. De eerste set vragen betreft algemene maatregelen, dan wel vragen die gaan over maatregelen die op de werkplek, functie of afdeling zijn gericht en over maatregelen die gericht zijn op personen. De meeste van deze vragen zijn zowel in 2000 als in 2004 gesteld. De tweede set betreft vragen over werkplekverbeteringen, cursussen en wederom de HappyHoreca werkboeken. U ziet de tabellen enkele keren terug, telkens zijn de respondenten op andere wijze gegroepeerd: naar functie, naar contractomvang en naar sector. In het eerste deel van de paragraaf wordt gezien welke percentage maatregelen heeft waargenomen in zijn of haar werksituatie en - voor zover relevant - of ze er aan deelgenomen hebben en in het tweede deel of diegene die maatregelen hebben meegemaakt anders scoren op de maat werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting dan zij voor wie dat niet geldt.

4.1 Ervaringen met maatregelen

In de vragenlijst die voor dit onderzoek in 2004 is uitgezet, is een aantal extra vragen opgenomen om een beeld te krijgen van de mate waarin medewerkers bekend zijn met de producten van de HappyHoreca. Ook is hen gevraagd of zij zelf vinden dat dat een positieve invloed heeft gehad op de werkdruk die zij ervaren. Tabel 4.1.1 geeft een overzicht van deze resultaten uitgesplitst naar functiegroep.

Tabel 4.1.1 Overzicht van antwoorden van de invullers van de werkdrukvragen op de HappyHoreca vragen, onderscheiden naar functiegroep²

Functiegroep plus gelezen werkboek	Ja	%	Totaal
Receptie: kent HappyHoreca werkboek 'Verkopen: de gast centraal'	8	5,7%	140
Receptie: heeft daardoor minder werkdruk	2	1,4%	140
Keuken: kent HappyHoreca werkboek 'In alle rust snel koken'	18	2,8%	646
Keuken heeft daardoor minder werkdruk	6	0,9%	645
Bediening: kent HappyHoreca werkboek 'Verkopen: de gast centraal'	46	3,3%	1.382
Bediening: heeft daardoor minder werkdruk	10	0,7%	1.382
Overig: kent werkboek 'Een heldere kijk op (anders) schoonmaken'	28	6,0%	466
Overig: kent HappyHoreca werkboek 'Minder werk door slim inkopen'	27	5,8%	466
Overig: kent HappyHoreca werkboek 'Leiderschapsstijl: de situatie	34	7,3%	466

² In Tabel 4.1.1 zijn geen toetsingsresultaten opgenomen omdat de aantallen daarvoor te klein zijn.

Funciegroep plus gelezen werkboek	Ja	%	Totaal
de baas'			
Overig: heeft daardoor minder werkdruk, namelijk door:	7	1,5%	466
- werkboek 'Een heldere kijk op (anders) schoonmaken'	3	0,6%	466
- werkboek 'Minder werk door slim inkopen'	0	0,0%	466
- werkboek 'Leiderschapsstijl: de situatie de baas'	5	1,1%	466

Uit bovenstaande tabel blijkt dat tot nu toe nog relatief weinig medewerkers in de horeca kennis hebben gemaakt met de HappyHoreca werkboeken. Er kan dus nog veel gewonnen worden door deze producten beter te verspreiden. Hierbij moet echter wel bedacht worden dat het in absolute zin steeds om grote aantallen kan gaan. Bij "slechts" 6% van 340.000 werknemers gaat het toch om zo'n 20.000 werknemers.

De aantallen respondenten met een receptiefunctie die het werkboek "Verkopen: de gast centraal" kennen zijn te klein om uitspraken te doen over de ervaren effectiviteit van deze publicaties. Het effect van de overige publicaties lijkt, behalve het werkboek 'minder werk door slim inkopen', redelijk effectief. Minimaal 10% van de respondenten die de kennis heeft genomen van deze publicaties geeft aan dat de werkdruk positief is beïnvloed.

Zowel in de meting van 2000 als in die van 2004 is een aantal vragen gesteld over maatregelen die zijn genomen om werkdrukrisico's te verminderen of te voorkomen. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar algemene maatregelen, maatregelen gericht op de werkplek/functie/afdeling en maatregelen gericht op de respondent zelf of de collega's. Tabel 4.1.2³ geeft een overzicht van de percentages respondenten die aangeven dat de betreffende maatregelen in hun organisatie genomen is, uitgesplitst voor kleine en grote contracten.

Tabel 4.1.2 Overzicht van percentages respondenten die maatregelen tegen werkdruk melden in de organisaties waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar kleine (minder dan 12 uur per week) en grote contracten (12 of meer uur per week) in de jaren 2000 en 2004

	Klein		Groot		Gemiddeld		Significantie *)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	Contr	Tijd	Int.
Algemene maatregelen lijst 2004									
- maatregelen zijn getroffen	-	14,7%	-	18,3%	-	16,3%	*		
- Een RI&E is uitgevoerd	-	4,4%	-	11,3%	-	7,6%	**		
Algemene maatregelen beide lijsten									
- onderzoek onder werknemers	4,0%	3,2%	6,4%	7,6%	5,3%	5,3%	**	-	-
- werkplekonderzoek uitgevoerd	3,7%	1,8%	5,3%	4,9%	4,6%	3,2%	**	↘	-
- verzuimbegeleiding ingevoerd	1,2%	1,8%	3,6%	6,6%	2,5%	4,0%	**	↗↗	*
Maatregelen werkplek, functie, afdeling									
- apparatuur of machines aangeschaft	35,6%	38,2%	36,0%	32,4%	35,8%	35,5%	*	-	*
- taakrotatie ingevoerd	19,7%	22,7%	19,6%	21,2%	19,6%	22,0%	-	↗	-
- taakvariatie ingevoerd	28,6%	26,4%	37,9%	28,7%	33,8%	27,5%	**	↘↘	**
- werkplek is verbeterd	25,5%	19,0%	27,2%	18,0%	26,5%	18,5%	-	↘↘	-
- rooster gunstiger geworden	20,5%	19,1%	24,4%	20,2%	22,7%	19,6%	*	↘	-
- werkoverleg minimaal 1x per	11,4%	10,8%	26,9%	21,9%	20,1%	15,9%	**	↘↘	*

³ Deze tabel is een verkorte versie van de volledige tabel 4.1.2 die in bijlage C is opgenomen.

	Klein		Groot		Gemiddeld		Significantie *)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	Contr	Tijd	Int.
maand									
Maatregelen voor mijzelf of collega's									
- andere functie i.v.m. gezondheid	1,2%	0,9%	1,8%	1,5%	1,6%	1,2%	-	-	-
- cursussen gehouden	1,1%	3,1%	3,6%	4,8%	2,5%	3,9%	**	↗↗	-
- spreekuur ingesteld Arbo-dienst	1,5%	2,3%	4,7%	4,0%	3,3%	3,1%	**	-	-

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de meeste maatregelen die genomen worden, gericht zijn op de werkplek/functie/afdeling. Opvallend daarbij is dat vier van de zes maatregelen (taakvariatie, werkplekverbetering, verbetering van rooster en werkoverleg minimaal 1 keer per maand) een significante daling te zien geven. Maar meer mensen zeggen in 2004 dat taakrotatie is ingevoerd. Verder geven meer respondenten aan dat verzuimbegeleiding is ingevoerd en meer dat cursussen gehouden zijn; dat geldt vooral voor mensen met grote contracten. In 2004 zeggen minder respondenten dat werkplekonderzoek uitgevoerd is dan in 2000. Deze teruggang geldt zowel voor met een groot als voor mensen met een klein contract.

Kijken we naar het verschil in antwoorden van mensen met een groot of een klein contract, dan vallen de algemene maatregelen op. Medewerkers met grote contracten melden vaker dat maatregelen genomen zijn dan medewerkers met kleine contracten. Van de overige maatregelen is het verschil in werkoverleg het meest in het oog springend: medewerkers met een groot contract melden twee keer zo vaak dat werkoverleg (minimaal 1 keer per maand) is ingevoerd dan medewerkers met een klein contract.. Het spreekt een beetje voor zich: mensen die langer aanwezig zijn hebben meer gelegenheid en meer behoefte aan overleg.

Tabel 4.1.3 Overzicht van percentages respondenten die maatregelen tegen werkdruk melden in de organisaties waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar kleine (minder dan 12 uur per week) en grote contracten (12 of meer uur per week) in 2004

%Ja	Klein	Groot	Totaal	Sign. *)
Mijn werkplek is verbeterd	19,0%	18,0%	18,5%	-
Functioneringsgesprekken ingevoerd	20,2%	41,7%	30,0%	**
Ontwikkelingsgesprekken ingevoerd	9,4%	18,0%	13,4%	**
Samenwerkingsgesprekken ingevoerd	12,0%	21,5%	16,4%	**
Cursussen gehouden om stressproblemen te voorkomen	3,1%	4,8%	3,9%	*
- Daaraan deelgenomen	2,0%	3,7%	2,8%	**
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	1,2%	2,7%	1,9%	**
Cursussen gehouden om agressie te voorkomen	4,3%	8,1%	6,0%	**
- Daaraan deelgenomen	2,8%	4,9%	3,8%	*
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	2,3%	4,0%	3,1%	*
Kent campagne HappyHoreca	1,7%	7,3%	4,3%	**
Kent internetsite HappyHoreca	0,9%	3,3%	2,0%	**
Kent werkboek van campagne HappyHoreca	1,1%	4,8%	2,8%	**
Gebruik boek leidde tot minder werkdruk	0,3%	1,2%	0,7%	*

*) * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

Tabel 4.1.3 (de volledige tabel staat in bijlage C) geeft een overzicht van de overige maatregelen die zijn uitgevraagd in 2004. Ook hier is het beeld dat medewerkers met een klein contract minder maatregelen tegen werkdruk melden dan medewerkers met een groot contract. Uit dit overzicht blijkt voorts dat maatregelen gericht op het verbeteren van de werkplek en het invoeren van functioneringsgesprekken het meest genoemd worden. Het blijkt dat slechts een heel klein deel van de medewerkers cursussen gericht op het voorkomen van stressproblemen en/of agressie heeft gevolgd. Hier kan nog veel winst geboekt worden want diegene die aan die cursussen hebben deelgenomen, geven aan dat zij er weerbaarder van zijn geworden. Ditzelfde geldt, weliswaar in minder sterke mate, voor de werkboeken van de campagne HappyHoreca. 25% van hen die een werkboek zeggen te kennen, zegt ook dat het gebruik ervan leidde tot minder werkdruk.

Tabel 4.1.4 (de volledige tabel staat in bijlage C) geeft een overzicht van antwoorden over het invoeren van de diverse maatregelen tegen werkdruk per sector.

Tabel 4.1.4 Overzicht van percentages respondenten die aangeven dat maatregelen gericht op het terugdringen van werkdruk genomen zijn in de organisatie waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar de sector waaruit men afkomstig is in 2000 en 2004*)

	Jaar	Cafés Disco's	Hotels	Restau- rants	Fast Food	Niet op- gegeven	
<i>Algemene maatregelen lijst 2004</i>							
- maatregelen zijn getroffen	2004	14,3%	17,6%	16,6%	16,3%	16,5%	-
- Een RI&E is uitgevoerd	2004	5,1%	13,5%	6,0%	8,6%	7,7%	**
<i>Algemene maatregelen beide lijsten</i>							
- onderzoek onder werknemers	2000	3,0%	6,5%	4,3%	10,9%	4,4%	
	2004	1,5%	- 13,5%	↗↗ 3,1%	- 7,3%	- 5,5%	-
- werkplekonderzoek uitgevoerd	2000	2,7%	5,8%	3,8%	7,6%	4,7%	
	2004	1,5%	- 7,4%	- 1,7%	↘↘ 5,3%	- 3,7%	-
- verzuimbegeleiding ingevoerd	2000	0,3%	3,8%	2,3%	4,0%	2,8%	
	2004	1,0%	8,2%	↗↗ 2,9%	4,7%	6,3%	↗
<i>Maatregelen werkplek, functie, afdeling</i>							
- apparatuur of machines aangeschaft	2000	29,7%	31,9%	40,2%	32,0%	35,4%	
	2004	31,6%	- 31,0%	- 38,8%	- 37,2%	- 33,1%	-
- taakrotatie ingevoerd	2000	14,8%	14,5%	22,2%	24,8%	18,0%	
	2004	16,3%	- 18,4%	- 23,9%	- 26,6%	- 22,8%	-
- taakvariatie ingevoerd	2000	22,8%	33,5%	36,8%	33,7%	35,4%	
	2004	22,2%	- 29,1%	- 28,5%	↘↘ 28,9%	- 27,2%	↘
- werkplek is verbeterd	2000	22,8%	26,1%	28,8%	25,7%	23,5%	
	2004	16,1%	↘ 18,1%	↘↘ 19,8%	↘↘ 19,6%	- 16,5%	↘
- rooster gunstiger geworden	2000	17,2%	22,5%	23,5%	28,4%	20,7%	
	2004	17,3%	- 16,5%	↘ 20,8%	- 25,9%	- 15,4%	-
- werkoverleg minimaal 1x per maand	2000	19,6%	24,8%	19,7%	15,2%	20,2%	
	2004	15,3%	- 24,7%	- 13,0%	↘↘ 15,9%	- 15,4%	-
<i>Maatregelen voor mijzelf of collega's</i>							
- andere functie i.v.m. gezondheid	2000	1,2%	2,9%	1,4%	1,7%	0,8%	
	2004	0,5%	- 1,4%	- 0,8%	- 3,7%	- 0,7%	-
- cursussen gehouden	2000	1,2%	4,5%	1,3%	4,0%	3,9%	
	2004	3,6%	↗ 7,1%	- 2,6%	↗ 2,7%	- 6,6%	-
- spreekuur ingesteld Arbo-dienst	2000	0,9%	6,3%	2,1%	5,0%	4,4%	
	2004	1,5%	- 5,5%	- 2,0%	- 6,3%	- 2,6%	-

*) ↗ of ↘ of * p ≤ .05; ↗↗ of ↘↘ of ** p ≤ .01; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Ook uit deze tabel blijkt dat meeste maatregelen die genoemd worden, gericht zijn op werkplek/functie/afdeling. Dit geldt voor alle sectoren. Daarnaast kan in het algemeen gesteld

worden dat werknemers van cafés en disco's minder vaak melden dat maatregelen genomen zijn dan in de overige vier sectoren.

De tabel laat een aantal interessante ontwikkelingen in de tijd zien. In de cafés en disco's melden in 2004 minder werknemers dat er maatregelen ter verbetering van de werkplek zijn genomen maar meer mensen geven aan dat er cursussen gehouden zijn.

In de hotels melden in 2004 meer mensen dat er onderzoeken onder werknemers naar de oorzaken van werkdruk en werkstress zijn geweest. Vergeleken met de overige sectoren worden dit soort onderzoeken in hotels het vaakst gemeld. Ook is er in 2004 vaker gemeld dat verzuimbegeleiding is ingevoerd. Minder mensen dan in 2000 melden dat werkplekken zijn verbeterd en ook minder respondenten geven aan dat verbeteringen in de roosters zijn aangebracht.

Binnen restaurants is er een daling van het percentage dat aangeeft dat er een werkplekonderzoek is gedaan. Ook is er binnen deze sector een daling in het percentage medewerkers dat aangeeft dat taakvariatie is ingevoerd, dat de werkplek is verbeterd en dat er werkoverleg is ingevoerd met een frequentie van minimaal 1 keer per week.

Binnen de fast food zijn er geen significante verschillen tussen de meting van 2000 en 2004. Binnen deze sector blijft, evenals binnen de overige sectoren, de nadruk liggen op maatregelen gericht op werkplek/ functie/afdeling.

De respondenten die niet hebben aangegeven in welke sector zij werkzaam zijn, melden in 2004 vaker dat er naar aanleiding van een onderzoek onder werknemers naar oorzaken van werkdruk en werkstress meer verzuimbegeleiding is ingevoerd. Daarentegen is er een daling in het percentages medewerkers die zeggen dat taakvariatie of werkplekverbetering zijn ingevoerd.

Tabel 4.1.5 (de volledige tabel staat in bijlage C) geeft een verdere uitsplitsing van de mate waarin maatregelen gericht op het terugdringen van werkdruk zijn genomen.

