

59/
303



Rapport

Werkdruk in de contract-catering

M. Willemsen
Dr. R.W.M. Gründemann

in opdracht van



HORECABOND FNV

Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden



NIA1203959

TNO-rapport
3080149/R9800287.WIM

Rapport werkdruk in de contract-catering

TNO Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

Telefoon 023 554 93 93
Fax 023 554 93 94

Datum
18 januari 1999

Auteur(s)
M. Willemsen
Dr. R.W.M. Gründemann

TNO ARBEID
BIBLIOTHEEK
POSTBUS 718
2130 AS HOOFDDORP
TEL. 023-5549 468

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.

© TNO Arbeid

NR. 43959
plaats 59-303

Samenvatting

In opdracht van de Horecabond FNV heeft TNO Arbeid (voorheen NIA TNO) een onderzoek uitgevoerd naar de werkdruk in de contract-catering. Dit onderzoek werd mede mogelijk gemaakt door het Bedrijfschap Horeca en Catering en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het onderzoek heeft de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe is het gesteld met de werkdruk in de contractcatering?
- Welke aspecten van de werksituatie vormen de belangrijkste oorzaken van de werkdruk in de contract-catering?
- Hoe verhouden de uitkomsten van het huidige onderzoek zich tot de uitkomsten van het onderzoek in 1994?

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst. In oktober 1998 heeft de Horecabond FNV 6040 van deze vragenlijsten verspreid onder haar leden; 3020 leden ontvingen twee vragenlijsten; één om zelf in te vullen en één om op het werk aan een niet-lid te geven. Van deze 6040 vragenlijsten zijn uiteindelijk 593 vragenlijsten ingevuld geretourneerd. Het is echter zeer waarschijnlijk dat een deel van de tweede vragenlijsten nooit bij niet-leden terecht is gekomen. Wanneer uitgegaan wordt van een onderzoeksgroep van 3020 mensen hebben we te maken met een respons van 20%. Gezien deze relatief lage respons is een non-respons onderzoek uitgevoerd. Doel van dit onderzoek was om na te gaan of er sprake is van een selectiviteit in de respons ten aanzien van groepen en antwoordpatronen. Uit dit onderzoek blijkt dat de antwoordpatronen van de non-responsgroep niet afwijken van de in dit rapport te bespreken onderzoeksgroep. Geconcludeerd kan worden dat het non-respons onderzoek geen indicaties van selectiviteit in de respons geeft.

Uit het onderzoek blijkt dat de cateringmarkt een sector met grote concurrentie is, waar opdrachtgevers regelmatig van contract wisselen wordt en de prijzen zwaar onder druk liggen. Als gevolg daarvan worden de afgesloten contracten steeds krappere. Op individueel niveau heeft dit gevolgen voor de werkdruk; ofwel doordat met minder mensen hetzelfde werk gedaan moet worden, ofwel doordat met dezelfde of minder mensen meer werk gedaan moet worden. Het werktempo komt dan ook als een van de belangrijkste oorzaken van werkdruk uit dit onderzoek naar voren. Andere oorzaken van werkdruk die in het werk zelf liggen, zijn de werkbelasting en de regelproblemen.

De medewerkers in de contract-catering zijn in het algemeen voldoende opgeleid voor hun werk, maar het werk biedt onvoldoende mogelijkheden voor een verdere ontwikkeling van de vakbekwaamheid. Ook zijn er weinig mogelijkheden om hoger op te komen.

Werknemers in de catering hebben bovendien problemen met de werkhouding en, in het bijzonder de koks, moeten veel zware lasten verplaatsen. Behalve deze risico's zijn er ook punten waar men positief over is, zoals de inhoud van het werk, de contacten met de collega's en de omgang met de gasten.

Al met al geven de bevindingen de indruk dat de werknemers in de contract-catering gemotiveerd zijn om hun werk te doen, maar dat het werk zowel lichamelijk als psychisch (erg) zwaar is. Dit leidt ook tot klachten over de werkdruk. Het werk biedt verder onvoldoende perspectieven wat betreft de eigen ontwikkeling en doorstroommogelijkheden. Tenslotte lijkt het werk in vergelijking met 1994 zwaarder geworden, vooral wat betreft het werktempo. Een vergelijking van de gegevens van de diverse cateringbedrijven laat slechts geringe verschillen zien.

Op basis van het onderzoek is in de vorm van aanbevelingen, op locatie-, bedrijfs- en sectorniveau, een eerste aanzet gegeven voor het terugdringen van de werkdrukproblemen in de sector.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Onderzoeksopzet.....	2
2.1 Opzet van de vragenlijst	2
2.2 Opbouw van de vragenlijst	2
2.3 Verspreiding vragenlijst en respons	2
2.4 Analyses	3
3. Resultaten	3
3.1 Achtergrondkenmerken	3
3.2 Risico's in de werksituatie.....	4
3.3 Verschillen naar functie.....	8
3.3.1 Verschillen naar geslacht en leeftijd	11
3.4 Verschillen naar cateringbedrijf.....	12
3.5 Extra vragen over regelmogelijkheden en regelproblemen	13
3.5.1 Cateringmedewerkers	13
3.5.2 Leidinggevenden.....	15
4. Samenhang werkaspecten en stress- en gezondheidsklachten	17
5. Vergelijking resultaten 1994 en 1998.....	18
6. Conclusies	20
7. Aanbevelingen	20
8. Bijlagen.....	22

1. Inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Horecabond FNV en werd mede mogelijk gemaakt door het Bedrijfschap Horeca en Catering en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze signaleerde dat de werkdruk in de contract-catering is toegenomen. Via de Stichting Kwaliteit van de Arbeid wordt beleid ontwikkeld om (onder andere) de werkdruk aan te pakken. De Horecabond FNV wil via onderzoek de werkdruk in de contract-catering meten, oorzaken in beeld brengen en werknemers instrumenten in handen geven om te hoge werkdruk tijdig te signaleren, en in overleg met werkgevers tot oplossingen te komen.

Het huidige onderzoek moet inzicht leveren in de huidige werkdruk in de contract-catering en in de oorzaken hiervan. Het onderzoek moet tevens informatie verschaffen die als basis kan dienen voor het opstellen van concrete aanbevelingen en het opstellen van instrumenten voor werknemers.

Het onderzoek heeft de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe is het gesteld met de werkdruk in de contractcatering?
- Welke aspecten van de werksituatie vormen de belangrijkste oorzaken van de werkdruk in de contract-catering?
- Hoe verhouden de uitkomsten van het huidige onderzoek zich tot de uitkomsten van het onderzoek in 1994?

2. Onderzoeksopzet

2.1 Opzet van de vragenlijst

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst. De inhoud van de vragenlijst is gebaseerd op de resultaten van een vooronderzoek en op de vragenlijst die in 1994 is gebruikt. Het vooronderzoek bestond uit de volgende drie onderdelen. Ten eerste is een begin gemaakt met het in kaart brengen van de huidige situatie in de contract-catering door middel van een groepsinterview met leden van de klankbordgroep. Vervolgens zijn aanvullende interviews gehouden met werknemers uit de sector. Op grond van de vragenlijst uit 1994 en de interviews is een conceptvragenlijst opgesteld. Deze is eerst besproken met leden van de klankbordgroep en na een aantal veranderingen voorgelegd aan een beperkt aantal werknemers in de contract-catering. Dit had tot doel de helderheid en volledigheid van de lijst vast te stellen. Na verzameling van de reacties is de definitieve vragenlijst opgesteld.

2.2 Opbouw van de vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is opgenomen in Bijlage 1. De vragenlijst bestaat uit vier hoofdonderdelen; 1) achtergrond en functie, 2) locatie, 3) de werksituatie, 4) stress- en gezondheidsklachten. Verder is een aantal open vragen opgenomen waarin men uitgebreider op aspecten van de werksituatie en de werkdruk in kan gaan. Een overzicht van de vragen is opgenomen in Bijlage 2.

2.3 Verspreiding vragenlijst en respons

In oktober 1998 heeft de Horecabond FNV 6040 vragenlijsten verspreid onder haar leden; 3020 leden ontvingen twee vragenlijsten; één om zelf in te vullen en één om op het werk aan een niet-lid te geven. Van deze 6040 vragenlijsten zijn uiteindelijk 593 vragenlijsten ingevuld geretourneerd. Wanneer uitgegaan wordt van 6040 vragenlijsten is dit een respons van 10%. Het is echter zeer waarschijnlijk dat een deel van de tweede vragenlijsten nooit bij niet-leden terecht is gekomen. Wanneer uitgegaan wordt van een onderzoeksgroep van 3020 mensen hebben we te maken met een respons van 20%. Omdat het hier gaat om een relatief lage respons is gekeken of de opbouw van de steekproef overeenkomt met de personeelsofbouw in de contract-catering, zoals opgegeven in cijfers van de Veneca en de gegevens van vier jaar geleden. Deze vergelijking is weergegeven in Tabel 2 in Bijlage 5 en wordt verder besproken onder de achtergrondkenmerken.

Gezien de geringe respons is een non-respons onderzoek uitgevoerd. Doel van dit onderzoek was om na te gaan of er sprake is van een selectiviteit in de respons ten aanzien van groepen en antwoordpatronen. Aan 105 leden van de Horecabond FNV die de lijst niet hadden ingevuld zijn telefonisch enkele vragen uit de vragenlijst voorgelegd om te bepalen in hoeverre hun antwoorden overeenkomen met de antwoorden van degenen die de enquête wel hebben ingevuld. Uit dit onderzoek blijkt dat de antwoordpatronen van de non-responsgroep niet afwijken van de in dit rapport te bespreken onderzoeksgroep. Wel is een verschil geconstateerd ten aanzien van de verdeling over de functiegroepen; vergeleken met de non-respons groep hebben we in dit onderzoek te maken met een oververtegenwoordiging van leidinggevendenden. Aangezien uit de verdere resultaten zal blijken dat leidinggevendenden over

het algemeen positiever antwoorden dan de overige functiegroepen, zou in dit rapport sprake kunnen zijn van een enigszins gunstige vertekening. Geconcludeerd kan worden dat het non-respons onderzoek geen indicaties van selectiviteit in de respons geeft. De resultaten geven een gedifferentieerd beeld; er komen zowel gunstige als ongunstige werkaspecten uit het onderzoek naar voren. De resultaten van het non-respons onderzoek zijn opgenomen in Bijlage 4.

2.4 Analyses

In de eerste plaats wordt gekeken welke factoren in de werksituatie risicovol zijn. Hierbij wordt gebruik gemaakt van somscores, waarvoor het aantal klachten op een bepaald aspect van de werksituatie bij elkaar opgeteld wordt en gedeeld wordt door het aantal items behorend tot dat onderwerp. De berekening van deze somscores is opgenomen in Bijlage 3. Om te bepalen waar risico's in het werk zitten is, in navolging van het onderzoek in 1994, uitgegaan van het criterium dat wanneer meer dan een kwart van de respondenten een ongunstig oordeel over een werkaspect heeft, gesproken kan worden van een risico. Wanneer een aspect van de werksituatie als risicovol beschouwd kan worden, zal naar de afzonderlijke vragen van deze somscore gekeken worden. Ook zal bepaald worden of de verschillende personeelsgroepen andere risicopatronen vertonen. Vervolgens worden deze resultaten vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek naar werksituatie, gezondheid en ziekteverzuim dat in 1994 in de contract-catering gehouden is. Tenslotte zal bepaald worden wat de samenhang is tussen de verschillende aspecten van de werksituatie en de afhankelijke variabelen; stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim.

3. Resultaten

3.1 Achtergrondkenmerken

In Tabel 1 in Bijlage 5 is de verdeling van respondenten weergegeven naar leeftijd, functiegroep en geslacht. Het merendeel van de respondenten is vrouw, namelijk 74%. Dit komt overeen met de verdeling die in 1994 werd gevonden en met algemene cijfers uit de branche. De respondenten zijn ingedeeld in twee leeftijdsgroepen; jonger dan 45 jaar en 45 jaar en ouder. De verdeling over deze twee groepen is ongeveer gelijk; 52% van de respondenten is jonger dan 45 jaar en 48% is 45 jaar of ouder. Vrouwen zijn gemiddeld wat ouder dan mannen; onder de vrouwelijke medewerkers valt 53% in de categorie van 45 jaar en ouder, bij mannen is dat slechts 33%.

Het merendeel van de mensen, 80%, is werkzaam in de algemene catering. 1% is werkzaam in de In-flight catering, 7% in de institutionele catering en 12% heeft aangegeven bij een ander type cateraar werkzaam te zijn.

96% van de mensen geeft aan een vast contract te hebben. Gemiddeld heeft men een contract voor 30 uur. Bij de cateringmedewerkers is dit gemiddeld 26 uur per week, bij de leidinggevenden 35 uur. 56% van de mensen geeft aan wel eens over te werken. Gemiddeld werkt men 6,7 uur per week over. De meeste mensen werken vijf dagen per week. 4% van de respondenten werkt regelmatig in nachtdienst, 16% werkt regelmatig in het weekend en 11% werkt regelmatig in gebroken diensten.

Gemiddeld hebben de respondenten 9 jaar werkervaring in de contractcatering. 28% geeft aan te veel ervaring te hebben voor het werk, slechts drie procent is van mening te weinig ervaring te hebben en 68% zegt juist voldoende ervaring te hebben.

In de vragenlijst is ook gevraagd naar de functie van de respondenten. Van alle respondenten is in Bijlage 6 de precieze verdeling over functies weergegeven. In de bespreking van de resultaten wordt in het vervolg uitgegaan van vier categorieën; cateringmedewerker, leidinggevende, kok en CAM. 52,6% van de steekproef werkt als cateringmedewerker. Van deze groep is 17% werkzaam als regiomedewerker. 32,8% van de steekproef is leidinggevende. Van de leidinggevendenden is 96% werkzaam als cateringbeheerder of lokatiemanager en 4% als regio- of districtsmanager. 7,7% van de respondenten is werkzaam als kok; deze groep omvat ook de hulpkoks en chefkoks. De kleinste groep wordt gevormd door de CAM-medewerkers; 3,3% van de respondenten is werkzaam als chauffeur, automatenoperator of magazijnmeester.

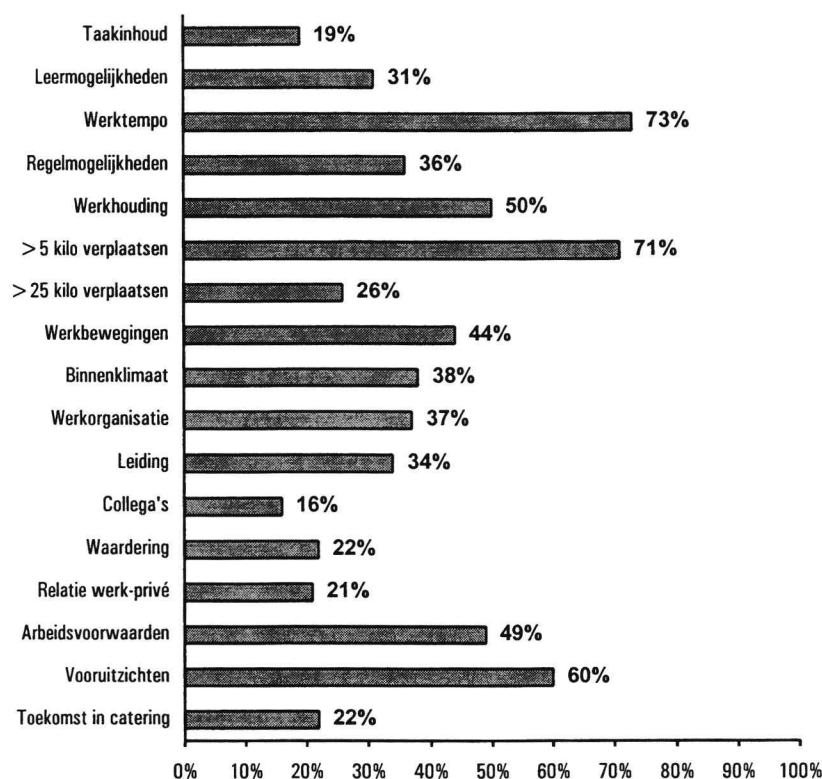
Voor de vier functiegroepen is nogmaals naar geslacht en leeftijd gekeken. Onder cateringmedewerkers en leidinggevendenden is het grootste deel van het personeel vrouw en is de leeftijdsverdeling over 45 en jonger en boven de 45 ongeveer gelijk. Bij cam en koks is het aandeel mannen juist hoger (onder koks 90%, onder cam-medewerkers 70%). Ook de verdeling over de leeftijdsgroepen is daar anders; bij beide functiegroepen is het aandeel jongeren groter (85% bij de koks en 65% bij de cam-medewerkers).

Tenslotte zijn nog een aantal specifieke vragen gesteld voor twee groepen medewerkers; mensen die werkzaam zijn op één locatie en de regiomedewerkers. Mensen die op één locatie werken, werken daar gemiddeld 5 jaar. Van deze groep geeft 2% aan de personeelsbezetting op locatie veel te ruim te vinden, 28% vindt de bezetting normaal, 45% vindt het een beetje te krap en 26% is van mening dat de personeelsbezetting op de locatie veel te krap is. Men reist gemiddeld 29 minuten van huis naar werk. 9% van de mensen in de steekproef is werkzaam als regiomedewerker. Zij werken gemiddeld op twee locaties per week en reizen gemiddeld zes uur per week. Slechts 11% van de regiomedewerkers vindt dit reizen vervelend.

3.2 Risico's in de werksituatie

Zoals gezegd kan over een groot deel van de vragen somscores berekend worden. Hiervoor wordt het aantal klachten op een bepaald aspect van de werksituatie bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal items behorend tot dat onderwerp. De berekening van deze somscores is weergegeven in Bijlage 3. De scores zijn voor de totale groep en voor personeelsgroepen weergegeven in Bijlage 7. Er is slechts binnen de functiegroepen onderscheid gemaakt naar geslacht en leeftijd en niet binnen de totale groep, omdat de functie grotendeels de werksituatie bepaalt. De somscores geven het gemiddelde percentage klachten per item van de schaal aan. Soms is slechts over een aantal van de items behorend tot een onderwerp een somscore berekend. Dit is gedaan om de vergelijkbaarheid met 1994 te vergroten; er is uitgegaan van dezelfde schalen als in 1994. Om te bepalen waar risicofactoren in het werk zitten is uitgegaan van het criterium dat van een risicofactor gesproken kan worden wanneer meer dan een kwart van de werknemers een ongunstig oordeel

over het werkaspect heeft (zie paragraaf 2.4). In Figuur 1 is voor de totale groep de klachtenpercentages op de somscores die betrekking hebben op de werksituatie weergegeven.



Figuur 1 Somscores op vragen naar de werksituatie

Uit de figuur is op te maken dat er slechts vijf somscores zijn waarop minder dan een kwart van de mensen klachten heeft. Het gaat daarbij om de taakhoud, collega's, waardering, de relatie tussen werk en privé en de toekomst in de catering. Deze aspecten van de werksituatie worden relatief gunstig beoordeeld. Er zijn twaalf somscores waarop meer dan 25% van de werknemers een ongunstig oordeel over één of meer items heeft. Binnen deze somscores is een onderscheid gemaakt tussen percentages tussen de 25% en de 50% en klachtenpercentages boven de 50%. In onderstaande tabel worden deze risicofactoren verder gespecificeerd.

Tabel 1 Specifieke knelpunten in de werksituatie

Meer dan 25%, minder dan 50% klachten op de somscore	
Leermogelijkheden	38% geeft aan dat baan niet vereist dat je nieuwe dingen leert 34% geeft aan dat baan geen grote vakbekwaamheid vereist 50% geeft aan dat er geen gelegenheid is om de vakbekwaamheid te ontwikkelen
Regelmogelijkheden	52% geeft aan dat het werk niet zelf onderbroken kan worden 53% geeft aan dat het werktempo niet zelf geregeld kan worden 41% geeft aan dat niet zelf beslist kan worden wanneer een taak wordt uitgevoerd 28% geeft aan dat volgorde van werkzaamheden niet zelf bepaald kan worden
> 25 kilo verplaatsen	42% geeft aan vaak meer dan 25 kilo te moeten duwen of trekken