Tabel 4.1.5 Overzicht van percentages respondenten die aangeven dat maatregelen gericht op het terugdringen van werkdruk genomen zijn in de organisatie waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar de sector waaruit men afkomstig is (2004)

	Cafés Discos	Hotels	Restau- rants	Fast Food	Niet op- gegeven	Sign
Mijn werkplek is verbeterd	16,1%	18,1%	19,8%	19,6%	16,5%	-
Functioneringsgesprekken ingevoerd	20,7%	46,7%	25,8%	35,2%	31,3%	**
Ontwikkelingsgesprekken ingevoerd	11,0%	18,4%	12,8%	14,0%	11,8%	*
Samenwerkingsgesprekken ingevoerd	14,5%	18,1%	16,4%	17,6%	15,1%	-
Cursussen gehouden om stressproblemen te voorkomen	3,6%	7,1%	2,6%	2,7%	6,6%	**
- Daaraan deelgenomen	1,8%	5,5%	1,8%	2,3%	5,1%	**
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	1,5%	2,7%	1,4%	1,7%	3,3%	-
Cursussen gehouden om agressie te voorkomen	8,2%	8,8%	4,1%	6,0%	6,3%	**
- Daaraan deelgenomen	5,1%	4,7%	2,7%	4,3%	4,4%	-
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	4,6%	3,8%	2,0%	4,0%	2,9%	-
Kent campagne HappyHoreca	3,3%	9,1%	3,1%	3,3%	4,8%	**
Kent internetsite HappyHoreca	2,0%	3,3%	1,5%	1,0%	3,7%	*
Kent werkboek van campagne HappyHoreca	3,1%	3,8%	2,3%	3,0%	2,9%	-
Gebruik boek leidde tot minder werkdruk	0,8%	1,1%	0,5%	1,0%	0,7%	-

*) * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

De sectoren verschillen onderling niet significant in de mate waarin hun werknemers melden dat maatregelen gericht op het verbeteren van de werkplek zijn ingezet. 16% tot 19,8% van de ondervraagden antwoordt dat zijn of haar werkplek is verbeterd.

Tussen de sectoren zijn wel grote verschillen geconstateerd in de mate waarin men aangeeft dat functioneringsgesprekken zijn ingevoerd. In de hotels antwoordt maar liefst 46,7% van de respondenten dat functioneringsgesprekken zijn ingevoerd en in cafés en disco's ligt dit percentage op 20,7%.

Verder zien we ook hier het beeld dat weinig mensen melden dat cursussen zijn ingevoerd en kennen weinig respondenten de werkboeken van de HappyHoreca. Hier valt dus nog veel te winnen omdat een aanzienlijk aantal deelnemers zelf aangeeft deze cursus hen weerbaarder heeft gemaakt.

4.2 'Effect' van maatregelen op score werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting

In de bovenstaande tabellen werden de percentages weergegeven van antwoorden op vragen naar maatregelen en het effect dat daarvan door de mensen zelf werd ervaren. Een andere manier om enig inzicht te krijgen in de effectiviteit van de diverse maatregelen is om te kijken naar de

percentages werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting van de medewerkers die met maatregelen geconfronteerd zijn. In Tabel 4.2.1 worden deze gegevens gepresenteerd uitgesplitst naar functiegroep in 2000 en 2004 (dit is een samenvatting van de tabel, in bijlage C treft u de volledige tabel aan).

Tabel 4.2.1 Percentages werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting, voor respondenten die aangeven dat maatregelen, gericht op het terugdringen van werkdruk in de organisatie waar zij werkzaam zijn genomen zijn, uitgesplitst voor de vier functiegroepen in 2000 en 2004 *)

	Jaar	Receptie	Keuken		Bediening	Overig		
Algemene maatregelen lijst 2004								
- maatregelen zijn getroffen	2004	37%	- 20%	**	20%	**	32%	-
- Een RI&E is uitgevoerd	2004	40%	25%		23%	30%		
Algemene maatregelen beide lijsten								
- onderzoek onder werknemers	2000	45%	35%		32%	35%		
	2004	52%	- 30%	-	24%	↘↘	31%	-
- werkplekonderzoek uitgevoerd	2000	50%	30%		24%	30%		
	2004	50%	- 33%	-	26%	-	30%	-
- verzuimbegeleiding ingevoerd	2000	47%	34%		30%	41%		
	2004	44%	- 37%	-	34%	-	24%	↘
Maatregelen werkplek, functie, afdeling								
- apparatuur of machines aangeschaft	2000	42%	26%		29%	32%		
	2004	43%	- 25%	↘↘	25%	↘↘	31%	-
- taakrotatie ingevoerd	2000	36%	26%		32%	30%		
	2004	39%	- 26%	-	25%	↘↘	33%	-
- taakvariatie ingevoerd	2000	45%	29%		31%	34%		
	2004	44%	- 25%	↘↘	24%	↘↘	33%	-
- werkplek is verbeterd	2000	38%	26%		26%	32%		
	2004	40%	- 24%	↘	23%	↘↘	29%	-
- rooster gunstiger geworden	2000	36%	26%		29%	26%		
	2004	48%	- 25%	↘	24%	↘↘	26%	-
- werkoverleg minimaal 1x per maand	2000	42%	30%		31%	37%		
	2004	45%	- 29%	-	27%	↘↘	34%	-
Maatregelen voor mijzelf of collega's								
- andere functie i.v.m. gezondheid	2000	44%	34%		35%	30%		
	2004	55%	- 33%	-	28%	-	56%	-
- cursussen gehouden	2000	33%	32%		29%	41%		
	2004	40%	- 28%	-	26%	-	42%	-
- spreekuur ingesteld Arbo-dienst	2000	44%	34%		37%	47%		
	2004	50%	- 34%	-	36%	-	22%	↘↘

*) ↗ of ↘ of * p < .05; ↗↗ of ↘↘ of ** p < .01; pijl omhoog: score 2004 hoger dan gemiddeld, pijl omlaag: score 2004 lager dan gemiddeld in de groep

De groep receptiemedewerkers die antwoordt dat in hun situatie maatregelen zijn ingevoerd, scoort bij diverse maatregelen zelfs hoger dan het gemiddelde van alle receptiemedewerkers op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. Dat geldt in 2000 en in 2004. Het zou natuurlijk kunnen dat juist daar maatregelen genomen worden waar de werkdruk het hoogst is. Het gaat immers niet om dezelfde mensen in 2000 als in 2004.

Medewerkers in de keuken en de bediening die hebben aangegeven dat maatregelen om de werkdruk te verlagen zijn genomen, scoren gunstiger dan de groep die geen maatregelen heeft ervaren. Wat de aard van de maatregelen betreft kan het volgende worden opgemerkt. In de keuken scoren de mensen die melden dat apparatuur en machines ter vermindering van de zware taaklast zijn aangeschaft, echt lager dan gemiddeld en dat geldt ook voor hen die melden dat taakvariatie is ingevoerd. Ook de groep die meldt dat de werkplek en het rooster zijn verbeterd, scoort lager op de werkdrukmaat dan de hele groep keukenpersoneel, al kunnen we die uitspraak met iets minder zekerheid doen (lager significantieniveau).

De medewerkers in de bediening die met de volgende maatregelen in aanraking gekomen zijn, hebben een lagere werkdrukscore dan gemiddeld: het uitvoeren van een onderzoek onder werknemers om oorzaken van werkdruk en werkstress in kaart te brengen, en alle maatregelen gericht op de werkplek/functie/afdeling. Zowel het aanschaffen van apparatuur c.q. machines ter vermindering van de taaklast, als het invoeren van taakroulatie, het invoeren van taakvariatie het verbeteren van de werkplek, het verbeteren van het rooster als het invoeren van werkoverleg met een frequentie van minimaal 1 keer per maand heeft positieve gevolgen gehad voor de percentages werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in deze groep.

Bij de groep met een overige functie vertonen diegene die te maken hebben gehad met verzuimbegeleiding en met het invoeren van een Arbo spreekuur een lagere score op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting dan de rest van hun groep.

Tabel 4.2.2 geeft een overzicht van de scores per functiegroep van maatregelen gericht op het terugdringen van de werkdruk die alleen in 2004 zijn uitgevraagd.

Tabel 4.2.2 Percentages werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting, voor respondenten die aangeven dat maatregelen, gericht op het terugdringen van werkdruk in de organisatie waar zij werkzaam zijn genomen zijn, uitgesplitst voor de vier functiegroepen, 2004 *)

	Receptie	Keuken		Bediening		Overig	
Mijn werkplek is verbeterd	39%	24%	↘↘	23%	↘↘	34%	-
- door til hulpmiddelen	44%	33%	-	30%	↗	38%	-
- door hulpmiddelen die sjouwen, duwen of trekken verlichten	36%	29%	-	31%	-	39%	-
- door hulpmiddelen die een verkeerde houding verminderen	50%	30%	-	31%	-	45%	↗↗
- door hulpmiddelen die repeterend werk verminderen	44%	29%	-	32%	↗	40%	-
- door maatregelen die staan voorkomen	46%	30%	-	32%	↗	31%	-
- door maatregelen waardoor ik minder hard hoeft te lopen	43%	30%	-	29%	-	38%	-
- door andere maatregelen of voorzieningen	38%	32%	-	28%	-	29%	-
Functioneringsgesprekken ingevoerd	46%	29%	-	29%	-	36%	-
Ontwikkelingsgesprekken ingevoerd	45%	24%	*	27%	-	33%	-
Samenwerkingsgesprekken ingevoerd	40%	26%	-	23%	↘↘	33%	-
Cursussen gehouden om stress te voorkomen	40%	28%	-	27%	-	42%	-
- Daaraan deelgenomen	38%	35%	-	32%	-	35%	↗
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	39%	20%	-	26%	-	44%	-
Cursussen gehouden om agressie te voorkomen	44%	19%	↘	32%	-	33%	-
- Daaraan deelgenomen	41%	21%	-	30%	-	33%	-
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	48%	20%	-	29%	-	42%	-
Kent campagne HappyHoreca	46%	33%	-	36%	↗	31%	-
Kent internetsite HappyHoreca	53%	31%	-	34%	-	33%	-
Kent werkboek van campagne HappyHoreca	31%	31%	-	34%	-	38%	-
Totale score 2004	46%	29%		28%		32%	

*) ↗ of ↘ of * p < .05; ↗↗ of ↘↘ of ** p < .01; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Uit bovenstaande tabel blijkt dat receptiemedewerkers die antwoorden dat ze met een van deze maatregelen te maken hebben gehad, geen significant lagere of hogere score op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting hebben. Dus moet voor deze groep naar andere maatregelen gezocht worden.

Bij het keukenpersoneel zien we dat zij die zeggen dat hun werkplek is verbeterd een gunstiger score hebben op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. De uitsplitsing naar de diverse maatregelen die een rol spelen bij de werkplek verbetering geeft echter geen duidelijk inzicht in welke maatregelen met name effectief zijn. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn dat of de lijst met maatregelen niet uitputtend is en er nog andere maatregelen zijn die in dit kader effect hebben

gehad. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat het niet één enkele maatregel is die effectief is in het verlagen van de werkdruk maar dat het veel meer een combinatie van maatregelen is die het gewenste effect sorteert. Verder scoort keukenpersoneel dat te maken heeft gehad met het invoeren van ontwikkelgesprekken en met cursussen gericht op het voorkomen van stressproblemen lager op werkdruk.

Ook de respondenten werkzaam in de bediening die te maken hebben gehad met het verbeteren van de werkplek scoren lager dan hun groep gemiddeld op werkdruk. De uitsplitsing van de diverse maatregelen om de werkplek te verbeteren laat evenwel zien dat groepen die met het invoeren van tilhulpmiddelen, het inzetten van hulpmiddelen die repeterend werk verminderen en maatregelen die staan voorkomen juist hoger scoren.

Ook hier zou de verklaring kunnen zijn dat er nog andere maatregelen worden ingezet om de werkplek te verbeteren en/of dat het gunstige effect veel meer zit in het inzetten van meerdere werkplekmaatregelen tegelijk, of de aandacht die geschonken wordt aan werkomstandigheden in het algemeen. Verder blijkt dat bedieningsmedewerkers die zeggen dat samenwerkingsgesprekken zijn ingevoerd, lager scoren. Maar de groep die de campagne HappyHoreca kent, scoort hoger op werkdruk. Dit laatste zou verklaard kunnen worden dat met name die medewerkers die problemen ervaren op zoek gaan naar nadere informatie.

Bij de groep overig hebben diegene die melden dat hulpmiddelen zijn ingezet een hogere score op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. Van het overig personeel dat deelgenomen heeft aan een cursus, om met stress om te gaan staan er ook juist meer bloot aan werkdruk dan gemiddeld.

4.3 Conclusie

Binnen de Horeca worden veel initiatieven genomen om de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting terug te dringen. De meeste maatregelen zijn gericht op het verbeteren van de werkplek/functie/afdeling. Deze maatregelen lijken vooral effectief bij de respondenten die werkzaam zijn in de keuken en de bediening. Uit het onderzoek blijkt dat cursussen gericht op het voorkomen van stressproblemen en de werkboeken van de campagne HappyHoreca behoorlijk effectief worden geacht. Tot nu toe worden deze cursussen en werkboeken nog weinig gebruikt en hier ligt dus nog een goede kans om de werkdruk binnen de Horeca nog verder terug te dringen.

Dat de werkdruk onder receptiemedewerkers nog steeds een probleem is, blijkt eens te meer uit de in dit hoofdstuk gepresenteerde gegevens. Niet alleen bleek uit hoofdstuk 3 dat de werkdruk onder receptiemedewerkers tegen de trend in stijgt, maar nu blijkt ook uit de resultaten van de vragen over maatregelen dat de groep receptiemedewerkers die met deze maatregelen in aanraking is gekomen geen lagere werkdrukscore heeft dan de rest van de groep. Het is dan ook aan te bevelen om specifiek voor deze groep extra c.q. andere maatregelen te bedenken, op basis van nader onderzoek.

5 Achtergronden van werkdruk

Voor de validering van de werkdrukmaten is gebruik gemaakt van de NOVA-WEBA vragenlijst. In deze lijst zijn behalve algemene vragen over werkdruk ook vragen opgenomen over mogelijke achtergronden, oorzaken of bronnen van werkdruk. Het gaat daarbij om achtergronden gelegen in de organisatie van het werk. Deze vragen kunnen inzicht geven in de aard van de op organisatieniveau te nemen maatregelen om de werkdruk terug te dringen. In dit hoofdstuk wordt nagegaan wat de bijdrage van deze achtergronden is aan de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in de Horeca. Bewust is gekozen om alleen die relaties te onderzoeken waaruit kansrijke maatregelen afgeleid kunnen worden. Een streepje in de Tabel 5.1.1 tot en met Tabel 5.4.1 geeft daarom aan dat de betreffende relatie niet onderzocht is.

In dit hoofdstuk bespreken we de opvallende achtergronden of bronnen voor werkdruk in de organisatie van het werk in 2004 en we gaan in op de veranderingen daarin ten opzichte van 2000, per functie.

5.1 Achtergronden voor receptiemedewerkers

De werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting van receptiemedewerkers is in kaart gebracht door middel van zeven werkdrukvragen. Twee daarvan zijn niet relevant voor de analyses in deze paragraaf. De vierde vraag naar kort-cyclisch werk bleek niet bij de betreffende maat te horen en op basis van de zevende vraag kunnen geen kansrijke maatregelen op basis van de onderzochte achtergrondkenmerken afgeleid worden.

Tabel 5.1.1 geeft een overzicht van scores op de aan werkdruk gerelateerde achtergrondkenmerken van receptiemedewerkers die de vijf resterende werkdrukvragen bevestigend beantwoord hebben. De scores van de achtergrondkenmerken zijn berekend op basis van itemlijsten en variëren van 0 tot 1. Een 0 geeft een maximaal gunstige en een 1 een maximaal ongunstige score aan. In Tabel 5.1.1 zijn de scores van de metingen van 2000 en van 2004 tegen elkaar getoetst. Hierdoor ontstaat een beeld van de ontwikkelingen op de diverse NOVA WEBA schalen in de tijd. Een uitgebreid overzicht van de scores is te vinden in bijlage D in tabel 5.1.1a.

Tabel 5.1.1 NOVA WEBA scores van receptiemedewerkers die vijf werkdrukvragen bevestigend beantwoorden in de jaren 2000 (steeds eerste regel) en 2004 (steeds tweede regel) *)**)

	Hoge moeilijk- heids- graad	Weinig autono- mie	Weinig contact- mogelijk- heden	Weinig organi- serende taken	Geringe informatie- voorziening	Regel- proble- men	Gebrek kige leiding
25% van de werktijd teveel gasten	0,84	0,47	0,22	0,43	0,33	0,61	-
	0,80	0,53	0,26	0,45	0,44	0,49	-
25 % van de werktijd teveel taken	-	-	0,25	0,42	-	0,51	-
	-	-	0,22	0,39	-	0,51	-
Traag werkende apparatuur	-	-	0,24	0,44	-	-	0,37
	-	-	0,26	0,39	-	-	0,41
Niet soms even rustig aan doen	-	0,50	-	0,58	-	-	-
	-	0,52	-	0,46	-	-	-
Hele werktijd op één werkplek	-	0,44	-	-	-	-	-
	-	0,47	-	-	-	-	-
Score alle 162 respondenten	0,74	0,40	0,26	0,46	0,30	0,41	0,37
	0,71	0,43	0,24	0,39	0,32	0,41	0,39

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 5.1.1 laat zien dat er binnen de totale groep receptiemedewerkers tussen de metingen van 2000 en 2004 vrijwel geen betekenisvolle verschillen zijn in de scores op de NOVA WEBA schalen. Het aantal blootgesteld aan werkdruk is gestegen, en de achterliggende factoren zijn niet opvallend veranderd.

Het in meer dan 25% van de werktijd teveel gasten aan de balie ontvangen is gerelateerd aan een hoge moeilijkheidsgraad van het werk, te weinig autonomie, geringe informatievoorziening en regelproblemen. De overige factoren zijn minder op deze werkdruk vorm van invloed. Het in 25% van de tijd te veel dingen te gelijk moeten doen, is gerelateerd aan meer regelproblemen. Traag werkende apparatuur is niet aan de onderzochte factoren gerelateerd. Het niet soms even rustig aan kunnen doen wel. Dit heeft te maken met weinig autonomie en te weinig organiserende taken. Aangezien het aantal receptiemedewerkers dat werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting heeft, niet is gedaald in 2004, is het van belang de bronnen van werkdruk te kennen. Op basis van deze cijfers zou men adviseren voor deze groep maatregelen te nemen waardoor de complexiteit van het werk afneemt, er meer beslissingen mogelijk zijn over de volgorde en wijze van werken, er meer werkoverleg mogelijk is en de medewerkers meer informatie hebben die van belang is voor hun taakuitvoering.

5.2 Achtergronden voor keukenmedewerkers (inclusief afwas)

Er zijn twaalf vragen gesteld om de werkdruk voor het keuken- en afwaspersoneel in kaart te brengen. Voor drie vragen kon vooraf geen relatie met de verklarende factoren afgeleid worden en één vraag hoorde statistisch gezien niet bij de overige vragen. Tabel 5.2.1 geeft daarom een overzicht van de relatie van de acht resterende vragen met de factoren die van invloed zijn op de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting van deze beroepsgroep. In tabel 5.2.1a in bijlage D vindt u een uitgebreid overzicht van deze scores.

Tabel 5.2.1 Nova weba scores van keukenmedewerkers die acht werkdrukvragen bevestigend beantwoorden in 2000 (steeds de eerste regel) en 2004 (steeds de tweede regel) * **)

	Hoge moeilijk- heids- graad	Weinig autono- mie	Weinig contact- mogelijk- heden	Weinig organi- serende taken	Geringe informatie- voorziening	Regel- proble- men	Gebrekkige leiding
In de helft van werktijd teveel gerechten in te korte tijd?	0,81	0,51	0,27	0,46	0,38	0,55	-
	0,76 ↘↘	0,49 -	0,21 ↘↘	0,44 -	0,31 ↘↘	0,50 -	-
In de helft van de werktijd teveel werkzaamheden?	-	-	0,29	0,53	-	0,48	-
	-	-	0,29 -	0,50 -	-	0,47 -	-
In helft van werktijd kortcyclisch werk van 10 minuten?	-	0,47	-	-	-	-	-
	-	0,46 -	-	-	-	-	-
Keukenproducten veroorzaken gezondheidsklachten?	-	-	-	0,45	-	-	0,41
	-	-	-	0,40 -	-	-	0,37 ↘↘
Keukenomgeving veroorzaakt gezondheidsklachten?	-	-	-	0,48	-	-	0,46
	-	-	-	0,46 -	-	-	0,43 ↘↘
Voortduren bedacht op gevaarlijke situaties?	-	-	-	0,48	-	-	0,38
	-	-	-	0,40 ↘	-	-	0,39 -
Niet altijd voldoende materiaal en middelen?	-	-	0,30	0,49	-	-	-
	-	-	0,28 -	0,47 -	-	-	-
Keuken onhandig ingericht, lange loopafstanden?	-	-	-	0,46	-	-	0,39
	-	-	-	0,46 -	-	-	0,40 -
Score alle 789 respondenten	0,66	0,45	0,21	0,44	0,28	0,40	0,35
	0,62 ↘↘	0,42 -	0,16 ↘↘	0,42 -	0,24 ↘↘	0,37 -	0,29 ↘↘

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**) ↘ of ↘ of * p ≤ .05; ↘↘ of ↘↘ of ** p ≤ .01; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

De resultaten van de totale groep keukenmedewerkers laat zien dat er in de tijd een ontwikkeling is op de scores op een aantal schalen van de NOVA WEBA. De scores voor moeilijkheidsgraad, contactmogelijkheden, informatievoorziening en voor leidinggeven zijn in 2004 gunstiger dan in 2000. Ook voor die keukenmedewerkers die werkdruk ervaren zijn de scores op deze factoren overwegend gedaald, maar zij scoren nog wel hoger op die schalen dan de hele groep keukenmedewerkers gemiddeld.

In de helft van de tijd te veel gerechten in korte tijd moeten bereiden is significant gerelateerd aan de meeste onderzochte kenmerken. Moeilijk werk, weinig autonomie, weinig contactmogelijkheden, weinig informatie krijgen en regelproblemen dragen allemaal bij aan deze vorm van werkdruk. Dit ondanks het feit dat de situatie voor wat betreft de moeilijkheidsgraad, de contactmogelijkheden en de geringe informatievoorziening de situatie in 2004 wel gunstiger is dan in 2000. In de helft van de tijd te veel werkzaamheden moeten uitvoeren is gerelateerd aan weinig contact mogelijkheden, weinig organiserende taken en regelproblemen. Kortcyclisch werk is gerelateerd aan weinig autonomie in de taakuitvoering. Een gebrekkige leiding en in iets mindere mate het hebben van te weinig organiserende taken is een probleem dat samenhangt met

gezondheidsklachten die veroorzaakt worden door de keukenomgeving. Een gebrekkige leiding hangt met name samen met voortdurend bedacht zijn op gevaarlijke situaties, het hebben van voldoende materialen en middelen voor het werk en een onhandige keukeninrichting. Het niet altijd hebben van voldoende materialen en middelen hangt ook samen met contactmogelijkheden.

De werkdruk voor keukenpersoneel kan verder omlaag gebracht worden door maatregelen te richten op: de reductie van complexiteit, vergroten van de autonomie, verbeteren van de informatievoorziening, het vergroten van de contactmogelijkheden, het voorkomen van storingen in het werk en de verbetering van de kwaliteit van leidinggeven.

5.3 Achtergronden voor bediening, bar, counter

Van de negen vragen over werkdruk die aan de medewerkers voor de bediening, bars en counters gesteld zijn, zijn er zes nader onderzocht op hun relatie met werkdrukgerelateerde kenmerken. Tabel 5.3.1 geeft een overzicht van deze relaties. In tabel 5.3.1a in bijlage D vindt u een uitgebreid overzicht van deze scores.

Tabel 5.3.1 NOVA WEBA scores van bedienend personeel dat zes werkdrukvragen bevestigend beantwoordt in de jaren 2000 (steeds de eerste regel) en 2004 (steeds de tweede regel) *) **)

	Hoge moeilijk- heids- graad	Weinig autono- mie	Weinig contact- mogelijk- heden	Weinig organi- serende taken	Geringe informa- tievoo- rziening	Regel- proble- men	Gebrek- kige leiding
In helft van werktijd teveel gasten bedienen?	0,77 0,72 ↘↘	0,59 0,60 -	0,19 0,20 -	0,46 0,46 -	0,39 0,39 -	0,51 0,48 -	- -
In helft van werktijd te grote oppervlakte bedienen?	- -	- -	0,20 0,21 -	0,46 0,43 -	- -	0,55 0,54 -	- -
Kan in afgelopen week niet soms even rustig aan doen?	- -	0,61 0,62 -	- -	0,50 0,47 ↘	- -	- -	- -
Meer dan 1 uur/ maand traag werkende apparatuur?	- -	- -	0,19 0,14 ↘↘	0,43 0,41 ↘	- -	- -	0,37 0,34 -
Door inrichting onnodig lange loopafstanden?	- -	- -	- -	0,45 0,42 ↘↘	- -	- -	0,38 0,35 -
Voortdurend teveel dingen tegelijk onthouden?	- -	0,60 0,56 -	- -	- -	- -	- -	0,38 0,35 -
Score alle 1396 respon- denten	0,66 0,63 ↘↘	0,52 0,50 -	0,16 0,13 -	0,43 0,40 -	0,30 0,26 ↘	0,38 0,36 -	0,34 0,28 ↘↘

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**) ↘ of ↘ of * $p \leq .05$; ↘↘ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Uit tabel 5.3.1 blijkt dat voor de totale groep bedienend personeel het werk minder moeilijk is geworden en dat er veel minder mensen aangeven dat er sprake is van gebrekkig leidinggeven. De informatievoorziening voor deze groep is eveneens verbeterd.

Ook voor de groep bedienend personeel die werkdruk ervaart zijn de scores op deze factoren overwegend gedaald, maar zij scoren nog wel hoger op die schalen dan de hele groep bedienend personeel gemiddeld.

Bedienend personeel dat in de helft van de werktijd te veel gasten moet bedienen, scoort inderdaad hoog op werkdrukfactoren. Deze vorm van werkdruk is dus gerelateerd aan te moeilijk werk, weinig autonomie, weinig contactmogelijkheden, weinig organiserende taken, weinig informatie over het werk en de organisatie krijgen en weinig regelmogelijkheden. Een te grote oppervlakte bedienen in meer dan de helft van de werktijd is het sterkst gerelateerd aan weinig contactmogelijkheden en regelproblemen. Het niet even rustig aan kunnen doen is gerelateerd aan problemen met autonomie en organiserende taken. Opvallend bij de overige drie factoren is de rol van de leidinggevendenden die als gebrekkig wordt ervaren.

De werkdruk voor bedienend personeel kan nog verder omlaag gebracht kunnen worden door maatregelen te richten op de reductie van de complexiteit in de functie, vergroten van de autonomie, het vergroten van de contactmogelijkheden, het vergroten van de organiserende taken, het verbeteren van de informatievoorziening, het opzoeken en wegnemen van storingsbronnen en verbetering van de kwaliteit van leidinggeven.

5.4 Achtergronden voor de overige functiegroepen

Het gaat hier om het huishoudelijke personeel, maar ook om personeel in de algemene dienst, administratie, bedrijfsvoering en leidinggevendenden. In de vragenlijst zijn vier vragen over werkdruk aan medewerkers uit deze groep gesteld. Twee daarvan zijn nader onderzocht omdat ze bij de Nulmeting relevant bleken voor werkdruk. (Tabel 5.4.1 geeft een overzicht van de gevonden relaties. Tabel 5.4.1a in bijlage D geeft een meer uitgebreid overzicht van deze scores.)

Tabel 5.4.1 NOVA WEBA scores van overige medewerkers die twee werkdrukvragen bevestigend beantwoordden in de jaren 2000 (steeds eerste regel) en 2004 (steeds tweede regel) *) **)

	Hoge moeilijk- heids- graad	Weinig autono- mie	Weinig contact- mogelijk- heden	Weinig organi- serende taken	Geringe informa- tievoor- ziening	Regel- proble- men	Gebrek- kige leiding
In meer dan helft van werktijd teveel werk uitvoeren?	0,76	0,44	0,29	0,40	0,41	0,59	-
Kan in afgelopen week niet soms even rustig aan doen?	0,77	0,41	0,26	0,34	0,33	0,61	-
	-	0,41	-	0,39	-	-	-
	-	0,39	-	0,36	-	-	-
Score alle 601 respondenten	0,65	0,36	0,26	0,39	0,32	0,44	0,38
	0,65	0,34	0,24	0,37	0,28	0,43	0,34

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

***) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Uit de tabel blijkt dat voor de totale groep overig personeel het aantal mensen dat klachten heeft over informatievoorziening en kwaliteit van leidinggeven is gedaald. Voor de groep die werkdruk heeft, is ook een verbetering te zien op deze bronnen, maar zij scoren nog steeds hoger dan hun groep gemiddeld op bijna alle factoren.

Uit Tabel 5.4.1 blijkt dat in meer van de helft van de werktijd te veel werk uitvoeren gerelateerd is aan hoge moeilijkheidsgraad, weinig autonomie, geringe informatievoorziening, regelproblemen en, in mindere mate, met weinig contactmogelijkheden. Het aantal mensen met werkdruk dat klachten heeft over informatievoorziening is 2004 overigens lager dan in 2000.

Het niet rustig aan kunnen doen is gerelateerd aan weinig autonomie in de taakuitvoering.

De werkdruk voor deze groep overig personeel kan nog verder omlaag gebracht worden door maatregelen te richten op de vermindering van de complexiteit in de functie, het vergroten van de autonomie, het verbeteren van de informatievoorziening en het wegnemen van storingsbronnen.

6 Belastende en bedreigende situaties op het werk

Het werken in de Horeca wordt gekenmerkt door de vele contacten met gasten en collega's. In de huidige maatschappelijke context leidt dit type werk relatief vaak tot problemen met agressie, pesterijen, intimidatie, bedreiging en allerlei vormen van discriminatie (zie bijvoorbeeld Smulders e.a., 1999). Uit deze eindmeting blijkt niet alleen dat deze situaties vaak in de Horeca voorkomen, maar ook dat deze situaties in sterke mate gerelateerd zijn aan nadelige effecten zoals een verhoogd ziekteverzuim, meer psychische gezondheidsklachten, een hoog personeelsverloop en verlies aan motivatie.

Leeswijzer

In de werknemersvragenlijst convenant Horeca werkdruk zijn negen vragen opgenomen over belastende en bedreigende situaties op het werk, deze vragen zijn in 2000 en in 2004 gesteld. In dit hoofdstuk worden eerst de percentages positieve antwoorden op deze vragen besproken. Twee opsplitsingen zijn gemaakt: een voor grote en kleine contracten en een voor de sectoren waarin de respondenten werkzaam zijn. In het tweede deel van dit hoofdstuk komt per functiegroep naar voren wat de relatie is van het ervaren van deze bedreigende situaties met de score op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting.

6.1 Aantallen respondenten dat blootstaat aan belastende en bedreigende situaties

Tabel 6.1.1 geeft een overzicht van de antwoorden van de respondenten op deze vragen, uitgesplitst naar de omvang van het arbeidscontract van de werknemers en uitgesplitst naar jaar van onderzoek.

Tabel 6.1.1 Overzicht van percentages respondenten die belastende en bedreigende situaties melden in de organisaties waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar werknemers met kleine (minder dan 12 uur per week) en grote contracten (12 of meer uur per week) in de jaren 2000 en 2004 *)

	Klein		Groot		Gemiddeld		Significantie **)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	Contr.	Tijd	Int.
Gedwongen tot zwart werken	12,9%	11,3%	8,5%	6,2%	10,5%	9,0%	**	↘	-
Discriminatie vanwege huidskleur	1,0%	0,9%	2,2%	1,4%	1,7%	1,1%	**	-	-
Discriminatie vanwege geslacht	3,0%	2,8%	3,3%	3,7%	3,2%	3,2%	-	-	-
Pesten door collega's	2,1%	2,5%	3,3%	3,6%	2,8%	3,0%	*	-	-
Pesten door leidinggevende	2,9%	2,9%	5,1%	5,1%	4,1%	3,9%	**	-	-
Intimidatie, bedreiging door collega's	1,8%	1,8%	3,6%	3,0%	2,8%	2,3%	**	-	-
Intimidatie, bedreiging leidinggevende	2,8%	3,5%	5,7%	6,0%	4,5%	4,6%	**	-	-
Beducht voor bedreigingen door gasten	15,5%	14,9%	14,0%	17,8%	14,6%	16,2%	-	-	*
Toeslagen incorrect uitbetaald	13,7%	11,5%	15,4%	13,1%	14,6%	12,2%	-	↘	-
Totaalscore bovenstaande vormen									
- geen enkele vorm	61,4%	64,2%	62,2%	63,7%	61,9%	64,0%			
- één vorm	27,2%	25,7%	24,5%	22,9%	25,6%	24,4%			
- twee vormen	7,8%	6,7%	7,9%	8,2%	7,8%	7,4%			
- drie vormen	2,0%	2,0%	3,1%	2,5%	2,7%	2,2%			
- vier vormen	1,1%	0,7%	1,0%	1,2%	1,0%	0,9%			
- vijf vormen	0,4%	0,5%	0,8%	0,8%	0,6%	0,6%			
- zes vormen	0,1%	0,2%	0,6%	0,7%	0,4%	0,4%			

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Evenals in 2000 zijn in 2004 bedreigingen door gasten, het niet correct uitbetaald krijgen van toeslagen en het gedwongen worden tot zwartwerken de meest gemelde belastende en bedreigende situaties op het werk. Positief is dat de meldingen 'gedwongen tot zwartwerken' en 'niet correct uitbetaald worden' in 2004 significant is afgenomen, maar het gaat nog steeds om 9 en 12% van de totale groep. Werknemers met kleine contracten melden vaker dan werknemers met grote contracten dat zij gedwongen worden tot zwartwerken. Werknemers met grote contracten melden vaker dan mensen met een klein contract dat zij geïntimideerd/bedreigd worden door de leidinggevende/collega's, dat ze gepest worden door de leidinggevende/collega's en dat ze gediscrimineerd worden vanwege huidskleur dan medewerkers met een klein contract.