Werkbewegingen	<p>53% geeft aan vaak ver te moeten reiken met handen of armen</p> <p>33% geeft aan vaak de armen geheven te moeten houden</p> <p>39% geeft aan in ongemakkelijke houdingen te moeten werken</p> <p>63% geeft aan per minuut vaak dezelfde bewegingen te moeten maken</p> <p>56% geeft aan langdurig in dezelfde houding te moeten werken</p> <p>31% geeft aan vaak in een krappe ruimte te moeten werken</p> <p>30% geeft aan vaak boven zijn macht te moeten werken</p>
Binnenklimaat	<p>52% heeft in het werk veel hinder van wisseling in temperatuur</p> <p>65% heeft in het werk veel hinder van warmte</p> <p>35% heeft in het werk veel hinder van kou</p> <p>51% heeft in het werk veel hinder van droge lucht</p> <p>55% heeft in het werk veel hinder van gebrek aan frisse lucht</p> <p>33% heeft in het werk veel hinder van lawaai</p>
Werkorganisatie	<p>26% kan onvoldoende overleggen over het werk</p> <p>39% heeft niet regelmatig werkbesprekingen</p> <p>40% is niet goed ingewerkt in de eerste periode op de locatie</p> <p>56% wordt gehinderd door gebreken in het werk van anderen</p> <p>65% geeft aan dat werk vaak belemmerd wordt door onverwachte situaties</p> <p>52% geeft aan dat het werk vaak bemoeilijkt wordt door afwezigheid anderen</p> <p>32% geeft aan dat er sprake is van een groot personeelsverloop</p> <p>52% geeft aan dat instructies vanuit het hoofdkantoor meestal niet goed aansluiten bij de werkwijze op locatie</p>
Leiding	<p>34% geeft aan niet onder goede dagelijkse leiding te werken</p> <p>38% meent dat directe leiding geen juist beeld heeft van werk van respondent</p> <p>40% vindt dat leiding onvoldoende rekening houdt met mening resp.</p> <p>40% wordt door directe leiding onvoldoende ondersteund in werk</p> <p>32% kan niet bij leiding terecht met problemen die niet met werk te maken hebben</p> <p>36% vindt dat directe leiding niet goed omgaat met conflicten tussen collega's</p>
Arbeidsvoorwaarden	<p>74% vindt salaris niet in overeenstemming met het werk</p> <p>27% geeft aan geen verlofdagen te kunnen opnemen wanneer gewenst</p> <p>47% heeft onvoldoende opleidingsmogelijkheden in werk</p>
	Meer dan 50% klachten op somscore
Werktempo	<p>83% moet erg snel werken</p> <p>78% moet erg hard werken</p> <p>50% heeft over het algemeen niet genoeg tijd om het werk af te krijgen</p> <p>80% moet heel veel werk doen</p> <p>71% vindt het op het werk vaak een 'gekkenhuis'</p> <p>76% geeft aan dat sprake is van grote pieken en dalen in drukte op het werk</p>
Werkhouding	<p>87% moet tijdens het werk vaak lang achtereen staan</p> <p>83% moet tijdens het werk vaak lang achtereen lopen</p>
> 5 kilo verplaatsen	<p>79% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo tillen</p> <p>67% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo duwen of trekken</p> <p>66% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo dragen</p>
Vooruitzichten	<p>54% heeft binnen de catering onvoldoende mogelijkheden om hogerop te komen</p> <p>80% verwacht niet promotie te maken in de komende jaren</p> <p>45% vindt de vooruitzichten bij de eigen werkgever niet goed</p>

Vervolgens is voor de hele groep gekeken naar de somscores op de afhankelijke variabelen werkbelasting, algemene stress- en gezondheidsklachten en slaapklachten. Op alle drie deze somscores heeft meer dan 25% van de mensen één of meer klachten. De werkbelasting schiet hier bovenuit met 68%. De verschillende onderwerpen van de somscore die bijdragen aan dit gemiddelde zijn weergegeven in Tabel 2.

Tabel 2 Specifieke stress- en gezondheidsklachten

Werkbelasting	85% vindt het werk lichamelijk erg inspannend
	65% vindt het werk geestelijk erg inspannend
	83% werkt geregeld onder tijdsdruk
	66% vindt het werk vaak te vermoeiend
	43% heeft geregeld problemen met tempo of drukte van het werk
Gezondheidsklachten	68% zou het eigenlijk kalmer aan moeten doen in het werk
	51% heeft de laatste tijd gezondheidsklachten
	25% heeft vaak een opgezet gevoel in de maagstreek
	63% heeft nogal eens pijn in botten en spieren
	63% heeft vaak een gevoel van moeheid
	43% heeft nogal eens last van hoofdpijn
	57% heeft nogal eens last van rugpijn
Slaapklachten	35% heeft wel eens een verdoofd gevoel of tinteling in de ledematen
	45% voelt zich gauwer moe dan normaal
	37% voelt zich nogal eens lusteloos
	44% staat na het slapen geregeld moe op
	27% komt vaak slaap tekort

Naast deze drie somscores is ook naar het ziekteverzuim voor de totale groep gekeken; 55% van de respondenten heeft zich wel een keer ziek gemeld in de afgelopen 12 maanden. Gemiddeld heeft men zich 1,5 keer ziek gemeld. De meeste mensen hebben zich één keer ziek gemeld. Gemiddeld is men bij elkaar 38 dagen ziek geweest.

Behalve deze somscores is ook gevraagd wat men als de minst en meest aantrekkelijke kanten van het werk ervaart. In onderstaande Tabel is de 'top acht' van minst aantrekkelijke kanten van het werk weergegeven.

Tabel 3 Minst aantrekkelijke kanten van het werk

1	Werkdruk te hoog
2	Te weinig personeel
3	Te weinig tijd om werk (goed) te doen
4	Papierwinkel (HACCP, ISO)
5	Weinig waardering
6	Lichamelijk zwaar werk
7	Stijl van leidinggeven/ mate van begeleiding vanuit hoofdkantoor
8	Betaling

Ook is gevraagd wat men als de belangrijkste oorzaken van werkdruk ervaart. Uit deze vraag komt naar voren dat door verschillende ontwikkelingen de hoeveelheid werk die mensen moeten doen is toegenomen. Ten eerste wordt het gebrek aan

personeel en/of tijd genoemd, waardoor het moeilijk is de taken op tijd af te krijgen. Voor deze tekorten worden meerdere redenen gegeven. Ten eerste wordt genoemd dat het aantal klanten is toegenomen, het assortiment is uitgebreid of het aantal taken is toegenomen. Een tweede oorzaak voor het tekort aan personeel en tijd is de concurrentie tussen de cateraars. Als gevolg van deze concurrentie gaan contractovernames of -vernieuwingen samen met een inkrimping van het budget. Door het lagere budget neemt de hoeveelheid personeel of de tijd waarin taken uitgevoerd moeten worden af. Behalve een tekort aan personeel en tijd om taken uit te voeren wordt ook een toename van het aantal taken genoemd. Grote veroorzaker hiervan is het administratieve werk als gevolg van de hygiëne en kwaliteitseisen (HACCP en ISO).

Uit deze open vragen en de eerder gepresenteerde resultaten komt zo een beeld naar voren waarin de werknemers in de catering met steeds minder mensen, meer werk moeten gaan doen in minder tijd. Een belangrijke oorzaak van dit opgevoerde tempo is de concurrentie tussen de cateraars, waardoor steeds strakkere contracten gesloten worden.

De antwoorden op deze open vragen komen redelijk overeen met de eerder gepresenteerde resultaten op de somscores. Een van de meest negatieve scores was daar het werktempo wat ook duidelijk uit de open vragen naar voren komt.

De laatste open vraag die over het werk is gesteld is de vraag naar de meest aantrekkelijke kanten van het werk. Hier ziet de top acht er als volgt uit:

Tabel 4 Meest aantrekkelijke kanten van het werk

1	Sociale contacten
2	Afwisseling van het werk
3	Het werk zelf
4	Werktijden
5	Zelfstandigheid
6	Verantwoordelijkheid
7	Creativiteit
8	Waardering

Deze antwoorden komen duidelijk overeen met de antwoorden op de gesloten vragen. Eerder bleek namelijk al dat de positieve somscores onder andere betrekking hadden op de collega's (sociale contacten), de taakhoud (afwisseling, het werk zelf, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid), en de waardering.

Een overzicht van de open vragen over de belangrijkste oorzaken van werkdruk en mogelijke oplossingen is opgenomen in Bijlage 10.

3.3 Verschillen naar functie

Zoals gezegd zal bepaald worden of de verschillende functiegroepen significant andere klachtenpatronen vertonen. Hiervoor worden de vier functiegroepen afgezet tegen de rest. De gegevens van de cateringmedewerkers worden afgezet tegen de gegevens van de drie andere groepen bij elkaar. Binnen deze groepen wordt waar

mogelijk ook onderscheid gemaakt naar geslacht en leeftijd. Binnen de totale groep wordt niet gekeken naar verschillen tussen mannen en vrouwen en tussen jongeren en ouderen, omdat verschillen meer toe te schrijven zijn aan de functieniveaus; de functie bepaalt immers grotendeels de werksituatie.

In onderstaande tabellen zijn de gevonden significante verschillen weergegeven. Per functiegroep is aangegeven op welke somscores zij relatief gunstig en ongunstig scoren. De somscores onder het kopje gunstiger betekenen dus niet dat de functiegroep een positief oordeel heeft over het desbetreffende onderwerp. Het betekent wel dat hun mening positiever is dan die van anderen.

Tabel 5 Cateringmedewerkers

Ongunstiger	Gelijk	Gunstiger
Taakhoud	Werktempo	Leiding
Leermogelijkheden	> 5 kilo verplaatsen	Arbeidsvoorwaarden
Regelmogelijkheden	> 25 kilo verplaatsen	
Werkhouding	Werkbewegingen	
	Binnenklimaat	
	Werkorganisatie	
	Collega's	
	Waardering	
	Relatie werk-privé	
	Vooruitzichten	
	Toekomst in catering	
	Werkbelasting	
	Gezondheidsklachten	
	Slaapklachten	

Geconstateerd kan worden dat cateringmedewerkers vooral ongunstiger scoren op aspecten die te maken hebben met de inhoud van het werk. Ook oordelen zij minder gunstig over de werkhouding; zij moeten meer staan en lopen dan anderen.

Tabel 6 Leidinggevenden

Ongunstiger	Gelijk	Gunstiger
	Werktempo	Taakhoud
	Werkhouding	Leermogelijkheden
	Leiding	Regelmogelijkheden
	Relatie werk-privé	> 5 kilo verplaatsen
	Arbeidsvoorwaarden	> 25 kilo verplaatsen
	Toekomst in catering	Werkbewegingen
	Werkbelasting	Binnenklimaat
	Gezondheidsklachten	Werkorganisatie
	Slaapklachten	Collega's
		Waardering
		Vooruitzichten

Leidinggevenden scoren op geen enkel werkaspect ongunstiger dan de andere functiegroepen. Wel zijn er veel aspecten waarop zij gunstiger scoren. Met name ten aanzien van de taakhoud en de leermogelijkheden scoren leidinggevenden relatief

gunstig (voor precieze percentages wordt verwezen naar Bijlage 7). Leidinggeven- den vinden hun werk veel boeiender en veel minder vaak te eenvoudig dan de ove- rige groepen. Wat betreft de leermogelijkheden geven zij meer dan anderen aan dat hun werk creativiteit vereist en dat zij hun vakbekwaamheid verder kunnen ontwik- kelen.