Het totaal aantal belastende en bedreigende situaties kan per werknemer opgeteld worden. Het blijkt dan dat in 2004 64,0% van de respondenten zegt dit soort situaties niet mee te maken. Dat betekent dat iets meer dan een derde van de werknemers minstens één van de bevraagde, belastende of bedreigende situaties op het werk meemaakt. Dit geldt in ongeveer dezelfde mate voor werknemers met kleine en grote contracten.

Tabel 6.1.2 geeft vervolgens een overzicht van de antwoorden van de respondenten in 2000 en in 2004 op de vragen naar belastende en bedreigende situaties uitgesplitst naar de sector waarin men werkzaam is.

Tabel 6.1.2 Overzicht van percentages respondenten die belastende en bedreigende situaties melden in de organisatie waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar de sector waaruit zij afkomstig zijn, in 2000 en 2004 *)

	Jaar	Cafés		Restau- rants	Fast Food	Niet op- gegeven
		Disco's	Hotels			
Gedwongen tot zwart werken	2000	17,5%	3,8%	13,1%	5,6%	7,7%
	2004	17,1%	1,4%	↘ 10,4%	- 3,0%	8,5%
Discriminatie vanwege huidskleur	2000	0,6%	0,9%	2,3%	0,7%	2,2%
	2004	0,8%	0,8%	- 0,9%	↘↘ 1,3%	2,6%
Discriminatie vanwege geslacht	2000	3,6%	3,1%	3,3%	2,6%	2,8%
	2004	3,1%	3,3%	- 2,8%	- 4,3%	4,0%
Pesten door collega's	2000	1,8%	3,3%	3,2%	1,7%	2,8%
	2004	2,3%	4,4%	- 2,6%	- 3,7%	3,3%
Pesten door leidinggevende	2000	5,3%	3,3%	3,7%	3,3%	5,8%
	2004	2,8%	5,2%	- 3,4%	- 5,6%	3,7%
Intimidatie, bedreiging door collega's	2000	1,5%	3,1%	2,8%	3,0%	3,6%
	2004	1,8%	2,2%	- 3,0%	- 1,0%	2,6%
Intimidatie, bedreiging leidinggevende	2000	4,5%	5,1%	4,1%	5,3%	4,1%
	2004	3,3%	4,9%	- 4,5%	- 6,3%	4,4%
Beducht voor bedreigingen gasten	2000	30,0%	12,1%	7,3%	33,3%	11,3%
	2004	26,5%	15,9%	- 9,5%	- 27,6%	14,0%
Toeslagen incorrect uitbetaald	2000	15,4%	15,6%	14,2%	11,2%	16,9%
	2004	16,1%	10,7%	↘ 11,0%	↘ 13,0%	12,5%

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Het patroon van de belastende situaties uitgesplitst naar sector komt in 2004 overeen met het patroon van 2000. Ook in 2004 worden bedreigingen door gasten met name gemeld door werknemers bij cafés/ discotheken en fast food. Gedwongen worden tot zwartwerken wordt nog steeds het meest gemeld in de sector cafés/discotheken en, in mindere mate, in de sector restaurants. In hotels is het aantal respondenten dat zegt gedwongen te worden tot zwartwerken significant gedaald.

Het incorrect uitbetalen van toeslagen wordt het meest gemeld in cafés/discotheken. Dit probleem speelt overigens, weliswaar in minder mate, in alle sectoren. Positief is wel dat het aantal meldingen van incorrect uitbetalen van toeslagen in de hotels en restaurants in 2004 significant lager is dan in 2000.

Ook positief is dat er in de restaurants in 2004 minder melding gemaakt wordt van discriminatie vanwege huidskleur.

6.2 Effect op de score werkdruk

Tenslotte kan de vraag gesteld worden of deze belastende en bedreigende situaties gerelateerd zijn aan de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in de sector. Tabel 6.2.1 geeft een overzicht van de percentages respondenten met werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in de vier functiegroepen in 2000 en 2004, die aangeven dat de belastende of bedreigende situaties voor hen gelden. Gezien de kleine aantallen per cel bij de receptie en overig kan aan die cijfers niet al te veel waarde worden ontleend. Wel is de relatie tussen pesten door leidinggevenden en intimidatie door collega's en werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting voor receptiemedewerkers significant hoger in 2004 dan in 2000. In de beschrijving van deze resultaten zullen we ons overigens richten op respondenten met een functie in keuken en bediening.

Tabel 6.2.1 Percentages werkdruk die leidt tot overbelasting bij respondenten die aangeven dat belastende en bedreigende situaties voor hen gelden, uitgesplitst voor de vier functiegroepen, in 2000 en 2004 *)

	Jaar	Receptie	Keuken	Bediening	Overig		
Gedwongen tot zwart werken	2000	31%	37%	39%	31%		
	2004	46%	38%	33%	26%	↘↘	-
Discriminatie vanwege huidskleur	2000	43%	46%	42%	47%		
	2004	61%	41%	47%	37%	-	-
Discriminatie vanwege geslacht	2000	58%	48%	44%	50%		
	2004	58%	41%	47%	39%	-	-
Pesten door collega's	2000	62%	54%	57%	48%		
	2004	77%	41%	46%	50%	↘↘	-
Pesten door leidinggevende	2000	45%	53%	52%	56%		
	2004	79%	51%	49%	47%	-	-
Intimidatie, bedreiging door collega's	2000	28%	47%	46%	67%		
	2004	63%	50%	48%	53%	-	-
Intimidatie, bedreiging leidinggevende	2000	59%	52%	53%	60%		
	2004	68%	58%	54%	44%	-	↘
Beducht voor bedreigingen gasten	2000	52%	38%	39%	35%		
	2004	53%	37%	33%	38%	↘↘	-
Toeslagen incorrect uitbetaald	2000	48%	44%	44%	52%		
	2004	59%	41%	39%	37%	↘↘	↘↘
Gemiddelde totaalscore	2000	41%	33%	33%	37%		
	2004	45%	29%	28%	32%	↘↘	-

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat medewerkers die belastende en bedreigende situaties ervaren ook een hogere werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting melden dan hun groep gemiddeld. Zowel bij het keukenpersoneel als bij de bediening zijn het pesten door leidinggevende,

intimidatie/bedreiging door collega's en intimidatie/bedreiging door leidinggevende gerelateerd aan een hoge werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. Opvallend is dat bij het keuken- en bedienend personeel de relatie tussen pesten door collega's en de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in 2004 minder sterk is geworden. Bij bedienend personeel zien we deze daling ook bij gedwongen tot zwartwerken, bedreiging van gasten en het incorrect uitbetalen van toeslagen, maar steeds blijft de score hoger dan voor de groep gemiddeld geldt.

7 Gezondheid en ziekteverzuim

In de vragenlijst is zowel in 2000 als in 2004 een aantal vragen over de gezondheidstoestand en het ziekteverzuim opgenomen. Daarmee kan een indruk verkregen worden van de mogelijke ziektebeelden en het verzuim dat aan de werkdruk ten grondslag ligt.

Tabel 7.1.1 geeft een overzicht van de antwoorden op deze vragen voor alle respondenten.

7.1 De scores

Tabel 7.1.1 Gezondheidstoestand en ziekteverzuim van Horecamedewerkers in de jaren 2000 en 2004

	2000	2004	Significatie *)
Gezondheid over het algemeen niet zo goed (% medewerkers)	6,9%	5,1%	↘↘
Score mentale uitputting (minimaal 0, maximaal 1)	0,26	0,22	↘↘
Afgelopen 12 maanden ziek thuis gebleven (% medewerkers)			
- nee	56,1%	58,8%	
- ja, korter dan een week	20,5%	24,3%	
- ja, 1 - 2 weken	11,0%	9,0%	
- ja, 2 - 6 weken	6,6%	4,1%	
- ja, 6 - 13 weken	2,6%	1,7%	
- ja, langer dan 13 weken	3,2%	2,1%	↘↘
Samenhang ziekte of ongeval met werk (% zieke werknemers)			
- nee	61,7%	66,9%	
- ja, gedeeltelijk	24,1%	22,2%	
- ja	14,1%	10,8%	↘↘
Directe oorzaak verzuim (meerdere oorzaken tegelijk zijn mogelijk)			
- een ongeval	20,5%	18,3%	-
- werken boven schouderhoogte	10,8%	8,3%	-
- vaak zwaar tillen, duwen of trekken (nieuwe variabele in 2004)	-	18,4%	
- langdurig aangehouden houding	15,1%	14,6%	-
- langdurig achtereen dezelfde beweging	17,1%	13,5%	-
- beeldschermwerk (toetsenbord)	1,1%	1,4%	-
- beeldschermwerk (muis)	1,1%	1,1%	-
- stress, spanningen	34,5%	28,5%	↘
- onbekend	12,9%	9,6%	-
- anders	78,2%	73,5%	↘

*) ↗ of ↘ $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Van alle respondenten beoordeelt 5,1% de eigen gezondheid in 2004 als over het algemeen niet zo goed. Dit is een verbetering ten opzichte van de score van 2000. Ook voelt men zich in 2004 mentaal minder uitgeput dan in 2000. In totaal 41,2% is in 2004 in de laatste 12 maanden

thuisgebleven vanwege ziekte of een ongeval. De meesten bleven maar kort thuis. Positief is dat er in 2004 een significante daling is ten opzichte van 2000 in het percentage zieken die langer dan 13 weken ziek zijn (was 3,2% is 2,1%). Ook is er een daling in het percentage medewerkers die aangeven dat er een samenhang is tussen ziekte of ongeval en het werk (was 14,1% en is nu 10,8%). Wat betreft de door de werknemers gemelde oorzaken van verzuim scoort in 2004 stress en spanningen met 28,5% nog steeds hoog. Dit is echter wel significant minder dan in 2000. Verder worden in 2004 een ongeval (18,3%) vaak zwaar tillen/duwen/trekken (18,4%), langdurig aangehouden houding (14,6%) en langdurig achtereen dezelfde beweging (13,5%) ook relatief vaak genoemd als directe oorzaak voor verzuim, dat wijkt niet significant af van de scores in 2000.

7.2 De relatie met werkdruk

Om meer inzicht te krijgen in de relatie tussen de gezondheids- en verzuimtoestand van de respondenten en de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting zijn de diverse correlaties berekend. Tabel 7.2.1 geeft overzicht van die correlaties.

Tabel 7.2.1 Overzicht van correlatiecoëfficiënten tussen acht gezondheids- en verzuimkenmerken en werkdruk die leidt tot overbelasting in vier Horecafuncties voor de jaren 2000 en 2004 (verschillen tussen de correlaties van 2000 en 2004 niet getoetst)

	Receptie	Keuken	Bediening	Overige functies
Meting 2000				
Gezondheid over het algemeen niet zo goed	0,09	- 0,23 **	0,24 **	0,17 **
Score mentale uitputting (minimaal 0, maximaal 1)	0,40	** 0,60 **	0,56 **	0,44 **
Afgelopen 12 maanden ziek thuis gebleven	0,14	- 0,15 **	0,12 **	0,10 *
Aantal weken afgelopen 12 maanden ziek	0,19	* 0,20 **	0,18 **	0,20 **
Ziekte/ongeval hing samen met werk	0,23	* 0,29 **	0,37 **	0,27 **
Oorzaak verzuim = ongeval	-0,09	- -0,03 -	0,04 -	-0,02 -
Oorzaak verzuim = fysiek werk	0,33	* 0,36 **	0,42 **	0,27 **
Oorzaak verzuim = stress	0,12	- 0,40 **	0,39 **	0,29 **
Meting 2004				
Gezondheid over het algemeen niet zo goed	-0,05	- 0,19 **	0,10 **	0,08 -
Score mentale uitputting (minimaal 0, maximaal 1)	0,25	** 0,59 **	0,55 **	0,43 **
Afgelopen 12 maanden ziek thuis gebleven	0,26	** 0,13 **	0,11 **	0,06 -
Aantal weken afgelopen 12 maanden ziek	0,17	* 0,16 **	0,14 **	0,12 *
Ziekte/ongeval hing samen met werk	0,38	** 0,45 **	0,35 **	0,32 **
Oorzaak verzuim = ongeval	-0,10	- -0,05 -	0,02 -	0,10 -
Oorzaak verzuim = fysiek werk	0,08	- 0,30 **	0,28 **	0,29 **
Oorzaak verzuim = stress	0,33	* 0,39 **	0,32 **	0,28 **

*) * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

Het blijkt dat de score op de gezondheids- en verzuimkenmerken overwegend positief samenhangt met de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in de vier functiegroepen. Mentale uitputting is in alle vier groepen sterk aan de werkdruk gerelateerd, omdat blijkt dat de werkdruk sterk gerelateerd is aan een soortgelijk concept: uitputtend werk. Ook zij die zeggen dat hun verzuim veroorzaakt wordt door stress, scoren hoog op werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. Dit geldt ook voor het oordeel dat de ziekte/ongeval samenhangt met het werk. De mensen die

aangeven dat hun verzuim door een ongeval komt, hebben niet vaak een hoge score op werkdruk; ook dat is niet verbazingwekkend.

Opvallend is dat bij de receptie de relatie tussen werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting en verzuim in de afgelopen 12 maanden in 2004 veel sterker is geworden, maar die tussen mentale uitputting en werkdruk veel minder sterk. De relatie tussen fysiek werk en werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting in bij deze groep in 2004 een stuk zwakker geworden dan in 2000. Daarvoor is geen duidelijke verklaring te vinden in de resultaten van dit onderzoek; de gegevens kunnen aanknopingspunten bieden voor nader onderzoek.

A Berekening en validatie van de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting

In deze bijlage wordt uiteengezet op welke wijze in 2000 het begrip werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting nader uitgewerkt en gevalideerd is. Dat is gebeurd in twee stappen: (1) berekening van de mate waarin uitputtend werk volgens de definitie van Karasek en Theorell (1990) in de Horeca in 2000 voorkwam en (2) toepassing van deze maat voor de validatie van de werkdruk-vragen die specifiek voor vier functies van Horeca-medewerkers gesteld zijn (receptie-, keuken, bedienings- en overig personeel). Het resultaat van deze exercitie is een gemiddeld percentage horeca-medewerkers dat te maken heeft met werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. Op dezelfde wijze is het percentage in 2004 berekend.

Uitputtend werk volgens Karasek en Theorell (1990)

Begonnen wordt met een analyse van de omvang van uitputtend werk in de Horeca, met behulp van de NOVA-WEBA vragenlijsten en de ideeën van Karasek en Theorell (1990). Dat wordt gedaan door de werkdruk-scores (taakeisen en regelmogelijkheden) van de Horecamedewerkers te vergelijken met de scores voor werkdruk (taakeisen en regelmogelijkheden) in de TNO NOVA-WEBA referentiebestanden.

Deze procedure gaat uit van de ideeën van Karasek en Theorell (1990). In het kort komt de theorie van deze auteurs er op neer dat het meten van taakeisen alleen niet voldoende is. Ook de mogelijkheden van werknemers om hun werkzaamheden te regelen moeten in de analyses betrokken worden. Als werkdruk en regelmogelijkheden samen bekeken worden ontstaat er een 2x2 matrix van mogelijkheden (zie Figuur A1).

		Regelmogelijkheden	
		Laag	Hoog
Taakeisen	laag	Saai werk	Gemakkelijk werk
	hoog	Uitputtend werk	Uitdagend werk

Figuur A1 Vier werkdrukvarianten volgens Karasek en Theorell (1990)

Het figuur maakt duidelijk dat als de taakeisen laag liggen, het werk saai of gemakkelijk is, afhankelijk van de aanwezigheid van regelmogelijkheden. Als de taakeisen hoog liggen is het belangrijk of men wel of geen regelmogelijkheden heeft. Indien die ontbreken dan is er sprake van uitputtend werk. Zijn er wel voldoende regelmogelijkheden, dan is er sprake van uitdagend werk.

Met name het gegeven dat men hoge taakeisen heeft en weinig regelmogelijkheden, wordt door Karasek en Theorell (1990) dus gezien als een risicofactor. Voor het onderzoek is het daarom noodzakelijk dat naast de taakeisen ook de regelmogelijkheden van Horecamedewerkers in kaart gebracht worden. Naast de omvang van de taakeisen zijn drie soorten regelmogelijkheden via de NOVA-WEBA vragenlijst vastgesteld: (1) autonomie in de taakuitvoering, (2) contactmogelijkheden in het werk en (3) organiserende taken. In Tabel A.1 worden de gemiddelde scores van de Horecagroep, vergeleken met de gemiddelde scores van het Nederlandse referentiebestand. De regelmogelijkheden worden daarbij omgedraaid tot "gebrek aan regelmogelijkheden".

Tabel A.1 Vergelijking van de gemiddelde scores voor taakeisen en (gebrek aan) regelmogelijkheden voor het Horecaonderzoek 2000 en de referentiegroep (Dhondt en Houtman, 1997) (signa: ** = $p < .00$).

	Horecaonderzoek 2000	Referentiegroep	Sign.
Taakeisen (5 items)	0,54	0,43	**
Gebrek aan autonomie (9 items)	0,46	0,27	**
Gebrek aan contactmogelijkheden (6 items)	0,20	0,21	**
Gebrek aan organiserende taken (5 items)	0,45	0,31	**

De berekende scores voor de schalen in tabel A.1 variëren van minimaal nul tot en met maximaal één. Een nul betekent dat de score optimaal gunstig is en dat er bij niemand sprake is van enigerlei aanwezigheid van de betreffende factor. Een één betekent dat bij iedereen sprake is van de maximale aanwezigheid. Het blijkt dan dat de score voor de taakeisen voor de Horeca in 2000 ligt op 0,54. Dat is aanmerkelijk en ook significant hoger dan de score voor de Nederlandse referentiegroep. Ook de scores voor autonomie en organiserende taken liggen ongunstiger dan die van de Nederlandse referentiegroep. Alleen de score voor contactmogelijkheden ligt iets onder het niveau van de Nederlandse referentiegroep en is dus iets gunstiger. Ook dit laatste uiterst kleine verschil is statistisch significant. De reden daarvoor is de grote omvang van de steekproef (2.600 respondenten) en de steekproef van de referentiebestanden (11.000 respondenten). Met dergelijke grote aantallen zijn ook kleine verschillen al snel significant.

Vervolgens kan de vraag gesteld worden hoe de onderzochte Horeca medewerkers onderverdeeld kunnen worden in de matrix van Karasek en Theorell. Voor het berekenen van de score voor taakeisen is de gemiddelde Nederlandse score afgetrokken van de individuele taakeisen-score van alle respondenten uit het Horecaonderzoek 2000. Vervolgens is uit het gemiddelde van de drie scores voor gebrek aan regelmogelijkheden één maat berekend en die is eveneens van dezelfde maat van alle Horecamedewerkers afgetrokken. Met deze twee maten, die variëren van sterk negatief tot sterk positief, kan vervolgens bepaald worden hoeveel Horeca werknemers onder of boven het Nederlandse niveau zitten wat betreft taakeisen en regelproblemen. Tabel A.2 geeft hiervan het overzicht.

Tabel A.2 Percentages Horecamedewerkers met scores onder en boven het gemiddelde voor taakeisen en regelmogelijkheden van de referentiegroep.

		Aantal Werknemers	Percentage Werknemers
Taakeisen hoog, regelmogelijkheden laag	Uitputtend werk	1.025	39,4%
Taakeisen hoog, regelmogelijkheden hoog	Uitdagend werk	453	17,4%
Taakeisen laag, regelmogelijkheden laag	Saai werk	676	26,0%
Taakeisen laag, regelmogelijkheden hoog	Gemakkelijk werk	447	17,2%
Totale groep		2.601	100,0%

In totaal 39,4% van de onderzochte Horecamedewerkers is volgens deze methode als risicogroep aan te duiden. Zij hebben uitputtend werk. In totaal 17,4% van alle onderzochte Horecamedewerkers heeft uitdagend werk. Voor 26,0% is het werk als saai te karakteriseren en voor 17,2% is het werk gemakkelijk. Het is dus lang niet zo dat het werk voor iedereen in de Horeca uitputtend is.

Met deze scores is vervolgens één maat voor werkdruk geconstrueerd, namelijk wel of geen uitputtend werk. Dit is dus een bivariate variabele, waarbij alle 39,4% werknemers met uitputtend werk onderscheiden worden van de overige werknemers met uitdagend, saai of gemakkelijk werk (60,6%). Men heeft dus uitputtend werk of niet.

Werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting

Vervolgens kan worden ingegaan op de omvang van de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting. In overleg met de branche-beleidingscommissie zijn concrete vragen opgesteld voor het meten van de werkdruk van vier functiegroepen van Horeca-medewerkers: receptie-, keuken-, bedienings- en overige personeel. Deze vragen zijn uitdrukkelijk concreet van aard, zodat aan de hand van deze vragen maatregelen bedacht en opgesteld kunnen worden om de werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting per functiegroep te verminderen. Begonnen wordt met de werkdruk van receptiemedewerkers.

Werkdruk voor receptiemedewerkers

Om de werkdruk voor deze functie in kaart te brengen zijn zeven vragen gesteld, die alleen ingevuld zijn door respondenten die receptietaken verrichten. In totaal gaat het in 2000 om 162 respondenten en dus 6% van alle respondenten. Tabel A.3 geeft een overzicht van de antwoorden op deze vragen, de correlaties met uitputtend werk, de significantie van deze relaties en de factorladingen die bepaald zijn via een principale componentenanalyse.

Tabel A.3 Bevestigende antwoorden van 162 receptiemedewerkers (in percentages, in **2000**) op zeven werkdrukvragen, de correlatie met uitputtend werk, de significantie daarvan 1) en de factorladingen van een principale componentenanalyse

	Per- cen- tage	Correlatie met uitput- tend werk	Sign. corre- latie	Factor- lading
25% van de werktijd teveel gasten	31,5%	0,23	**	0,70
25 % van de werktijd teveel taken tegelijk	57,6%	0,24	**	0,62
1 uur per maand traag werkende apparatuur	47,8%	0,22	**	0,40
Geen mogelijkheid werk te regelen	39,6%	0,26	**	0,17
In afgelopen werkweek niet soms even rustig aan doen	27,7%	0,48	**	0,48
Hele werktijd op één werkplek	51,7%	0,17	*	0,57
Kortcyclisch werk van 10 minuten of minder	44,7%	0,28	**	0,67
Gemiddeld percentage (exclusief item 4)	41,0%	0,40	**	

1) significantieniveaus: * = $p < .05$, ** = $p < .00$; - is niet significant

Een wisselend percentage werknemers geeft aan werkdruk te hebben. In meer dan 25% van de werktijd geconfronteerd worden met teveel verschillende dingen die tegelijk gebeuren, scoort daarbij het hoogst. In totaal 57,6% van de receptiemedewerkers geeft aan dat dit voor hen het geval is. Daarnaast geeft 51,7% van de werknemers aan de hele werktijd op één werkplek door te brengen. Het laagste percentage in de tabel is 27,7%. Hier gaat het om werknemers die aangeven dat zij het in de afgelopen weken niet even rustig aan hebben kunnen doen. Alle zeven items correleren significant met uitputtend werk. Dat wil zeggen dat werknemers die op deze zeven vragen bevestigend antwoorden, en dus werkdruk aangeven, tevens aangeven dat zij uitputtend werk hebben.

De vraag kan vervolgens gesteld worden of met deze uitkomsten één algemene score voor de werkdruk van receptiemedewerkers gemaakt kan worden. Daarvoor is gekeken of deze zeven vragen een betrouwbare "schaal" vormen. Dat is gedaan door middel van principale

componentenanalyse en het berekenen van de Cronbachs Alpha. Uit de analyses bleek dat alleen de vierde vraag met een factor lading van 0,17 onvoldoende bij de overige vragen hoorde (voor deze analyses is als criterium gesteld dat alleen items met een factor lading van 0,30 of hoger voldoende bijdragen aan een factor). Deze vraag is verder niet meer meegenomen in de analyses en de geconstrueerde werkdrukmaat. Vervolgens is de werkdrukmaat berekend door het aantal keren dat men bevestigend antwoordt op de zes vragen op te tellen en te hercoderen van 0 (geen werkdruk aangegeven) tot en met 1 (op alle zes vragen werkdruk aangegeven). De Cronbachs Alpha voor de schaal met zes items is 0,61, zodat deze schaal redelijk betrouwbaar genoemd kan worden.

Aan de hoogte van de factorladingen is te zien dat vooral het gegeven dat men in 25% of meer van de werktijd teveel gasten moet bedienen en het gegeven dat men relatief veel kortcyclisch werk heeft, bijdragen aan deze werkdrukscore. De aard van het werk is dus vooral dat men gedurende korte tijd veel en zich herhalend werk moet doen.

Gemiddeld geeft 41,0% van de in 2000 onderzochte receptiemedewerkers aan te maken te hebben met werkdruk op deze 6 items. De werkdruk van deze medewerkers is sterk aan uitputtend werk gecorreleerd, getuige de hoge correlatie tussen beide variabelen van 0,40.

Werkdruk voor keukenmedewerkers (inclusief afwas)

De werkdruk voor keuken- en afwaspersoneel is in kaart gebracht door middel van twaalf vragen. In totaal 810 respondenten hebben in 2000 deze vragen beantwoord. Dat is 31% van alle respondenten. Tabel A.4 geeft een overzicht van de bevestigende antwoorden op de vragen, de correlatie met uitputtend werk hebben, de significantie daarvan en de factorladingen van een principale componentenanalyse voor deze twaalf items.

Tabel A.4 Bevestigende antwoorden van 810 keukenmedewerkers (in percentages, in **2000**) op twaalf werkdrukvragen, de correlatie met uitputtend werk, de significantie daarvan 1) en de factorladingen van een principale componentenanalyse

	Percentage	Correlatie met uitputtend werk	Sign. correlatie	Factor lading
In de helft van werktijd teveel gerechten in te korte tijd	24,3%	0,32	**	0,60
In de helft van de werktijd teveel werkzaamheden	32,2%	0,29	**	0,51
Geen mogelijkheid werk sneller of trager uit te voeren	35,0%	0,30	**	0,48
Kan in de afgelopen week niet soms even rustig aan doen	32,0%	0,32	**	0,53
In hele werktijd in de keuken op één werkplek werken	37,8%	0,14	**	0,37
In helft van werktijd kortcyclisch werk van 10 minuten	61,3%	0,15	**	0,34
Geen feedback van gasten over kwaliteit werk	23,0%	0,12	**	0,03
Keukenproducten veroorzaken gezondheidsklachten	22,7%	0,13	**	0,45
Keukenomgeving veroorzaakt gezondheidsklachten	21,8%	0,24	**	0,61
Voortduren bedacht op gevaarlijke situaties	28,8%	0,16	**	0,45
Niet altijd voldoende materiaal en middelen	23,1%	0,22	**	0,49
Keuken onhandig ingericht, lange loopafstanden	33,5%	0,22	**	0,52
Gemiddeld percentage (exclusief item 7)	32,7%	0,46	**	

1) significantieniveaus: * = $p < .05$, ** = $p < .00$; - is niet significant

Uit de antwoorden op de twaalf vragen is weer af te leiden dat de respondenten die keukentaken verrichten te maken hebben met werkdruk, zoals die door deze twaalf vragen gedefinieerd wordt. Het hoogst scoort het percentage werknemers met kortcyclisch werk (zich herhalende taken van 10 minuten of korter). In totaal 61,3% moet dit soort werk in meer dan de helft van de werktijd doen. Daarna scoren het gedurende de hele werktijd moeten werken op één werkplek (37,8%) en geen mogelijkheid hebben om het werk sneller of trager uit te voeren (35,0%) het hoogst. Het laagst scoren de vragen over het ontstaan van gezondheidsklachten door de keukenomgeving (21,8%) en de keukenproducten (22,7%).

Bij alle twaalf items is er sprake van een significant hoger percentage werknemers met uitputtend werk, indien de keukenmedewerkers de betreffende vraag bevestigend beantwoorden. Ook bij deze vragen is weer gekeken of het mogelijk is een algemene schaal te vormen. Alleen de zevende vraag, naar het gegeven of men wel eens van gasten hoort wat zij van de kwaliteit van het werk vinden, past niet in deze schaal. Als deze vraag wordt weggelaten, is de Cronbachs Alpha voor de schaal met 11 items 0,68, wat een redelijke goede schaal te noemen is. Vervolgens is uit deze 11 items weer een somscore berekend.

Als naar de hoogte van de factorladingen gekeken wordt, dan blijkt dat gezondheidsklachten door keukenwerk en teveel gerechten in te korte tijd moeten klaarmaken het meest bij dragen aan de factor. Klaarblijkelijk ervaart men het harde werken in de keuken als niet gezond.

Gemiddeld antwoordt 32,7% van de onderzochte respondenten met keukentaken dat zij te maken hebben met werkdruk. Deze vorm van werkdruk is weer in sterke mate gerelateerd aan uitputtend werk, getuige de hoge correlatie van 0,46.

Werkdruk voor bediening, bar, counter

In de vragenlijst zijn in 2000 negen vragen over werkdruk gesteld aan 1396 medewerkers voor de bediening, de bars en de counters. In totaal is dat 54% van alle respondenten. Tabel A.5 geeft een

overzicht van de antwoorden op deze negen vragen, de correlatie met uitputtend werk, de significantie daarvan en de factorladingen van de principale componentenanalyse.

Tabel A.5 Bevestigende antwoorden van 1396 bedieningsmedewerkers (in percentages, in **2000**) op negen werkdrukvragen, de correlatie met uitputtend werk, de significantie daarvan 1) en de factorladingen van een principale componentenanalyse

	Percentage	Correlatie met uitputtend werk	Sign. correlatie	Factorlading
In helft van werktijd teveel gasten bedienen	29,3%	0,33	**	0,7
In helft van werktijd te grote oppervlakte bedienen	19,5%	0,29	**	0,7
Geen mogelijkheid werk sneller of trager uit te voeren	38,8%	0,33	**	0,4
Kan in afgelopen week niet soms even rustig aan doen	24,6%	0,31	**	0,5
In helft werktijd kortcyclisch werk van 10 minuten	63,0%	0,26	**	0,3
Geen feedback van gasten over kwaliteit werk	10,5%	0,06	**	0,0
Meer dan 1 uur/ maand traag werkende apparatuur	33,6%	0,15	**	0,4
Door inrichting onnodig lange loopafstanden	32,1%	0,22	**	0,5
Voortdurend teveel dingen tegelijk onthouden	27,8%	0,26	**	0,5
Gemiddeld percentage (exclusief item 6)	33,1%	0,31	**	

1) significantieniveaus: * = $p < .05$, ** = $p < .00$; - is niet significant

Opvallend in de tabel is de grote mate van spreiding van de percentages respondenten die werkdruk aangeven. Net als bij de keukenmedewerkers is er ook bij het bedienend personeel sprake van een hoog percentage werknemers dat kortcyclisch werk met een cyclus van 10 minuten of minder verricht (63,0%). Daarna geeft het bedienend personeel vaak aan geen mogelijkheid te hebben om het tempo van het werk zelf te regelen (38,8%). Bovendien werken zij vaak meer dan één uur per maand met traag werkende apparatuur (33,6%). Weinig bedieningsmedewerkers krijgen geen feedback van de gasten (10,5%), wat natuurlijk niet verwonderlijk is, gezien de directe klantcontacten van velen van hen.