Tabel 7 Koks

Ongunstiger	Gelijk	Gunstiger
> 5 kilo verplaatsen > 25 kilo verplaatsen	Taakinhoud Werktempo Werkhouding Werkbewegingen Binnenklimaat Werkorganisatie Leiding Collega's Waardering Relatie werk-privé Arbeidsvoorwaarden Vooruitzichten Toekomst in catering Werkbelasting Gezondheidsklachten Slaapklachten	Leermogelijkheden Regelmogelijkheden

Koks scoren alleen ongunstiger dan de overige functiegroepen op de fysieke wer- kaspecten; zij moeten vaker zware lasten verplaatsen dan anderen. Koks scoren relatief positief op de leer- en regelmogelijkheden. Zij geven meer dan anderen aan hun werk gevarieerd te vinden en vinden dat hun werk een grote vakbekwaamheid vereist.

Tabel 8 Cam

Ongunstiger	Gelijk	Gunstiger
Taakinhoud > 25 kilo verplaatsen Werkbewegingen Binnenklimaat Werkorganisatie Arbeidsvoorwaarden Vooruitzichten	Leermogelijkheden Werktempo Regelmogelijkheden Werkhouding > 5 kilo verplaatsen Leiding Collega's Waardering Relatie werk-privé Toekomst in catering Werkbelasting Gezondheidsklachten Slaapklachten	

CAM-medewerkers scoren op geen enkel werkaspect gunstiger dan de andere functiegroepen. Wel scoren ze op veel aspecten ongunstiger. Zij moeten vaker dan

anderen zware lasten van meer dan 25 kilo duwen en trekken. Ook beoordelen zij hun arbeidsvoorwaarden slechter; cam-medewerkers geven aan slecht verlofdagen op te kunnen nemen en onvoldoende opleidingsmogelijkheden te hebben.

Over het algemeen kan over de vergelijking tussen de verschillende functiegroepen gezegd worden dat de koks en de leidinggevenden de minste klachten hebben en de CAM- en cateringmedewerkers de meeste klachten. Waar de verschillen precies liggen is te zien in Bijlage 9 waarin de percentages op de afzonderlijke vragen zijn weergegeven. Het is verassend dat er op de somscores van stress- en gezondheidsklachten geen significante verschillen tussen de functiegroepen gevonden zijn, hoewel er een aantal werkaspecten zijn waarop significante verschillen tussen de functiegroepen zijn.

3.3.1 Verschillen naar geslacht en leeftijd

Binnen twee functiegroepen kan ook onderscheid gemaakt worden naar geslacht en leeftijd; bij de cateringmedewerkers en de leidinggevenden. Deze twee groepen zijn groot genoeg om verschillen te kunnen toetsen.

Cateringmedewerkers

In de steekproef zijn 289 mensen werkzaam als cateringmedewerker. Hiervan is bijna 90% vrouw. De gemiddelde leeftijd onder de cateringmedewerkers is 43,5 jaar; 44% is jonger dan 45 jaar, 56% is 45 jaar of ouder. Als eerste is gekeken naar verschillen tussen mannen en vrouwen die als cateringmedewerker werkzaam zijn. Er zijn slechts twee somscores waarop significante verschillen gevonden worden: Mannen ervaren meer klachten op de somscore over het verplaatsen van meer dan 25 kilo. Wanneer gekeken wordt naar de drie losse vragen die tot deze somscore behoren, scoren mannen op twee van de drie significant hoger. Mannen geven meer dan vrouwen aan vaak zeer zware lasten te moeten dragen en te moeten duwen of te trekken. De tweede somscore waarop mannen en vrouwen significant van elkaar afwijken is de score die betrekking heeft op collega's; Mannen zijn over het algemeen negatiever dan vrouwen over hun collega's. Van de vier afzonderlijke items is er slechts één waarop mannen en vrouwen significant van elkaar verschillen; Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat de sfeer op het werk niet goed is.

Vervolgens is gekeken naar leeftijdsverschillen in de ervaring van de werksituatie. Er zijn vier somscores waarop de jongere cateringmedewerkers significant hoger scoren dan de medewerkers van 45 jaar en ouder. Het gaat om de relatie tussen werk en privé, om de arbeidsvoorwaarden, de toekomst in de contract-catering en de slaapklachten. Op deze vier onderwerpen hebben de mensen onder de 45 jaar meer klachten. Voor een overzicht van de losse vragen die tot deze somscores behoren wordt verwezen naar Bijlage 9.

Leidinggevenden

Binnen de functiegroep leidinggevenden is 96% lokatiebeheerder of cateringmanager en slechts vier procent is districtsmanager. Binnen deze functiegroep is 31% man en 69% vrouw. De gemiddelde leeftijd is 41,6 jaar. 57% valt in de leeftijdscategorie tot 45 jaar, 43% is 45 jaar of ouder. Als eerste is gekeken naar verschillen op de somscores tussen mannen en vrouwen. Er zijn slechts twee somscores waarop een significant verschil tussen mannen en vrouwen te zien is. Vrouwen geven meer dan mannen aan vaak zware lasten van meer dan 5 kilo te moeten verplaatsen. Bo-

vendien ervaren vrouwen in leidinggevende functies meer gezondheidsklachten dan hun mannelijke collega's.

Bij de vergelijking van de twee leeftijdsgroepen komen zes significante verschillen naar voren. Het gaat daarbij om de somscores over meer dan 25 kilo moeten verplaatsen, het binnenklimaat, de werkorganisatie, waardering, relatie tussen werk en privé en de toekomstverwachtingen. Op al deze zes factoren heeft de jongere groep leidinggevendenden meer klachten.

3.4 Verschillen naar cateringbedrijf

In Bijlage 8 zijn de somscores voor de verschillende cateringbedrijven opgenomen. Zoals daar en in onderstaande tabel te zien is variëren de gemiddelde scores sterk. In Tabel 9 is het gemiddelde van de totale groep naast de laagste score en de hoogste score van de cateringbedrijven gezet. Zo is te zien in hoeverre de verschillende somscores verspreid zijn.

Per bedrijf zijn de somscores afgezet tegen het gemiddelde van alle bedrijven om te bepalen of sommige bedrijven afwijken van de gemiddelde scores. In deze vergelijking zijn er slechts twee significante verschillen. Cateraar Eurest scoort significant positiever op twee somscores; arbeidsvoorwaarden en vooruitzichten. Alle andere verschillen zijn niet significant. Dat betekent dat de kans dat deze verschillen op toeval berusten groter dan vijf procent is. Dit heeft te maken met het feit dat van de meeste bedrijven slechts een beperkt aantal mensen aan het onderzoek heeft meegedaan.

Tabel 9 Laagste en hoogste gemiddelde somscores van de cateraars

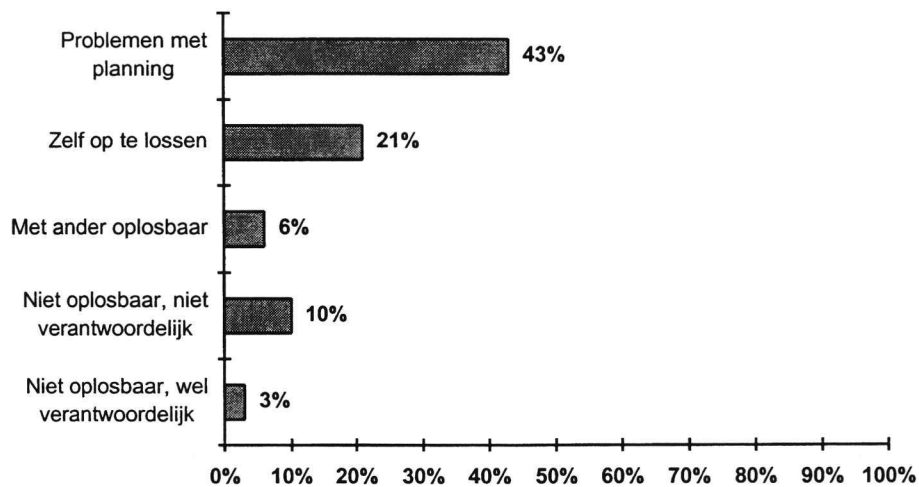
	Gemiddelde	Minimum	Maximum	Max-Min
Taakhoud	19%	15%	26%	11%
Leermogelijkheden	31%	27%	43%	16%
Werktempo	73%	65%	76%	11%
Regelmogelijkheden	36%	31%	45%	14%
Werkhouding	50%	40%	57%	17%
> 5 kilo verplaatsen	71%	64%	83%	19%
> 25 kilo verplaatsen	26%	18%	30%	12%
Werkbewegingen	44%	31%	60%	29%
Binnenklimaat	38%	31%	51%	20%
Werkorganisatie	37%	28%	41%	13%
Leiding	34%	26%	51%	25%
Collega's	16%	7%	23%	16%
Waardering	22%	16%	38%	22%
Relatie werk-privé	21%	14%	33%	19%
Arbeidsvoorwaarden	49%	38%	63%	25%
Vooruitzichten	60%	49%	77%	28%
Toekomst in catering	22%	13%	31%	18%
Werkbelasting	68%	30%	52%	22%
Algemene gezondheidsklachten	37%	19%	47%	28%
Slaapklachten	30%	58%	74%	16%

3.5 Extra vragen over regelmogelijkheden en regelproblemen

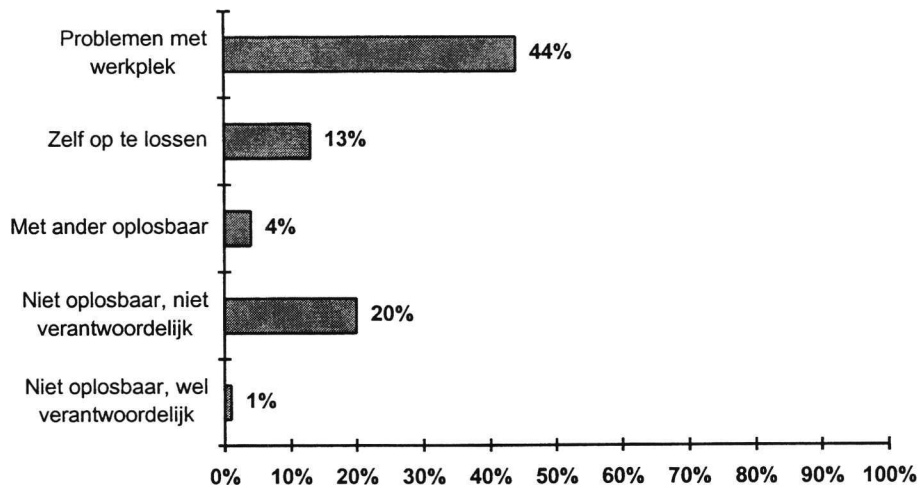
Naast de vragen die later omgerekend kunnen worden naar een somscore zijn er ook nog losse vragen gesteld over de regelmogelijkheden en regelproblemen. Deze vragen zijn gesteld omdat uit de interviews naar voren was gekomen dat men veel problemen ervaart met de regelmogelijkheden. Het is bekend dat mensen die problemen in hun werk tegenkomen die ze niet kunnen oplossen meer werkdruk ervaren. Een deel van de vragen heeft betrekking op cateringmedewerkers en een deel op leidinggevenden.

3.5.1 Cateringmedewerkers

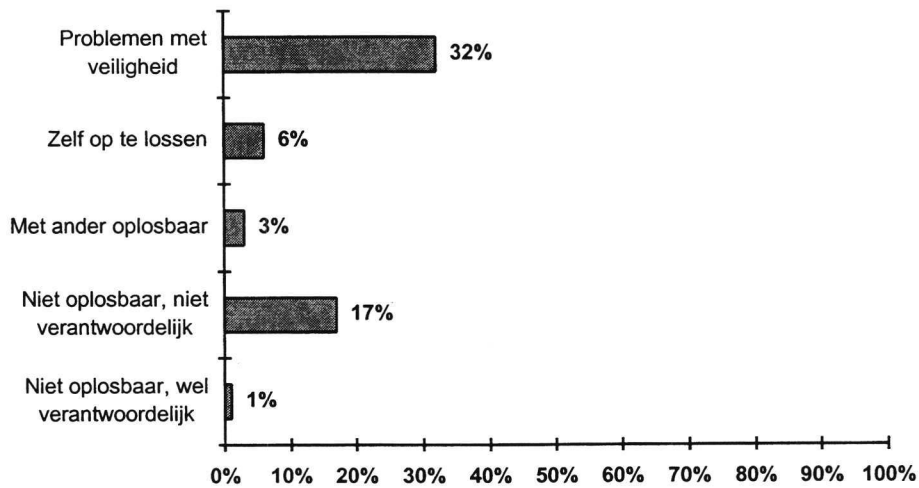
Over vier mogelijke probleemgebieden zijn vragen gesteld aan de cateringmedewerkers. In onderstaande vier figuren zijn de antwoorden op deze vragen weergegeven. Hierbij moet opgemerkt worden dat als gevolg van ontbrekende waarden de percentages in de figuren niet bij elkaar optellen tot 100%.



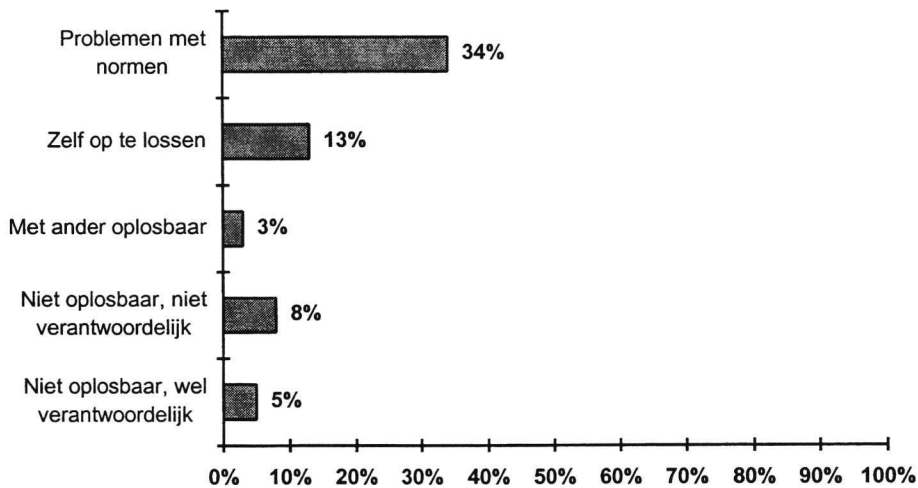
Figuur 2 Problemen met de planning van het werk



Figuur 3 Problemen met de inrichting van de werkplek en/of de apparatuur, materialen en hulpmiddelen



Figuur 4 Problemen met de veiligheid op het werk

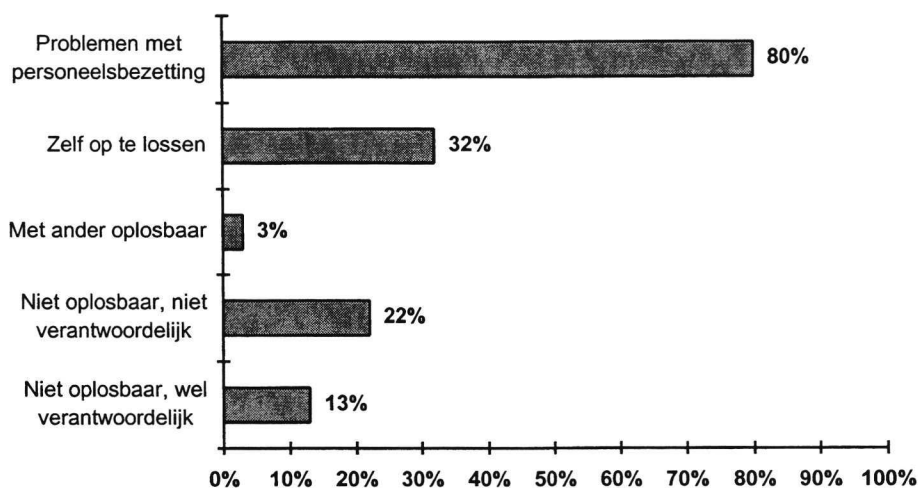


Figuur 5 Problemen met de kwaliteits- en hygiënenormen

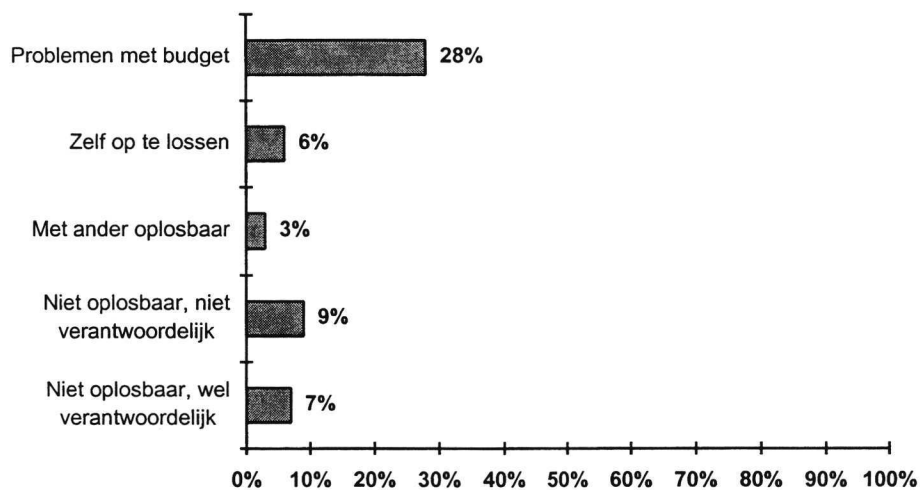
Uit bovenstaande figuren blijkt dat de vier problemen ongeveer evenveel voorkomen. Dertig tot veertig procent van de cateringmedewerkers ervaart de genoemde problemen wel eens. Er zijn wel duidelijke verschillen in de mate waarin de problemen op te lossen zijn. Zo is te zien dat problemen met de planning en problemen met de normen vaker opgelost kunnen worden dan problemen met de werkplek en de veiligheid. Ook valt op dat bij de vier probleemgebieden meer zelf opgelost wordt dan met anderen. Alhoewel de problemen met betrekking tot de werkplek en de veiligheid vaak niet opgelost kunnen worden, worden de cateringmedewerkers er in de meeste gevallen ook niet verantwoordelijk voor gehouden. Dat betekent echter niet dat het geen problemen oplevert; wanneer men telkens tegen dezelfde problemen aanloopt, zonder ze zelf of met anderen op te kunnen lossen kan dat de werkdruk verhogen.

3.5.2

Leidinggevenden



Figuur 6 Problemen met de personeelsbezetting



Figuur 7 Problemen met het budget

Leidinggevenden ervaren veel problemen met de personeelsbezetting. In ongeveer de helft van de gevallen zijn deze problemen zelf of met anderen op te lossen. Problemen met het budget komen wat minder voor. Bij deze problemen wordt aangegeven dat ongeveer een derde opgelost kan worden. Bij leidinggevenden komt net als bij de cateringmedewerkers naar voren dat problemen meer zelf dan met anderen opgelost worden. Vergeleken met de cateringmedewerkers zijn leidinggevenden ook vaker verantwoordelijk voor de problemen, wat uiteraard ook deel uitmaakt van hun functie. Wanneer men echter verantwoordelijk wordt gehouden voor problemen die niet opgelost kunnen worden levert dat werkdruk op.

4. Samenhang werkaspecten en stress- en gezondheidsklachten

De volgende stap in het analyseren van de werkdruk in de contract-catering is het bepalen van de samenhang tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabelen. Het gaat daarbij dus om het verband tussen aspecten van de werksituatie en gezondheidsklachten, slaapklachten en werkbelasting. Bij deze verbanden is overigens niet aan te geven hoe de samenhang precies ligt; welk aspect oorzaak is en welk gevolg. In Bijlage 11 zijn de verbanden tussen de verschillende somscores weergegeven.

In Tabel 10 zijn de gevonden verbanden weergegeven. Hierin is te zien dat er zes aspecten van de werksituatie zijn die redelijk tot zeer sterk met de algemene gezondheidsklachten samenhangen. Dit zijn het werktempo, de werkhouding, de werkbewegingen, het binnenklimaat, de werkorganisatie en de relatie tussen werk en privé. Het sterkste verband is dat tussen de werkbewegingen en gezondheidsklachten.

Bij de slaapklachten is er slechts één verband gevonden. Dat is de relatie tussen werk- en privé. Mensen die meer klachten hebben over de aansluiting tussen werk en privéleven hebben meer slaapklachten.

De werkbelasting tenslotte hangt samen met vijf werkaspecten. Het gaat daarbij om het werktempo, de regelmogelijkheden, het verplaatsen van zware lasten en de werkorganisatie. Het sterkste verband is dat tussen werktempo en werkbelasting.