Voor alle negen items geldt dat er sprake is van een hoger percentage werknemers met uitputtend werk, indien de werknemer op dat item werkdruk rapporteert. De hele lijst is dus in principe geschikt voor het vormen van een schaal. De principale componentenanalyse en de berekening van de Cronbachs Alpha laten echter zien dat de zesde vraag, naar de feedback van gasten, van een andere orde is. Deze vraag is verwijderd bij de constructie van de werkdrukschaal voor het keukenpersoneel. Als deze vraag wordt weggelaten, is de Cronbachs Alpha 0,66, wat een redelijke goede schaal te noemen is.

De hoogte van de factorladingen geeft aan dat met name de items over in de helft of meer van de werktijd teveel gasten moeten bedienen en teveel gasten over een te grootte oppervlakte te bedienen, bijdragen aan de werkdruk in deze factor. Te hard werken is dus ook het gegeven in deze factor. Gemiddeld 31,1% van de bedieningsmedewerkers heeft met dit type werkdruk te maken. Bovendien is dit gegeven sterk aan uitputtend werk gerelateerd, getuige de relatief hoge correlatie van 0,31.

Werkdruk voor overige functiegroepen

Met de overige functiegroepen worden bedoeld: huishoudelijke personeel en personeel in de algemene dienst, de administratie, de bedrijfsvoering en de leidinggevenden. In de vragenlijst zijn vier vragen over werkdruk gesteld aan medewerkers uit deze groepen. In totaal 601 respondenten hebben in 2000 de antwoorden op deze vragen ingevuld, wat in totaal 23% van het totaal aantal medewerkers is. Tabel A.6 geeft een overzicht van de antwoorden in percentages, correlaties van deze antwoorden met de medewerkers die uitputtend werk hebben, de significantie daarvan en de factorladingen van de principale componentenanalyse.

Tabel A.6 Bevestigende antwoorden van 601 overige medewerkers (in percentages) op vier werkdrukvragen, de correlatie met uitputtend werk, de significantie daarvan 1) en de factorladingen van een principale componentenanalyse

	Percentage	Correlatie met uitputtend werk	Sign. Correlatie	Factorlading
In meer dan helft van werktijd teveel werk uitvoeren	39,3%	0,38	**	0,7
Geen mogelijkheid werk sneller of trager uit te voeren	34,2%	0,29	**	0,6
Kan in afgelopen week niet soms even rustig aan doen	38,7%	0,35	**	0,7
In helft van werktijd kortcyclisch werk/10 minuten	38,7%	0,22	**	0,4
Gemiddeld percentage (exclusief item 4)	36,7%	0,46	**	

1) significantieniveaus: * = $p < .05$, ** = $p < .00$; - is niet significant;

De antwoordpercentages in deze groep lopen niet ver uiteen. Gemiddeld heeft ongeveer 39% van de respondenten met deze soorten werkdruk te maken. Alleen de mogelijkheid om het werk sneller of trager uit te voeren wordt door een iets lager percentage (34,2%) werknemers bevestigend beantwoord.

Voor alle items geldt dat er sprake is van een significant hoger percentage werknemers met uitputtend werk, als de werknemers op dat item werkdruk rapporteren. De principale componentenanalyse en de berekening van de Cronbachs Alpha laten zien dat de vierde vraag minder goed bij de schaal hoort. De Cronbachs Alpha voor deze schaal is, na verwijdering van het vierde item 0,56. Dit is weer een redelijke waarde voor de interne samenhang van de schaal.

Met name de antwoorden op de vragen over het in meer dan de helft van de werktijd teveel werk moeten uitvoeren en het in de afgelopen week niet even rustig aan kunnen doen, dragen bij aan de aard van de werkdruk volgens deze factor. Ook hier gaat het dus om hard werken. Gemiddeld heeft 36,7% van de respondenten in de overige functies met deze vorm van werkdruk te maken. De weer hoge correlatie van 0,46 met uitputtend werk geeft aan dat hier zeker sprake is van werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting.

Met de vier percentages voor de werkdruk per functiegroep, zoals die hiervoor berekend zijn, kan het totale percentage werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting voor de hele Horecasector berekend worden. Daarbij moet rekening gehouden worden met de aantallen werknemers in de functiegroepen, inclusief dubbeltellingen.

B Tabellen bij hoofdstuk 3

Tabel 3.2.1 Percentages en aantallen werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting, onderscheiden naar contractomvang en vier functiegroepen in de jaren 2000 en 2004

Functiegroep	Kleine contracten		Grote contracten		Significantie *)		
	Werkdruk 2000	Werkdruk 2004	Werkdruk 2004	Werkdruk 2004	Cont ract	Tijd	Inter- actie
Receptie	35%	41%	42%	48%	-	-	-
	34	46	128	94			
Keuken	28%	25%	36%	33%	*	↘↘	-
	300	312	489	333			
Bediening	29%	25%	38%	32%	**	↘↘	-
	753	874	643	508			
Overig	31%	25%	39%	38%	*	↘↘	-
	186	168	415	713			

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 3.2.2 Percentages en aantallen werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting, onderscheiden naar vier bedrijfsgroottecategorieën en vier functiegroepen in de jaren 2000 en 2004

Functiegroep	2000				2004				Significantie *)		
	1- ξ	10-1	20- ζ	50+	1- ξ	10-1	20- ζ	50+	Groot te	Tijd	Inter- actie
Receptie	25%	33%	41%	57%	34%	46%	46%	52%	**	-	-
	38	27	42	51	28	24	37	47			
Keuken	31%	30%	36%	38%	27%	29%	33%	31%	**	↘↘	-
	275	213	167	116	222	177	109	109			
Bediening	30%	32%	33%	42%	25%	26%	28%	33%	**	↘↘	-
	459	379	290	245	371	392	341	237			
Overig	32%	31%	37%	43%	26%	26%	36%	36%	**	↘	-
	137	113	139	203	107	86	94	157			

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 3.2.3 Percentages en aantallen werknemers met werkdruk die leidt tot overbelasting, onderscheiden naar vier bedrijfssectoren en vier functiegroepen in de jaren 2000 en 2004

Functiegroep	Cafés		Hotels		Restaurants		Fast food		Onbekend		Significantie *)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	2000	2004	2000	2004	Sec	Tijd	Inter-actie
Receptie	35%	40%	46%	50%	33%	30%	35%	56%	32%	41%	**	-	-
	9	7	97	75	24	20	8	11	24	27			
Keuken	24%	22%	34%	36%	33%	30%	32%	29%	34%	26%	**	-	-
	28	43	77	48	472	373	94	112	118	69			
Bediening	30%	26%	40%	33%	33%	26%	33%	29%	35%	31%	**	↘↘	-
	268	314	97	106	645	632	193	188	193	142			
Overig	31%	24%	40%	36%	35%	32%	34%	30%	38%	33%	*	↘	-
	67	68	204	158	152	96	74	64	104	80			

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 3.2.4 Percentages en aantallen respondenten met werkdruk die leidt tot overbelasting, die de werkdrukvragen voor één of meerdere functielijsten hebben ingevuld, uitgesplitst naar het aantal ingevulde lijsten

	Receptie		Keuken		Bediening		Overig		Significantie *)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	2000	2004	Lijs-ten	Tijd	Inter-actie
Eén lijst ingevuld	48%	50%	34%	31%	33%	27%	38%	33%	**	↘	-
	101	74	563	454	1124	1162	465	356			
Twee lijsten ingevuld	27%	36%	30%	26%	32%	29%	30%	30%	**	-	-
	28	27	163	129	206	153	77	55			
Drie lijsten ingevuld	29%	54%	24%	25%	33%	36%	33%	30%	-	-	-
	13	17	43	40	46	45	39	33			
Vier lijsten ingevuld	31%	33%	31%	31%	36%	35%	50%	29%	*	-	-
	20	22	20	22	20	22	20	22			

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 3.2.5 Percentages en aantallen respondenten met werkdruk die leidt tot overbelasting, die de werkdrukvragen voor één of meerdere functielijsten hebben ingevuld, uitgesplitst voor de verschillende mogelijke combinaties *)

	Receptie		Keuken		Bediening		Overig	
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	2000	2004
Alleen receptie	48%	50%						
	101	74						
Alleen keuken			34%	31%				
			563	454				
Alleen bediening					33%	27%		
					1.124	1.162		
Alleen overig							38%	33%
							465	356
Receptie, keuken	6%	42%	28%	32%				
	9	6	9	6				
Receptie, bediening	32%	37%			31%	48%		
	12	15			12	15		
Receptie, overig	48%	31%					33%	39%
	7	6					7	6
Keuken, bediening			29%	23%	32%	26%		
			139	106	139	106		
Keuken, overig			38%	39%			31%	45%
			15	17			15	17
Bediening, overig					33%	30%	29%	20%
					55	32	55	32
Receptie, keuken, bediening	27%	56%	22%	27%	25%	52%		
	8	12	8	12	8	12		
Receptie, keuken, overig								
Receptie, bediening, overig	38%	50%			44%	28%	33%	47%
	4	5			4	5	4	5
Keuken, bediening, overig			25%	24%	33%	30%	33%	31%
			34	28	34	28	34	62
Alle vier lijsten ingevuld	31%	33%	31%	31%	36%	35%	50%	29%
	20	22	20	22	20	22	20	22

*) In deze tabel zijn geen toetsingsresultaten opgenomen, vanwege de vaak zeer kleine aantallen

C Tabellen bij hoofdstuk 4

Tabel 4.1.2 Overzicht van percentages respondenten die maatregelen tegen werkdruk melden in de organisaties waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar kleine (minder dan 12 uur per week) en grote contracten (12 of meer uur per week) in de jaren 2000 en 2004

	Klein		Groot		Gemiddeld		Significantie *)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	Contr	Tijd	Int.
Algemene maatsregelen lijst 2000									
- deskundige aangesteld	3,7%	-	4,8%	-	4,3%	-	-	-	-
- hulp onderzoeks- of advies-bureau	2,6%	-	6,1%	-	4,5%	-	**	-	-
- periodiek gezondheids-onderzoek	1,8%	-	5,5%	-	3,8%	-	**	-	-
Algemene maatregelen lijst 2004									
- maatregelen zijn getroffen	-	14,7%	-	18,3%	-	16,3%	*	-	-
- Een RI&E is uitgevoerd	-	4,4%	-	11,3%	-	7,6%	**	-	-
Algemene maatregelen beide lijsten									
- onderzoek onder werknemers	4,0%	3,2%	6,4%	7,6%	5,3%	5,3%	**	-	-
- werkplekonderzoek uitgevoerd	3,7%	1,8%	5,3%	4,9%	4,6%	3,2%	**	↘	-
- verzuimbegeleiding ingevoerd	1,2%	1,8%	3,6%	6,6%	2,5%	4,0%	**	↗↗	*
Maatregelen werkplek, functie, afdeling									
- apparatuur of machines aangeschaft	35,6%	38,2%	36,0%	32,4%	35,8%	35,5%	*	-	*
- taakrotatie ingevoerd	19,7%	22,7%	19,6%	21,2%	19,6%	22,0%	-	↗	-
- taakvariatie ingevoerd	28,6%	26,4%	37,9%	28,7%	33,8%	27,5%	**	↘↘	**
- werkplek is verbeterd	25,5%	19,0%	27,2%	18,0%	26,5%	18,5%	-	↘↘	-
- rooster gunstiger geworden	20,5%	19,1%	24,4%	20,2%	22,7%	19,6%	*	↘	-
- werkoverleg minimaal 1x per maand	11,4%	10,8%	26,9%	21,9%	20,1%	15,9%	**	↘↘	*
Maatregelen voor mijzelf of collega's									
- andere functie i.v.m. gezondheid	1,2%	0,9%	1,8%	1,5%	1,6%	1,2%	-	-	-
- cursussen gehouden	1,1%	3,1%	3,6%	4,8%	2,5%	3,9%	**	↗↗	-
- spreekuur ingesteld Arbo-dienst	1,5%	2,3%	4,7%	4,0%	3,3%	3,1%	**	-	-
- andere maatregel	2,1%	1,5%	2,2%	2,3%	2,2%	1,9%	-	-	-
- nog een andere maatregel	0,4%	0,4%	0,5%	0,3%	0,5%	0,3%	-	-	-

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 4.1.3 Overzicht van percentages respondenten die maatregelen tegen werkdruk melden in de organisaties waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar kleine (minder dan 12 uur per week) en grote contracten (12 of meer uur per week) in 2004

%Ja	Klein	Groot	Totaal	Sign. *)
Mijn werkplek is verbeterd	19,0%	18,0%	18,5%	-
- door til hulpmiddelen	9,4%	15,7%	12,3%	**
- door hulpmiddelen die sjouwen, duwen of trekken verlichten	11,7%	16,1%	13,7%	**
- door hulpmiddelen die een verkeerde houding verminderen	8,3%	13,3%	10,6%	**
- door hulpmiddelen die repeterende handelingen verminderen	9,0%	12,6%	10,6%	**
- door maatregelen die staan voorkomen	7,6%	12,1%	9,6%	**
- door maatregelen die maken dat ik minder hard hoeft te lopen	10,6%	13,9%	12,1%	*
- door andere maatregelen of voorzieningen	7,9%	9,8%	8,7%	-
Functioneringsgesprekken ingevoerd	20,2%	41,7%	30,0%	**
Ontwikkelingsgesprekken ingevoerd	9,4%	18,0%	13,4%	**
Samenwerkingsgesprekken ingevoerd	12,0%	21,5%	16,4%	**
Cursussen gehouden om stressproblemen te voorkomen	3,1%	4,8%	3,9%	*
- Daaraan deelgenomen	2,0%	3,7%	2,8%	**
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	1,2%	2,7%	1,9%	**
Cursussen gehouden om agressie te voorkomen	4,3%	8,1%	6,0%	**
- Daaraan deelgenomen	2,8%	4,9%	3,8%	*
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	2,3%	4,0%	3,1%	*
Kent campagne HappyHoreca	1,7%	7,3%	4,3%	**
Kent internetsite HappyHoreca	0,9%	3,3%	2,0%	**
Kent werkboek van campagne HappyHoreca	1,1%	4,8%	2,8%	**
- kent: Werkoverleg: het effect van openheid	1,3%	3,1%	2,1%	**
- kent: Het rooster in balans	0,6%	2,4%	1,4%	**
- kent: Taakrotatie: afwisselend werk	0,9%	1,7%	1,3%	-
- kent: In alle rust snel koken	0,4%	2,0%	1,1%	**
- kent: Minder werk door slim inkopen	0,6%	2,4%	1,4%	**
- kent: Verkopen: de gast centraal	1,4%	3,1%	2,2%	**
- kent: Ontwikkelingsgesprekken: ...	0,6%	1,8%	1,2%	**
- kent: Samenwerkingsgesprekken: ...	0,5%	2,0%	1,2%	**
- kent: Motiveren & belonen: ...	0,6%	1,7%	1,1%	**
- kent: Leiderschapsstijl: ...	0,8%	3,1%	1,8%	**
- kent: Training on the job: ...	1,0%	2,0%	1,5%	*
- kent: Investeren in mens en machine loont	0,3%	1,3%	0,8%	**
- kent: Ergonomie & fysieke belasting: ...	0,6%	1,2%	0,9%	-
- kent: Ergonomie & RSI: ...	0,6%	1,4%	0,9%	*
- kent: Een heldere kijk op (anders) schoonmaken	0,7%	1,8%	1,2%	*
- kent: Inwerkmap; Het betere werk	0,6%	1,8%	1,1%	**
<u>Gebruik boek leidde tot minder werkdruk</u>	<u>0,3%</u>	<u>1,2%</u>	<u>0,7%</u>	<u>*</u>

Tabel 4.1.4 Overzicht van percentages respondenten die aangeven dat maatregelen gericht op het terugdringen van werkdruk genomen zijn in de organisatie waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar de sector waaruit men afkomstig is in 2000 en 2004*)