Tabel 10 Samenhang tussen werkaspecten en gezondheidsaspecten

Algemene gezondheidsklachten	Slaapklachten	Werkbelasting
werktempo	werk-privé	werktempo
werkhouding		regelmogelijkheden
werkbewegingen		> 5 kilo verplaatsen
binnenklimaat		werkbewegingen
werkorganisatie		werkorganisatie
werk-privé		

In totaal zijn er acht aspecten van de werksituatie die samenhangen met stress- en gezondheidsklachten. Drie aspecten hangen samen met meerdere onderdelen. Dit overzicht van samenhangen geeft een gedifferentieerd beeld. Het is niet te zeggen dat een bepaald soort werkaspect sterk samenhangt met de gezondheidsklachten. Het gaat zowel om fysieke als mentale als meer organisatorische werkaspecten die verbanden vertonen met de klachten.

5. Vergelijking resultaten 1994 en 1998

Zoals gezegd is in 1994 een onderzoek gehouden in de contract-catering dat als doel had om de werksituatie, de gezondheid en het ziekteverzuim in de catering in kaart te brengen. In het huidige onderzoek is grotendeels uitgegaan van dezelfde somscores als in 1994. In onderstaande tabel zijn de percentages ongunstige antwoorden op de somscores van de twee onderzoeken met elkaar vergeleken. Wanneer een verschil significant is is het hoogste percentage vet gedrukt.

Tabel 11 Gemiddelde percentages ongunstige antwoorden op de somscores in 1994 en 1998

	1994	1998
Taakhoud	18%	19%
Leermogelijkheden	34%	31%
Werktempo	57%	73%
Regelmogelijkheden	36%	36%
Werkhouding	48%	50%
> 5 kilo verplaatsen	60%	71%
> 25 kilo verplaatsen	20%	26%
Werkbewegingen	33%	44%
Binnenklimaat	31%	38%
Werkorganisatie	25%	37%
Leiding	23%	34%
Collega's	13%	16%
Waardering	14%	22%
Relatie werk-privé	13%	21%
Arbeidsvoorwaarden	36%	49%
Vooruitzichten	56%	60%
Toekomst in catering	19%	22%
Werkbelasting	43%	68%
Algemene gezondheidsklachten	23%	37%
Slaapklachten	20%	30%

In Tabel 12 zijn voor de sterkste verschillen de items weergegeven die dit verschil veroorzaken

Tabel 12 De items behorend tot twee somscores die sterk verschillen in 1994 en 1998

	1994	1998
Arbeidsvoorwaarden		
Salaris niet in overeenstemming met het werk	53%	74%
Onvoldoende opleidingsmogelijkheden	39%	47%
Werkbelasting		
Werk vaak te vermoeiend	35%	66%
Problemen met tempo/drukte	16%	43%
Zou het kalmer aan moeten doen	32%	68%

Geconcludeerd kan worden dat de klachten op meerdere werkaspecten zijn toegenomen. Nergens is een significante afname in het aantal ongunstige antwoorden te zien. De ongunstige veranderingen hebben zowel betrekking op de fysieke als de mentale werkaspecten.

Naast de vergelijking van de somscores zijn er nog een aantal vragen gesteld over veranderingen in het werk. De eerste vraag was of de personeelsbezetting op locatie in de laatste twee jaar is veranderd. 38% van de cateringmedewerkers gaf aan dat deze krapper is geworden. Ten tweede is gevraagd of het assortiment de afgelopen twee jaar is veranderd. 28% geeft aan dat het assortiment is uitgebreid. De laatste vraag over veranderingen heeft betrekking op het aantal gasten. 44% geeft aan dat het aantal gasten de afgelopen twee jaar is toegenomen

6. Conclusies

De cateringmarkt is een sector met grote concurrentie, waar opdrachtgevers regelmatig van contract wisselen wordt en de prijzen zwaar onder druk liggen. Als gevolg daarvan worden de afgesloten contracten steeds krappere. Op individueel niveau heeft dit gevolgen voor de werkdruk; ofwel doordat met minder mensen hetzelfde werk gedaan moet worden, ofwel doordat met dezelfde of minder mensen meer werk gedaan moet worden. Het werktempo komt dan ook als een van de belangrijkste oorzaken van werkdruk uit dit onderzoek naar voren. Andere oorzaken van werkdruk die in het werk zelf liggen, zijn de werkbelasting en de regelproblemen. Uit de literatuur is bekend dat deze combinatie een belangrijke factor is bij het ontstaan van stress- en gezondheidsklachten, die op de lange termijn tot uitval kunnen leiden. Ook uit de analyses van dit onderzoek blijkt een samenhang tussen de beleving van het werk en de ervaren stress- en gezondheidsklachten. Opvallend is dat dit beeld in grote lijnen ook geldt voor leidinggevenden! Medewerkers in de contract-catering lopen tegen problemen aan die zij zelf niet kunnen oplossen, maar die hun leidinggevende ook niet kan oplossen.

De medewerkers in de contract-catering zijn in het algemeen voldoende opgeleid voor hun werk, maar het werk biedt onvoldoende mogelijkheden voor een verdere ontwikkeling van de vakbekwaamheid. Ook zijn er weinig mogelijkheden om hoger op te komen.

De laatste risicofactor is de fysieke belasting. Mensen hebben problemen met de werkhouding en, in het bijzonder de koks, moeten veel zware lasten verplaatsen. Behalve deze risico's zijn er ook punten waar men positief over is, zoals de inhoud van het werk, de contacten met de collega's en de omgang met de gasten.

Al met al geven de bevindingen de indruk dat de werknemers in de contract-catering gemotiveerd zijn om hun werk te doen, maar dat het werk zowel lichamelijk als psychisch (erg) zwaar is. Dit leidt ook tot klachten over de werkdruk. Het werk biedt verder onvoldoende perspectieven wat betreft de eigen ontwikkeling en doorstroommogelijkheden. Tenslotte lijkt het werk in vergelijking met 1994 zwaarder geworden, vooral wat betreft het werktempo.

7. Aanbevelingen

Behalve voor de individuele werknemer in de contract-catering is het ook voor de sector als geheel van belang in te grijpen. De sector is immers niet gebaat bij een verslechterd imago van de cateringmedewerker, aangezien dat het aantrekken van gekwalificeerd personeel moeilijk maakt. Op termijn zou deze behoefte aan personeel in een krappere wordende arbeidsmarkt 'het zand in de machine' kunnen gaan vormen. Hiernaast is, voor zover dat te achterhalen is, het aantal mensen dat tijdelijk of permanent uitvalt door ziekte of arbeidsongeschiktheid aanzienlijk. Gezien de gepresenteerde conclusies is dit niet verassend. Deze vormen van uitval gaan samen met aanzienlijke kosten voor de werkgever, die daar, als gevolg van de veranderende wetgeving, in toenemende mate zelf voor moet opdraaien. Dit alles zou aanleiding moeten zijn voor werkgevers om hun personeel op een betere manier in te zetten. Op termijn zou dat bedrijven zelfs een concurrentievoordeel kunnen bieden.

De verbetering van de werksituatie van medewerkers in de catering kan op een aantal gebieden gerealiseerd worden.

Een eerste aangrijpingspunt voor verbetering wordt geboden door het werk zelf; met name het tempo en de regelmogelijkheden in het werk. Om ervoor te zorgen dat mensen minder onoplosbare problemen in hun werk ervaren kunnen twee typen oplossingen bedacht worden. Een eerste mogelijkheid is om de beslissingsbevoegdheid lager in de organisatie te plaatsen, zodat mensen zelf de problemen waar ze tegenaan lopen op kunnen lossen. Hierbij valt te denken aan het toekennen van kleine budgetten aan cateringmedewerkers om zo bijvoorbeeld een plotseling tekort aan materiaal of andere kleine zaken op te kunnen lossen. Aan de andere kant zal het voor veel problemen niet mogelijk zijn zelf oplossingen te vinden. Daarom is het belangrijk dat de individuele medewerker en de leidinggevende beter ondersteund worden in hun werk. Hiervoor zijn een aantal mogelijkheden, zoals het verbeteren van de onderlinge afstemming en communicatie tussen opdrachtgever en medewerkers enerzijds, en medewerkers en hoofdkantoor anderzijds. Ook is het belangrijk regelmatig werkoverleg te houden, onder werktijd, zodat mensen hun problemen aan elkaar kunnen voorleggen. Een laatste punt is dat medewerkers regelmatig feedback op hun functioneren moeten krijgen en functioneringsgesprekken hebben zodat zij meer inzicht in hun eigen ontwikkeling krijgen. Dit kan bijdragen aan het gevoel van waardering dat momenteel door veel mensen gemist wordt.

Een andere mogelijkheid ligt in de verdere ontwikkeling van het personeelsbeleid. Inhoudelijk kan hierbij gedacht worden aan het benutten van de ervaring die mensen in hun werk hebben opgebouwd. Ook is het belangrijk dat mensen de mogelijkheid en de tijd krijgen om opleidingen te volgen en werkoverleg bij te wonen. Tenslotte kan beleid ontwikkeld worden om doorstroming te bevorderen. Wanneer op deze manieren het personeelsbeleid wordt veranderd kunnen de mogelijkheden voor verdere ontwikkeling van de medewerkers en hun perspectieven groeien.

Tenslotte vormen de fysieke risico's aangrijpingspunten voor verbetering. Het lijkt erop dat het handboek dat naar aanleiding van het onderzoek in 1994 is uitgebracht nog weinig effect heeft gehad. Het is zowel belangrijk om de fysieke belasting direct tegen te gaan door bijvoorbeeld betere hulpmiddelen in te zetten, als ook de medewerkers te betrekken bij het oplossen van dit soort problemen; doordat ze daar zelf de mogelijkheid toe krijgen (zie boven), door de problemen te kunnen bespreken met anderen en door ze eventueel bij iemand anders neer te kunnen leggen. Het gaat hier immers om een gemotiveerde groep mensen die graag hun werk willen uitoefenen.

Naast deze aanbevelingen die vooral op locatie- en bedrijfsniveau spelen moet ook gezocht worden naar mogelijkheden om de werkdrukproblemen op sectorniveau aan te pakken. Hierbij valt te denken aan het opstellen van normen ten aanzien van het aantal medewerkers dat op een locatie ingezet moet worden gezien het aantal gasten en de uit te voeren taken. Ondersteuning voor zo'n afspraak kan gevormd worden door medewerkers de mogelijkheid te geven klachten over het contract op een centraal punt kwijt te kunnen.