	Jaar	Cafés Disco's	Hotels	Restau- rants	Fast Food	Niet op- gegeven	
<i>Algemene maatsregelen lijst 2000</i>							
- deskundige aangesteld	2000	3,3%	5,1%	3,5%	5,9%	5,5%	-
- hulp onderzoeks- of adviesbureau	2000	1,8%	6,0%	4,3%	6,3%	4,4%	*
- periodiek gezondheidsonderzoek	2000	0,9%	6,3%	3,6%	3,0%	5,2%	**
<i>Algemene maatregelen lijst 2004</i>							
- maatregelen zijn getroffen	2004	14,3%	17,6%	16,6%	16,3%	16,5%	-
- Een RI&E is uitgevoerd	2004	5,1%	13,5%	6,0%	8,6%	7,7%	**
<i>Algemene maatregelen beide lijsten</i>							
- onderzoek onder werknemers	2000	3,0%	6,5%	4,3%	10,9%	4,4%	
	2004	1,5%	- 13,5%	↗↗ 3,1%	- 7,3%	- 5,5%	-
- werkplekonderzoek uitgevoerd	2000	2,7%	5,8%	3,8%	7,6%	4,7%	
	2004	1,5%	- 7,4%	- 1,7%	↘↘ 5,3%	- 3,7%	-
- verzuimbegeleiding ingevoerd	2000	0,3%	3,8%	2,3%	4,0%	2,8%	
	2004	1,0%	8,2%	↗↗ 2,9%	4,7%	6,3%	↗
<i>Maatregelen werkplek, functie, afdeling</i>							
- apparatuur of machines aangeschaft	2000	29,7%	31,9%	40,2%	32,0%	35,4%	
	2004	31,6%	- 31,0%	- 38,8%	- 37,2%	- 33,1%	-
- taakrotatie ingevoerd	2000	14,8%	14,5%	22,2%	24,8%	18,0%	
	2004	16,3%	- 18,4%	- 23,9%	- 26,6%	- 22,8%	-
- taakvariatie ingevoerd	2000	22,8%	33,5%	36,8%	33,7%	35,4%	
	2004	22,2%	- 29,1%	- 28,5%	↘↘ 28,9%	- 27,2%	↘
- werkplek is verbeterd	2000	22,8%	26,1%	28,8%	25,7%	23,5%	
	2004	16,1%	↘ 18,1%	↘↘ 19,8%	↘↘ 19,6%	- 16,5%	↘
- rooster gunstiger geworden	2000	17,2%	22,5%	23,5%	28,4%	20,7%	
	2004	17,3%	- 16,5%	↘ 20,8%	- 25,9%	- 15,4%	-
- werkoverleg minimaal 1x per maand	2000	19,6%	24,8%	19,7%	15,2%	20,2%	
	2004	15,3%	- 24,7%	- 13,0%	↘↘ 15,9%	- 15,4%	-
<i>Maatregelen voor mijzelf of collega's</i>							
- andere functie i.v.m. gezondheid	2000	1,2%	2,9%	1,4%	1,7%	0,8%	
	2004	0,5%	- 1,4%	- 0,8%	- 3,7%	- 0,7%	-
- cursussen gehouden	2000	1,2%	4,5%	1,3%	4,0%	3,9%	
	2004	3,6%	↗ 7,1%	- 2,6%	↗ 2,7%	- 6,6%	-
- spreekuur ingesteld Arbo-dienst	2000	0,9%	6,3%	2,1%	5,0%	4,4%	
	2004	1,5%	- 5,5%	- 2,0%	- 6,3%	- 2,6%	-
- andere maatregel	2000	2,4%	2,2%	2,5%	1,7%	1,1%	
	2004	1,8%	- 3,0%	- 1,5%	- 2,7%	- 1,1%	-
- nog een andere maatregel	2000	1,2%	0,2%	0,3%	0,7%	0,6%	
	2004	0,3%	- 0,8%	- 0,2%	- 0,3%	- 0,4%	-

*) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 4.1.5 Overzicht van percentages respondenten die aangeven dat maatregelen gericht op het terugdringen van werkdruk genomen zijn in de organisatie waar zij werkzaam zijn, uitgesplitst naar de sector waaruit men afkomstig is 2004 *)

	Cafés	Restau-	Fast	Niet op-	Sign
--	-------	---------	------	----------	------

	Discos	Hotels	rants	Food	gegeven	
Mijn werkplek is verbeterd	16,1%	18,1%	19,8%	19,6%	16,5%	-
- door til hulpmiddelen	9,2%	12,6%	12,3%	13,6%	15,1%	-
- door hulpmiddelen die sjouwen, duwen of trekken verlichten	10,5%	13,7%	12,6%	18,6%	16,9%	*
- door hulpmiddelen die een verkeerde houding verminderen	7,1%	11,0%	10,2%	12,6%	14,0%	*
- door hulpmiddelen die repeterend werk verminderen	7,7%	10,2%	11,2%	11,6%	12,1%	-
- door maatregelen die staan voorkomen	8,9%	10,7%	9,4%	9,6%	10,3%	-
- door maatregelen waardoor ik minder hard hoeft te lopen	10,5%	11,8%	11,9%	13,0%	14,3%	-
- door andere maatregelen of voorzieningen	8,7%	10,4%	7,7%	10,3%	8,8%	-
Functioneringsgesprekken ingevoerd	20,7%	46,7%	25,8%	35,2%	31,3%	**
Ontwikkelingsgesprekken ingevoerd	11,0%	18,4%	12,8%	14,0%	11,8%	*
Samenwerkingsgesprekken ingevoerd	14,5%	18,1%	16,4%	17,6%	15,1%	-
Cursussen gehouden om agressie te voorkomen	3,6%	7,1%	2,6%	2,7%	6,6%	**
- Daaraan deelgenomen	1,8%	5,5%	1,8%	2,3%	5,1%	**
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	1,5%	2,7%	1,4%	1,7%	3,3%	-
Cursussen gehouden om stressproblemen te voorkomen	8,2%	8,8%	4,1%	6,0%	6,3%	**
- Daaraan deelgenomen	5,1%	4,7%	2,7%	4,3%	4,4%	-
- Cursus heeft mij weerbaarder gemaakt	4,6%	3,8%	2,0%	4,0%	2,9%	-
Kent campagne HappyHoreca	3,3%	9,1%	3,1%	3,3%	4,8%	**
Kent internetsite HappyHoreca	2,0%	3,3%	1,5%	1,0%	3,7%	*
Kent werkboek van campagne HappyHoreca	3,1%	3,8%	2,3%	3,0%	2,9%	-
- kent: Werkoverleg: het effect van openheid	1,0%	3,6%	1,9%	2,0%	2,6%	-
- kent: Het rooster in balans	0,3%	2,2%	1,9%	1,0%	1,1%	-
- kent: Taakrotatie: afwisselend werk	0,3%	2,5%	1,3%	1,3%	1,1%	-
- kent: In alle rust snel koken	0,0%	1,9%	1,3%	1,0%	1,1%	-
- kent: Minder werk door slim inkopen	1,3%	2,2%	1,5%	0,7%	1,1%	-
- kent: Verkopen: de gast centraal	2,0%	3,8%	1,3%	3,3%	2,2%	*
- kent: Ontwikkelingsgesprekken: ...	0,5%	2,5%	1,0%	0,7%	1,5%	-
- kent: Samenwerkingsgesprekken: ...	0,3%	2,2%	1,2%	0,7%	1,8%	-
- kent: Motiveren & belonen: ...	0,5%	2,7%	1,0%	0,7%	0,4%	*
- kent: Leiderschapsstijl: ...	1,5%	3,3%	1,5%	2,0%	1,5%	-
- kent: Training on the job: ...	1,0%	2,2%	1,4%	2,0%	1,1%	-
- kent: Investeren in mens en machine loont	0,3%	1,4%	0,8%	0,7%	0,7%	-
- kent: Ergonomie & fysieke belasting: ...	0,3%	1,6%	0,9%	1,0%	0,4%	-
- kent: Ergonomie & RSI: ...	0,5%	1,4%	0,8%	1,7%	0,7%	-
- kent: Een heldere kijk op (anders) schoonmaken	1,3%	1,9%	1,0%	0,3%	1,8%	-
- kent: Inwerkmap; Het betere werk	0,8%	2,2%	0,7%	1,3%	1,5%	-
Gebruik boek leidde tot minder werkdruk	0,8%	1,1%	0,5%	1,0%	0,7%	-

Tabel 4.2.1 Percentages werkdruk-die-leidt-tot-overbelasting, voor respondenten die aangeven dat maatregelen, gericht op het terugdringen van werkdruk in de organisatie waar zij werkzaam zijn genomen zijn, uitgesplitst voor de vier functiegroepen 1)

	Jaar	Receptie	Keuken	Bediening	Overig
Algemene maatsregelen lijst 2000					

	Jaar	Receptie	Keuken		Bediening	Overig	
- deskundige aangesteld	2000	36%	- 29%	-	35%	- 37%	-
- hulp onderzoeks- of adviesbureau	2000	57%	- 30%	-	36%	- 44%	-
- periodiek gezondheidsonderzoek	2000	46%	- 31%	-	31%	- 37%	-
Algemene maatregelen lijst 2004							
- maatregelen zijn getroffen	2004	37%	- 20%	**	20%	** 32%	-
- Een RI&E is uitgevoerd	2004	40%	25%		23%	30%	
Algemene maatregelen beide lijsten							
- onderzoek onder werknemers	2000	45%	35%		32%	35%	
	2004	52%	- 30%	-	24%	↘↘ 31%	-
- werkplekonderzoek uitgevoerd	2000	50%	30%		24%	30%	
	2004	50%	- 33%	-	26%	- 30%	-
- verzuimbegeleiding ingevoerd	2000	47%	34%		30%	41%	
	2004	44%	- 37%	-	34%	- 24%	↘
Maatregelen werkplek, functie, afdeling							
- apparatuur of machines aangeschaft	2000	42%	26%		29%	32%	
	2004	43%	- 25%	↘↘	25%	↘↘ 31%	-
- taakrotatie ingevoerd	2000	36%	26%		32%	30%	
	2004	39%	- 26%	-	25%	↘↘ 33%	-
- taakvariatie ingevoerd	2000	45%	29%		31%	34%	
	2004	44%	- 25%	↘↘	24%	↘↘ 33%	-
- werkplek is verbeterd	2000	38%	26%		26%	32%	
	2004	40%	- 24%	↘	23%	↘↘ 29%	-
- rooster gunstiger geworden	2000	36%	26%		29%	26%	
	2004	48%	- 25%	↘	24%	↘↘ 26%	-
- werkoverleg minimaal 1x per maand	2000	42%	30%		31%	37%	
	2004	45%	- 29%	-	27%	↘↘ 34%	-
Maatregelen voor mijzelf of collega's							
- andere functie i.v.m. gezondheid	2000	44%	34%		35%	30%	
	2004	55%	- 33%	-	28%	- 56%	-
- cursussen gehouden	2000	33%	32%		29%	41%	
	2004	40%	- 28%	-	26%	- 42%	-
- spreekuur ingesteld Arbo-dienst	2000	44%	34%		37%	47%	
	2004	50%	- 34%	-	36%	- 22%	↘
							↘
- andere maatregel (<i>Kleine aantallen</i>)	2000	-	-		29%	-	
	2004	-	-	-	29%	-	-
- nog een andere maatregel (<i>kleine aantallen</i>)	2000	-	-		36%	-	
	2004	-	-		15%	↘	-

*) ↗ of ↘ of * p < .05; ↗↗ of ↘↘ of ** p < .01; pijl omhoog: score 2004 hoger dan gemiddeld, pijl omlaag: score 2004 lager dan gemiddeld in de groep

D Tabellen bij hoofdstuk 5

Tabel 5.1.1a NOVA WEBA scores van receptiemedewerkers die vijf werkdrukvragen niet of wel bevestigend beantwoorden in de jaren 2000 en 2004 *)

	Niet		Wel		Gemiddeld		Significantie (**)	
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	Werk	Tijd Int.
Ik heb 25% van de tijd teveel gasten en:								
- een hoge moeilijkheidsgraad	0,70	0,67	0,84	0,80	0,74	0,71	**	- -
- weinig autonomie	0,37	0,39	0,47	0,53	0,40	0,43	**	- -
- weinig contactmogelijkheden	0,27	0,23	0,22	0,26	0,26	0,24	-	- -
- weinig organiserende taken	0,47	0,37	0,43	0,45	0,46	0,39	-	- -
- geringe informatievoorziening	0,28	0,27	0,33	0,44	0,30	0,32	**	- -
- regelproblemen	0,36	0,44	0,61	0,49	0,44	0,45	**	- **
Ik heb 25% van de tijd teveel taken en:								
- weinig contactmogelijkheden	0,26	0,29	0,25	0,22	0,26	0,24	-	- -
- weinig organiserende taken	0,50	0,40	0,42	0,39	0,45	0,39	-	- -
- regelproblemen	0,28	0,32	0,56	0,51	0,44	0,45	**	- -
Ik heb traag werkende apparatuur en:								
- weinig contactmogelijkheden	0,26	0,23	0,24	0,26	0,25	0,24	-	- -
- weinig organiserende taken	0,47	0,41	0,44	0,39	0,45	0,40	-	- -
- een gebrekkige leiding	0,37	0,36	0,37	0,41	0,37	0,39	-	- -
Ik kan niet even rustig aandoen en heb :								
- weinig autonomie	0,37	0,37	0,50	0,52	0,40	0,43	**	- -
- weinig organiserende taken	0,39	0,36	0,58	0,46	0,45	0,39	**	- -
Ik werk de hele tijd op 1 werkplek en heb:								
- Weinig autonomie	0,35	0,38	0,44	0,47	0,40	0,42	**	- -

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**)

Achtergronden van keukenmedewerkers

Tabel 5.2.1a NOVA WEBA scores van keukenmedewerkers die acht werkdrukvragen niet of wel bevestigend beantwoorden in de jaren 2000 en 2004 *)

	Niet		Wel		Gemiddeld		Significantie **)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	niet/ wel	Tijd	Int. wel
Ik heb 50% van de tijd teveel gerechten en:									
- een hoge moeilijkheidsgraad	0,59	0,5	0,81	0,71	0,61	0,62	**	↘↘	-
- weinig autonomie	0,41	0,3	0,51	0,41	0,41	0,42	**	-	-
- weinig contactmogelijkheden	0,17	0,1	0,27	0,2	0,2	0,16	**	↘↘	-
- weinig organiserende taken	0,44	0,4	0,46	0,4	0,4	0,42	-	-	-
- geringe informatievoorziening	0,23	0,2	0,38	0,3	0,21	0,24	**	↘↘	-
- regelproblemen	0,32	0,3	0,55	0,51	0,41	0,37	**	-	-
Ik heb 50% van de tijd teveel werk en heb:									
- weinig contactmogelijkheden	0,17	0,1	0,29	0,21	0,2	0,17	**	-	-
- weinig organiserende taken	0,41	0,3	0,53	0,51	0,41	0,42	**	-	-
- regelproblemen	0,36	0,3	0,48	0,41	0,41	0,37	**	-	-
Ik heb 50% van de tijd kortcyclisch werk en:									
- weinig autonomie	0,41	0,3	0,47	0,41	0,41	0,43	**	-	-
Ik heb gezondheidsklachten door keukenproducten en heb:									
- weinig organiserende taken	0,45	0,4	0,45	0,41	0,41	0,42	-	-	-
- een gebrekkige leiding	0,41	0,2	0,41	0,31	0,31	0,29	**	↘↘	-
Ik heb gezondheidsklachten door de keukenomgeving en heb:									
- weinig organiserende taken	0,44	0,4	0,48	0,41	0,41	0,42	*	-	-
- een gebrekkige leiding	0,33	0,21	0,46	0,41	0,31	0,29	**	↘↘	-
Ik ben voortdurend bedacht op gevaarlijke situaties en heb:									
- weinig organiserende taken	0,43	0,4	0,48	0,41	0,41	0,42	-	↘	*
- een gebrekkige leiding	0,34	0,2	0,38	0,31	0,31	0,29	**	↘↘	**
Ik heb niet altijd voldoende materiaal en middelen voor het werk en heb:									
- weinig contactmogelijkheden	0,18	0,11	0,30	0,21	0,2	0,17	**	-	-
- weinig organiserende taken	0,44	0,4	0,49	0,41	0,41	0,42	**	-	-
Onze keuken is onhandig ingericht, ik maak lange afstanden en heb:									
- weinig organiserende taken	0,44	0,4	0,46	0,41	0,41	0,42	-	-	-
- een gebrekkige leiding	0,34	0,2	0,39	0,41	0,31	0,29	**	↘↘	**

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Achtergronden voor bediening, bar en counter

Tabel 5.3.1a NOVA WEBA scores van bedienend personeel dat zes werkdrukvragen niet of wel bevestigend beantwoordt in de jaren 2000 en 2004 *)

	Niet		Wel		Gemiddeld		Significantie (**)		
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	niet/ wel	Tijd	Int.
Ik heb 50% van de tijd teveel gasten en:									
- een hoge moeilijkheidsgraad	0,61	0,60	0,77	0,7	0,6	0,6	**	↘↘	-
- weinig autonomie	0,49	0,47	0,59	0,6	0,5	0,5	**	-	-
- weinig contactmogelijkheden	0,14	0,11	0,19	0,2	0,1	0,1	**	-	**
- weinig organiserende taken	0,42	0,38	0,46	0,4	0,4	0,4	**	-	-
- geringe informatievoorziening	0,27	0,22	0,39	0,3	0,3	0,2	**	↘	-
- regelproblemen	0,32	0,33	0,51	0,4	0,3	0,3	**	-	-
Ik heb 50% van de tijd een te grote oppervlakte te bedienen en:									
- weinig contactmogelijkheden	0,14	0,11	0,20	0,2	0,1	0,1	**	-	*
- weinig organiserende taken	0,42	0,39	0,46	0,4	0,4	0,4	*	-	-
- regelproblemen	0,33	0,33	0,55	0,5	0,3	0,3	**	-	-
Ik kon het in de afgelopen maand niet soms even rustig aandoen en heb:									
- weinig autonomie	0,49	0,46	0,61	0,6	0,5	0,5	**	-	-
- weinig organiserende taken	0,40	0,38	0,50	0,4	0,4	0,4	**	↘	-
Ik heb traag werkende apparatuur en:									
- weinig contactmogelijkheden	0,19	0,12	0,19	0,1	0,1	0,1	**	↘↘	-
- weinig organiserende taken	0,43	0,39	0,43	0,4	0,4	0,4	-	↘	-
- een gebrekkige leiding	0,33	0,25	0,37	0,3	0,3	0,2	**	↘↘	**
Door de inrichting heb ik lange loopafstanden en ik heb :									
- weinig organiserende taken	0,42	0,39	0,45	0,4	0,4	0,4	**	↘↘	-
- een gebrekkige leiding	0,33	0,25	0,38	0,3	0,3	0,2	**	↘↘	*
Ik werk de hele tijd op 1 werkplek en heb:									
- weinig autonomie	0,49	0,46	0,60	0,5	0,5	0,5	**	-	-
- een gebrekkige leiding	0,33	0,26	0,38	0,3	0,3	0,2	**	↘↘	*

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**) ↘ of ↘ of * p ≤ .05; ↘↘ of ↘↘ of ** p ≤ .01; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

Tabel 5.4.1a NOVA WEBA scores van overige medewerkers die twee werkdrukvrAGEN niet of wel bevestigend beantwoorden in de jaren 2000 en 2004 *)

	Niet		Wel		Gemid-		Significantie **)	
	2000	2004	2000	2004	2000	2004	niet/ wel	Tijd Int.
Ik heb 50% van de tijd teveel gasten en:								
- een hoge moeilijkheidsgraad							**	- -
- weinig autonomie							**	- -
- weinig contactmogelijkheden							*	- -
- weinig organiserende taken							-	- -
- geringe informatievoorziening							**	↘↘ *
- regelproblemen							**	- -
Ik kan niet even rustig aandoen en heb :								
- weinig autonomie							**	- -
- weinig organiserende taken							-	- -

*) NOVA WEBA scores variëren van 0=maximaal gunstig tot en met 1= maximaal ongunstig

**) ↗ of ↘ of * $p \leq .05$; ↗↗ of ↘↘ of ** $p \leq .01$; pijl omhoog: score 2004 hoger, pijl omlaag: score 2004 lager

E. Ontwikkeling werkdruk in Nederland

Om de resultaten van het convenant in perspectief te kunnen plaatsen is gekeken naar de ontwikkelingen van de werkdruk in Nederland van de afgelopen jaren. Bijzondere aandacht is daarbij uitgegaan naar de ontwikkeling van de werkdruk binnen de Horeca vergeleken met overige bedrijfstakken. Aan de hand van de resultaten van twee monitorinstrumenten (de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO Arbeid en het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS) van het CBS kunnen uitspraken worden gedaan over de ontwikkelingen. De cijfers uit de NEA en die van de POLS op het gebied van werkdruk kunnen echter niet zonder meer met elkaar vergeleken worden. Terwijl het CBS de vragen stelt: werkt u onder hoge tijdsdruk en werkt u in hoog tempo, wordt bij de NEA gebruik gemaakt van de werkdrukschaal van de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA⁴). Hierbij gaat men uit van een bredere definitie van de werkdruk. Omdat werkdruk in beide instrumenten verschillend is geoperationaliseerd worden de resultaten apart gepresenteerd.

Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS)

De gegevens van de POLS worden door het Centraal Bureau van de Statistiek verzameld op verzoek van het Ministerie van Sociale zaken en werkgelegenheid. De cijfers hebben betrekking op een representatieve steekproef van de werkzame beroepsbevolking. Hiertoe behoren alle mensen van 15 tot en met 64 jaar die per week twaalf uur of meer werken. Om werkdruk te operationaliseren wordt in de POLS gevraagd of men onder tijdsdruk werkt en of men in hoog tempo werkt.

Tabel.E.1: Percentage van de beroepsbevolking die regelmatig onder tijdsdruk werkt naar bedrijfssector

	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Totale beroepsbevolking	32	33	33	31	30	29
Landbouw en Visserij	16	18	19	18	15	18
Industrie	32	30	32	29	27	27
Bouwnijverheid	28	29	32	27	27	24
Handel	26	26	26	25	24	25
Horeca	38	33	36	37	36	38
Vervoer en Communicatie	40	42	39	37	36	35
Financiële en zakelijke dienstverlening	38	38	38	34	32	33
Openbaar bestuur en onderwijs	31	32	32	32	32	29
Gezondheids- en welzijnszorg	36	39	38	38	36	34
Cultuur en overige dienstverlening	29	30	30	27	27	25

Tabel E.1 laat zien dat voor de totale beroepsbevolking het werken onder hoge tijdsdruk is afgenomen. In de horeca daarentegen is werken onder tijdsdruk, afgezien van een forse daling in 1998, relatief hoog gebleven. In 2002 werkten relatief gezien in de Horeca het meeste aantal mensen regelmatig onder hoge tijdsdruk.

⁴ De Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) is een verzameling van vragenlijstschalen voor het meten van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress. Schaalconstructie heeft de unidimensionaliteit van de schalen in de VBBA aangetoond. Bovendien is het instrument onderworpen aan een uitgebreide praktijktest bij bedrijven en arbodiensten. De schalen in de VBBA richten zich zo specifiek mogelijk op de relatie arbeid-gezondheid. De werkdrukschaal is één van de schalen uit deze vragenlijst.

Tabel E.2: Percentage van de beroepsbevolking die regelmatig in hoog tempo werken naar bedrijfssector

	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Totale beroepsbevolking	43	42	42	40	41	41
Landbouw en Visserij	30	24	26	29	30	38
Industrie	38	35	38	38	35	40
Bouwnijverheid	45	45	42	42	38	37
Handel	41	37	37	35	38	36
Horeca	51	54	50	54	52	50
Vervoer en Communicatie	42	44	45	40	39	43
Financiële en zakelijke dienstverlening	48	46	47	43	39	48
Openbaar bestuur	41	42	40	37	35	36
Gezondheids- en welzijnszorg	50	46	45	44	48	43
Cultuur en overige dienstverlening	32	29	35	34	31	33

Het deel van de beroepsbevolking dat regelmatig in hoog tempo werkt is eveneens gedaald. Uit tabel D.2 blijkt dat ook hier de Horeca hoog scoort. Op basis van de twee bovenstaande tabellen kan geconstateerd worden dat de werkdruk zo gedefinieerd in de Horeca hoog is.

Tabel E.3 Percentage medewerkers met een hoge autonomie⁵

	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Totale beroepsbevolking						
Landbouw en Visserij	46	49	52	42	49	58
Industrie	31	31	30	27	41	37
Bouwnijverheid	32	34	35	34	38	41
Handel	33	35	30	29	37	36
Horeca	22	10	17	22	20	24
Vervoer en Communicatie	23	20	23	32	32	26
Financiële instellingen	37	54	43	51	49	52
Openbaar bestuur	38	35	37	35	47	45
Gezondheids- en welzijnszorg	20	19	20	22	20	25
Cultuur en overige dienstverlening	34	36	29	41	44	46

Uit de cijfers van de bovenstaande tabel blijkt dat de autonomie in de horeca door de jaren heen ongunstig afsteekt bij de overige sectoren. In 2002 heeft de horeca de laagste score.

De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA)

De NEA is in 2003 voor het eerst afgenomen en het is de bedoeling dat deze meting in 2005 en 2007 herhaald gaat worden. De resultaten zullen fungeren als nationale 'referentiedata' in het kader van Arboconvenanten welke in diverse bedrijfssectoren afgesloten zijn/worden tussen sociale partners en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

⁵ Autonomie is een samenvattende maat voor de mate van medezeggenschap over het eigen werk. Het betreft een samengestelde index op basis van de kenmerken 'zelf over uitvoering van het werk beslissen', 'zelf volgorde werk bepalen', 'zelf volgorde werk bepalen' en 'zelf werktempo kunnen regelen'. Op de kenmerken is een ééndimensionale HOMALS schaalanalyse toegepast. De met HOMALS verkregen categoriekwantificeringen zijn opgeteld en vervolgens zijn van deze indexwaarden 33 % procentgroepen ofwel tertiëlgroepen berekend. De hoogste tertiëlgroep is hier weergegeven en aangeduid als personen met een hoge autonomie.

De gegevens van de NEA vormen een representatieve steekproef van de werkzame beroepsbevolking exclusief zelfstandigen. Het gaat dus om alle personen van 15 tot en met 64 jaar die betaald werk verrichten in loondienst. Ook personen met een baan van minder dan 12 uur per week zijn in deze steekproef opgenomen.

Daar waar het CBS met de POLS de werkdruk definieert aan de hand van twee vragen, wordt bij de NEA gebruik gemaakt van de werkdrukschaal van de VBBA bestaande uit 11 vragen. Deze schaal bestaat uit 11 vragen rond werktempo, tijdsdruk, werkhoeveelheid en het hebben van problemen met werkdruk of werktempo. Hierbij gaat men dus uit van een bredere definitie dan bij de POLS. In de onderstaande tabel worden de resultaten van de meting uit 2003 gegeven. Voor de overzichtelijkheid van de resultaten beperken we ons hier tot de 5 bedrijfssectoren met de hoogste en de laagste percentage vaak/altijd werkdruk.

Tabel.E.4 Overzicht van sectoren met hoogste en laagste percentage werkdruk⁶

	2003
Landelijk gemiddelde	31%
Autohandel en –reparatie	50%
Verpleeg- en bejaardentehuizen	47%
Hoger onderwijs	45%
Architecten- en ingenieursbureaus	43%
Groothandel machines en reparaties	42%
Warenhuizen en supermarkten	27%
Ministeries	27%
Cultuur, sport en recreatie	27%
Horeca	26%
Voeding- en genotmiddelenindustrie	26%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat 31% van de Nederlandse beroepsbevolking aangeeft vaak/altijd werkdruk te ervaren. Dit cijfer komt redelijk overeen met de score van de POLS uit 2000 (29% daar geeft aan regelmatig onder tijdsdruk te werken). Het meest opvallende verschil is echter dat daar waar de horeca in de POLS van 2002 nog koploper was voor wat betreft de werkdruk het in de NEA bij de sectoren met de laagste werkdruk hoort.

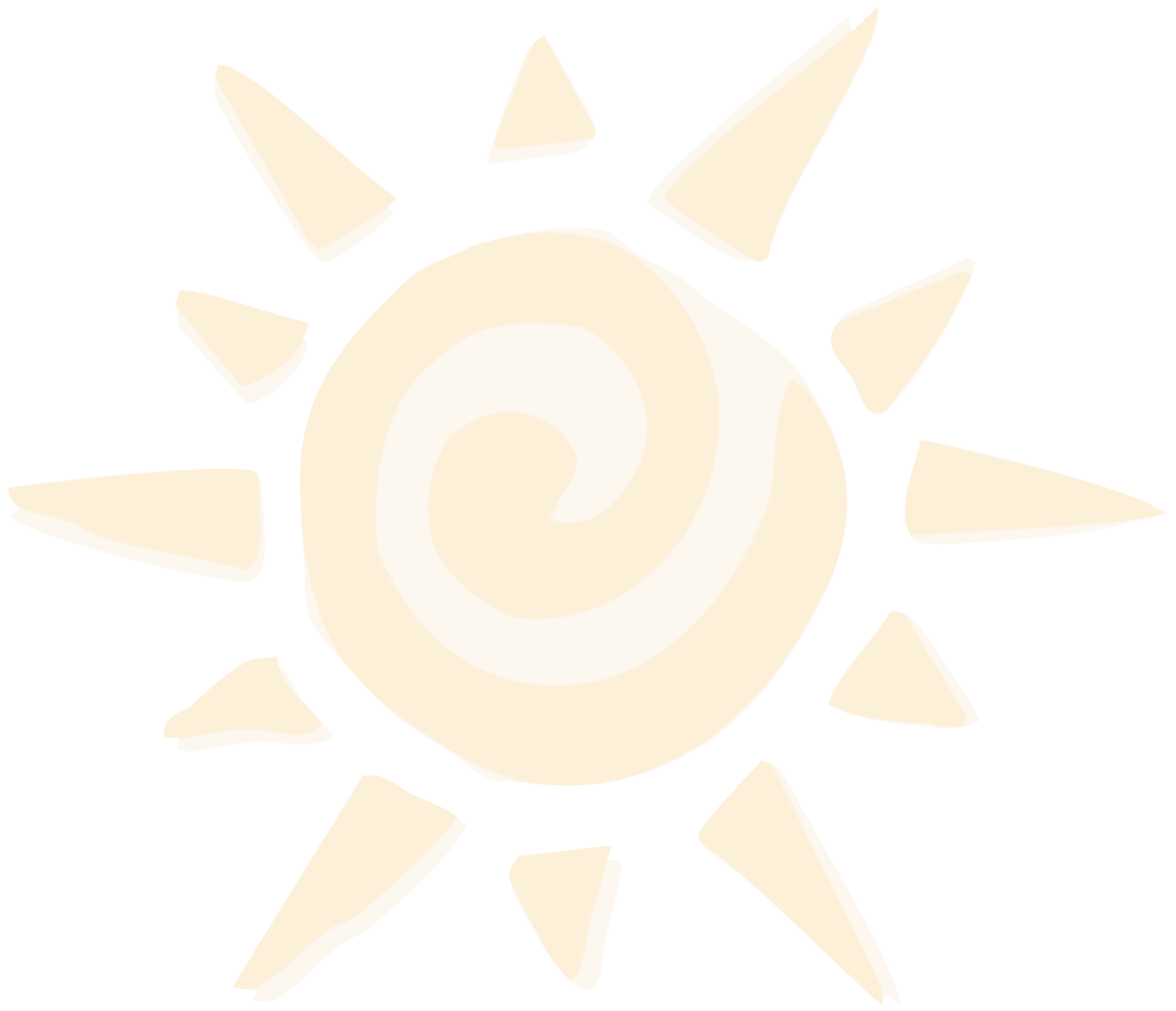
Conclusie

Hoewel de absolute waarde van de werkdrukscores van het landelijk gemiddelde tussen de POLS en NEA redelijk overeenkomen, scoort de horeca in de NEA absoluut zowel als gerelateerd aan de overige sectoren veel gunstiger. Gezien de bredere definitie van werkdruk in de NEA is het gerechtvaardigd om aan deze cijfers de meeste waarde toe te kennen. De scores van de POLS geven echter wel een goed beeld van de ontwikkelingen van de werkdruk en de autonomie door de jaren heen. De scores op autonomie laten zien dat wat dat betreft er in de horeca nog veel winst te boeken is.

Op basis van de redelijke constante scores van de horeca op werkdruk in de periode 1997-2002 in de POLS, is te verwachten dat de cijfers zonder extra ingrepen in de jaren daaropvolgend

⁶ Er is sprake van een verhoogd risico op beperkingen in het werk door werkdruk wanneer men een score heeft van 19 punten of hoger (van de 33) op de 11 items uit de schaal ‘werktempo en werkhoeveelheid’ (dit komt overeen met een waarde van 57,57 op de schaal van 0-100). Dit afkappunt is bepaald als de waarde waarboven ongeveer 20% van een landelijke populatie scoorde in eerder onderzoek van expertisecentrum SKB.

ongeveer gelijk zouden zijn gebleven. Een verandering in die trend zou men daarom op z'n minst ten dele aan het Arboconvenant kunnen toeschrijven.



HAPPY HORECA

BETER FUNCTIONEREN IS BETER RENDEREN

HappyHoreca is een gezamenlijk initiatief van Koninklijk Horeca Nederland, FNV Horecabond, CNV Horeca, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bedrijfsschap Horeca en Catering.