8. Bijlagen

Bijlage 1:	De vragenlijst
Bijlage 2:	Onderdelen in de vragenlijst
Bijlage 3:	Berekening somscores
Bijlage 4:	Non-respons onderzoek
	4.1 De vragenlijst
	4.2 Resultaten non-respons onderzoek
Bijlage 5:	Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep
	Tabel 1: Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep 1998
	Tabel 2: Achtergrondkenmerken vergeleken
Bijlage 6:	Verdeling over de functies
Bijlage 7:	Somscores totale groep en functiegroepen
Bijlage 8:	Somscores cateringbedrijven
Bijlage 9:	Percentages ongunstige antwoorden op alle vragen
Bijlage 10:	Open vragen
Bijlage 11:	Onderlinge samenhang tussen de werkfactoren

Bijlage 1 De Vragenlijst

TOELICHTING BIJ HET INVULLEN

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Gegevens over uzelf en uw functie
- Vragen over uw locatie
- Vragen over uw werk
- Vragen over uw gezondheid en
- Enkele afsluitende vragen

De beantwoording van de meeste vragen betekent een keuze uit twee antwoordmogelijkheden. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat er bij het invullen om, dat u de knelpunten en plezierige kanten van uw werk zoals u die zelf ziet zo goed mogelijk naar voren laat komen. Bij elke vraag wordt u verzocht aan te geven wat u zelf van een bepaald aspect van uw werk of gezondheid vindt. Het gaat om uw gezondheid en de wijze waarop u de laatste tijd uw werksituatie ervaart.

Bij enkele vragen hoort een vervolgvraag, bijvoorbeeld:

- Doet u aan sport?
Indien u wel aan sport doet kruis dan als volgt aan:
 ja nee

- Zo ja:
- Bent u lid van een sportvereniging?
 Indien u tevens lid bent van een sportvereniging, kruis dan als volgt aan:
 ja nee

Wilt u de vragen goed lezen? Let bijvoorbeeld op de gebruikte woorden zoals weleens of vaak, meestal of veel.

Als een vraag moeilijk in te vullen is, probeer dan toch het meest passende antwoord aan te kruisen. Denk echter niet te lang na over de afzonderlijke vragen. Als u echt geen antwoord kunt of wilt geven, laat dan het antwoord open. Wilt u niets veranderen aan de voorgedrukte antwoorden.

Aan het einde van de vragenlijst bestaat gelegenheid om zelf opmerkingen over de positieve en negatieve kanten van uw werk te maken.

De beantwoording van de vragenlijst is anoniem. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld en in de uiteindelijke rapportage zullen geen afzonderlijke personen te herkennen zijn.

VRAGEN OVER UZELF EN UW FUNCTIE

1. Bent u man of vrouw? Man Vrouw

2. Wat is uw leeftijd? jaar

3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft genoten?
 - Lager onderwijs
 - Lager beroepsonderwijs (bijvoorbeeld LTS, LHNO, LEAO)
 - Mavo
 - Middelbaar beroepsonderwijs (bijvoorbeeld MEAO, MTS, MHS)
 - Voortgezet algemeen onderwijs (HAVO, VWO)
 - Hoger beroepsonderwijs (bijvoorbeeld HTS, HEAO, PA)
 - Wetenschappelijk (universitair) onderwijs

4. Bij welk type cateraar bent u werkzaam?
 - In-flight catering
 - Institutionele catering
 - Catering algemeen
 - Anders, namelijk

5. Wat is uw functie volgens de CAO van de contractcatering?

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Regiomedewerker <input type="checkbox"/> Cateringbeheerder /locatiemanager <input type="checkbox"/> Regio-/ districts- manager <input type="checkbox"/> Procescoördinator <input type="checkbox"/> Cateringmedewerker A <input type="checkbox"/> Cateringmedewerker B <input type="checkbox"/> Cateringmedewerker C <input type="checkbox"/> Keukenassistent <input type="checkbox"/> Productiemedewerker A <input type="checkbox"/> Produktiemedewerker B <input type="checkbox"/> Afwasser <input type="checkbox"/> Medewerker algemene dienst <input type="checkbox"/> Magazijnmeester <input type="checkbox"/> Medewerker voedingsadministratie 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hulpkok <input type="checkbox"/> Kok <input type="checkbox"/> Zelfstandig werkend kok <input type="checkbox"/> Chefkok <input type="checkbox"/> Automaten-operator <input type="checkbox"/> 1e Automaten-operator/ -technicus <input type="checkbox"/> Chauffeur terreindienst <input type="checkbox"/> Chauffeur <input type="checkbox"/> Anders, namelijk
---	--

6. Voor welke cateraar werkt u?
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Albron Catering | <input type="checkbox"/> Appèl Servicegroep |
| <input type="checkbox"/> ECS Catering | <input type="checkbox"/> Eurest Nederland |
| <input type="checkbox"/> Le Grand Bernard | <input type="checkbox"/> Van Hecke Catering |
| <input type="checkbox"/> Holland Catering Specialisten | <input type="checkbox"/> KLM Catering Services |
| <input type="checkbox"/> Mondial Cateringservice | <input type="checkbox"/> Prorest catering |
| <input type="checkbox"/> Restoplan | <input type="checkbox"/> SAB Catering |
| <input type="checkbox"/> SMAA Catering | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
7. Heeft u het diploma 'contract cateringmedewerker' gehaald?
- ja
 nee
8. Heeft u een tijdelijk of een vast arbeidscontract?
- vast contract (= voor onbepaalde tijd)
 tijdelijk contract (= voor bepaalde tijd)
9. Hoeveel uur werkt u per week volgens uw arbeidscontract?
Regiomedewerkers dienen hier het minimum aantal uren in te vullen.
..... uur
10. a. Werkt u geregeld over of neemt u geregeld werk mee naar huis?
- ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 11
- b. Zo ja, hoeveel uur werkt u gemiddeld per week over?
..... per week
- c. Vindt u dit voor uzelf een bezwaar?
- ja
 nee
11. Op hoeveel verschillende dagen werkt u gemiddeld per week?
..... dagen
12. Hoeveel jaren heeft u alles bij elkaar gewerkt in de contract-catering? (*Als dit minder dan een half jaar is vul dan '0 jaar' in*)
..... jaar
13. Werkt u regelmatig in nachtdienst?
- ja
 nee
14. Werkt u regelmatig op zaterdag en/of zondag?
- ja
 nee
15. Werkt u regelmatig in gebroken diensten?
- ja
 nee

16. Heeft u voor uw werk te veel, te weinig of juist voldoende ervaring?
- te veel ervaring
 - te weinig ervaring
 - juist voldoende ervaring

VRAGEN OVER UW LOCATIE

De vragen 17 tot en met 26 hoeft u alleen te beantwoorden wanneer u op één locatie werkzaam bent. Als dit niet het geval is kunt u verder gaan met vraag 27.

17. Hoe lang werkt u al op uw huidige locatie?
..... jaar
18. Hoeveel vaste mensen (inclusief uzelf) zijn er werkzaam op deze locatie?
..... mensen
19. Wat vindt u van de personeelsbezetting op uw locatie? *(Dat wil zeggen: het aantal mensen en het aantal uren dat in het contract met de opdrachtgever afgesproken is)*
- veel te krap
 - een beetje te krap
 - normaal
 - vrij ruim
20. Is de personeelsbezetting op uw locatie nu ruimer, hetzelfde of krappere dan twee jaar geleden?
- ruimer dan twee jaar geleden
 - hetzelfde als twee jaar geleden. ⇒ Ga naar vraag 22
 - krappere dan twee jaar geleden
 - weet ik niet ⇒ Ga naar vraag 22
21. Wat is de oorzaak geweest van deze verandering in de personeelsbezetting?
- het contract is overgenomen door een andere cateraar
 - een vernieuwing van het contract door de opdrachtgever
 - een verandering in het aantal gasten
 - anders, namelijk
22. Hoeveel gasten zijn er gemiddeld per dag op de locatie waar u nu werkt?
..... gasten
23. Is het aantal gasten op uw locatie nu groter, hetzelfde of minder dan twee jaar geleden?
- meer gasten dan twee jaar geleden
 - evenveel gasten als twee jaar geleden
 - minder gasten dan twee jaar geleden
 - weet ik niet

24. Welk assortiment wordt op uw locatie verzorgd?
- uitgebreid assortiment (*uitgebreide maaltijdservice*)
 - normassortiment (*diverse lunches, plateservice*)
 - basisassortiment (*eenvoudige lunches*)
25. a. Is het assortiment dat op uw locatie verzorgd wordt in de laatste twee jaar veranderd?
- ja
 - nee ⇒ Ga naar vraag 26
- b. Wat hield deze verandering in?
- verandering van uitgebreid assortiment naar normassortiment
 - verandering van uitgebreid assortiment naar basisassortiment
 - verandering van normassortiment naar uitgebreid assortiment
 - verandering van normassortiment naar basisassortiment
 - verandering van basisassortiment naar uitgebreid assortiment
 - verandering van basisassortiment naar normassortiment
- c. Ging die verandering samen met
- een overname van het contract door een andere cateraar
 - een vernieuwing van het contract door de opdrachtgever
 - een verandering in het aantal gasten
 - anders, namelijk
 -
26. Hoe lang duurt de reis van uw huis naar uw werk (gemiddeld, enkele reis)?
..... minuten

Vraag 27 tot en met 29 hoeven alleen beantwoord te worden door regiomedewerkers.

27. Op hoeveel verschillende locaties werkt u gemiddeld per week?
..... locaties
28. Hoeveel uur per week besteedt u in het totaal aan reistijd naar het werk en terug (*gemiddeld genomen*)?
..... uur per week
29. Is dit reizen voor u erg vervelend?
- ja
 - nee

Vraag 30 tot en met 32 hoeven alleen beantwoord te worden door districts- en regiomanagers.

30. Met hoeveel verschillende locaties heeft u nu in uw werk te maken?
..... locaties
31. Om hoeveel personeelsleden gaat dat ongeveer?
..... personeelsleden
32. Hoe vaak bezoekt u deze locaties gemiddeld?
- meer dan één keer per week
 - één keer per week
 - één keer per twee weken
 - eens per drie weken
 - één keer per maand
 - eens in de twee maanden
 - eens per drie maanden
 - minder dan één keer in de drie maanden

VRAGEN OVER UW WERK

TAAKINHOUD

33. Heeft u voor uw werk voldoende scholing? ja nee
34. Heeft u in uw werk voldoende afwisseling? ja nee
35. Is uw werk meestal boeiend? ja nee
36. Heeft u meestal plezier in uw werk? ja nee
37. Vindt u het werk te eenvoudig? ja nee

LEERMOGELIJKHEDEN

38. Is uw werk gevarieerd? ja nee
39. Vereist uw baan dat u nieuwe dingen leert? ja nee
40. Vereist uw baan creativiteit? ja nee
41. Vereist uw baan grote vakbekwaamheid? ja nee
42. Heeft u de gelegenheid uw eigen vakbekwaamheid verder te ontwikkelen? ja nee

WERKBELASTING

43. Is uw werk lichamelijk erg inspannend? ja nee
44. Is uw werk geestelijk erg inspannend? ja nee
45. Werkt u geregeld onder tijdsdruk? ja nee
46. Is het werk vaak te vermoeiend? ja nee
47. Heeft u geregeld problemen met het tempo of de drukte van het werk? ja nee
48. Levert de invoering van de kwaliteitsnormen extra werkdruk op? ja nee
49. Zou u het in het werk eigenlijk kalmer aan moeten doen? ja nee
50. Bent u na het werk dikwijls te moe om nog iets anders te doen? ja nee
51. Kunt u zich meestal goed ontspannen na de vermoeienissen van het werk? ja nee

52. Ervaart u uw werkbelasting als licht, normaal, hoog of te hoog?
- licht
 normaal
 hoog
 te hoog

WERKTEMPO

53. Moet u erg snel werken? ja nee
54. Moet u erg hard werken? ja nee
55. Heeft u over het algemeen genoeg tijd om uw werk af te krijgen? ja nee
56. Moet u heel veel werk doen? ja nee
57. Is het op uw werk vaak een 'gekkenhuis'? ja nee
58. Is er sprake van grote pieken en dalen in de drukte op het werk? ja nee
59. Kunt u pauzes nemen? ja nee

REGELMOGELIJKHEDEN

60. Heeft u in uw werk voldoende zelfstandigheid? ja nee
61. Kunt u het werk, als u dat nodig vindt, zelf onderbreken? ja nee
62. Kunt u zelf het werktempo regelen? ja nee
63. Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert? ja nee
64. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden? ja nee

Vraag 65 tot en met 68 hoeven alleen beantwoord te worden door mensen die op locatie werken.

65. a. Ervaart u wel eens problemen met de **planning van het werk**?

- ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 66

- b. Zo ja, welke problemen zijn dat?

- c. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen? ja nee
d. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja ⇒ Ga naar vraag 66
 nee
e. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 66
f. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op? ja nee

66. a. Ervaart u wel eens problemen met de **inrichting van de werkplek en/of de apparatuur, materialen en hulpmiddelen** die u in uw werk gebruikt?

ja

nee ⇒ Ga naar vraag 67

b. Welke problemen zijn dit?

c. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen? ja nee

d. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?

ja ⇒ Ga naar vraag 67

nee

e. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?

ja

nee ⇒ Ga naar vraag 67

f. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op? ja nee

67. a. Ervaart u wel eens problemen met de **veiligheid** op het werk?

ja

nee ⇒ Ga naar vraag 68

b. Om wat voor problemen gaat dit?

c. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen? ja nee

d. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?

ja ⇒ Ga naar vraag 68

nee

- e. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 68
- f. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op? ja nee

68. a. Ervaart u wel eens problemen met de **kwaliteits- en hygiënenormen** waar u zich aan moet houden (*ISO-normen en HACCP*)?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 69

- b. Zo ja, om wat voor problemen gaat dit?

- c. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen? ja nee
- d. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja ⇒ Ga naar vraag 69
 nee
- e. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 69
- f. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op? ja nee

Vraag 69 en 70 hoeven alleen beantwoord te worden door leidinggevenden.

69. a. Ervaart u wel eens problemen met de **personeelsbezetting**?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 70

- b. Zo ja, om wat voor problemen gaat dit?

- c. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen? ja nee
- d. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja ⇒ Ga naar vraag 70
 nee
- e. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 70
- f. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op? ja nee

70. a. Ervaart u wel eens problemen met het **budget**?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 71

- b. Zo ja, welke problemen zijn dat?

- c. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen? ja nee
- d. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja ⇒ Ga naar vraag 71
 nee
- e. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee ⇒ Ga naar vraag 71
- f. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op? ja nee

LICHAMELIJKE BELASTING

71. Moet u tijdens uw werk vaak lang achtereen:
- staan? ja nee
- lopen? ja nee
- zitten? ja nee
- gehurkt of geknield werken? ja nee
72. Moet u in uw werk vaak zware lasten van meer dan 5 kilogram:
- tillen? ja nee
- duwen of trekken? ja nee
- dragen? ja nee
73. Moet u in uw werk vaak zeer zware lasten van meer dan 25 kilogram:
- tillen? ja nee
- duwen of trekken? ja nee
- dragen? ja nee
74. Moet u in uw werk vaak
- ver reiken met handen of armen? ja nee
- uw armen geheven houden? ja nee
- in ongemakkelijke houdingen werken? ja nee
- vele malen per minuut dezelfde bewegingen?
met uw arm, hand of vingers maken? ja nee
- langdurig in dezelfde houding werken? ja nee
- in een krappe werkruimte werken? ja nee
- 'boven uw macht' werken? ja nee
75. Worden de zware en minder zware werkzaamheden goed verdeeld
tussen de verschillende medewerkers? ja nee

BINNENKLIMAAT

76. Heeft u in uw werk veel hinder van:
- wisseling in temperatuur? ja nee
- warmte? ja nee
- kou? ja nee
- droge lucht? ja nee
- vochtige lucht? ja nee
- gebrek aan frisse lucht? ja nee
- lawaai? ja nee
- stank? ja nee
- onvoldoende verlichting? ja nee

WERKORGANISATIE

77. Is het werk doorgaans goed georganiseerd? ja nee
78. Kunt u voldoende overleggen over uw werk? ja nee
79. Heeft u regelmatig werkbeprekingen (werkoverleg)? ja nee
80. Is het voor u steeds duidelijk wat u moet doen in uw werk? ja nee
81. Is het voor u steeds duidelijk waarvoor u wel en niet verantwoordelijk bent in uw werk? ja nee
82. Bent u goed begeleid/ingewerkt tijdens de eerste tijd dat u op de huidige locatie werkte? ja nee
83. Krijgt u genoeg tijd om nieuwe medewerkers in te werken? ja nee
84. Wordt u in het werk geregeld gehinderd door gebreken in het werk van anderen? ja nee
85. Wordt uw werk vaak belemmerd door onverwachte situaties? ja nee
86. Wordt uw werk vaak belemmerd door extra wensen van de opdrachtgever? ja nee
87. Wordt uw werk vaak bemoeilijkt door afwezigheid van anderen? ja nee
88. Is er op de locatie sprake van een groot personeelsverloop onder het catering personeel? ja nee
89. Sluiten de instructies vanuit het hoofdkantoor meestal goed aan bij de werkwijze op uw locatie? ja nee

LEIDING

90. Werkt u onder goede directe leiding? ja nee
91. Heeft de directe leiding een juist beeld van u in uw werk? ja nee
92. Houdt de directe leiding voldoende rekening met wat u zegt? ja nee
93. Kunt u bij uw directe leiding terecht als u problemen in uw werk heeft? ja nee
94. Wordt u door de directe leiding voldoende ondersteund in uw werk? ja nee
95. Kunt u bij uw directe leiding terecht met problemen die niets met het werk te maken hebben? ja nee
96. Gaat uw directe leiding goed om met conflicten tussen collega's? ja nee

COLLEGA'S

97. Vindt u de onderlinge sfeer op het werk goed? ja nee
98. Ergert u zich vaak aan anderen op het werk? ja nee
99. Kunt u, als het nodig is in uw werk, een beroep doen op één of meer collega's? ja nee
100. Kunt u het goed vinden met uw collega's? ja nee
101. Kunt u de werkplek af en toe even verlaten als u dat wilt? ja nee

WAARDERING

102. Voelt u zich voldoende gewaardeerd
- door de opdrachtgever? ja nee
 - door de gasten? ja nee
 - door uw eigen werkgever? ja nee
103. Krijgt u wel eens complimenten van gasten of opdrachtgever? ja nee

RELATIE WERK EN PRIVÉ

104. Zijn er omstandigheden in het werk die een ongunstige invloed hebben op uw privé-leven? ja nee
105. Zijn er omstandigheden in uw privé-leven die een ongunstige invloed hebben op uw werk? ja nee
106. Heeft u het afgelopen jaar in uw privéleven problemen gehad waarover u op het werk voortdurend liep te piekeren? ja nee

ARBEIDSVOORWAARDEN

107. Vindt u uw salaris in overeenstemming met het werk dat u doet? ja nee
108. Kunt u verlofdagen in de regel opnemen wanneer u dat wilt? ja nee
109. Heeft u in uw werk voldoende opleidingsmogelijkheden? ja nee

TOEKOMSTVERWACHTINGEN

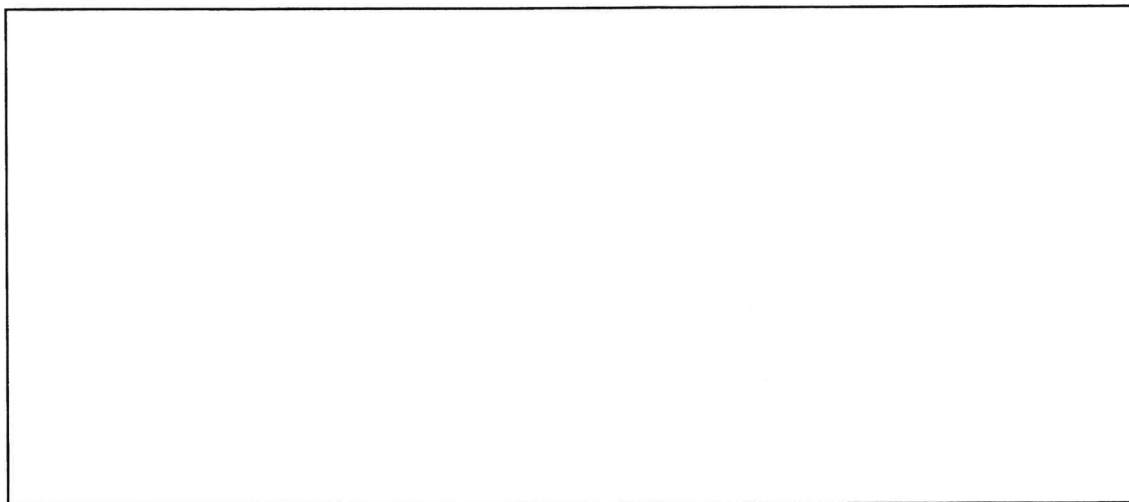
110. Wilt u graag hogerop komen binnen de contract-catering? ja nee
111. Heeft u binnen de contractcatering voldoende mogelijkheden om hogerop te komen? ja nee
112. Verwacht u promotie te maken in de komende jaren? ja nee
113. Zijn uw vooruitzichten bij uw eigen werkgever goed? ja nee
114. Bent u momenteel op zoek naar een baan bij een andere werkgever? ja nee
115. Verwacht u dat u over twee jaar nog binnen de contract-catering zult werken? ja nee
116. Is er sprake van (mogelijke) opheffing van het werk dat u nu doet? ja nee

ALGEMEEN SLOTOORDEEL

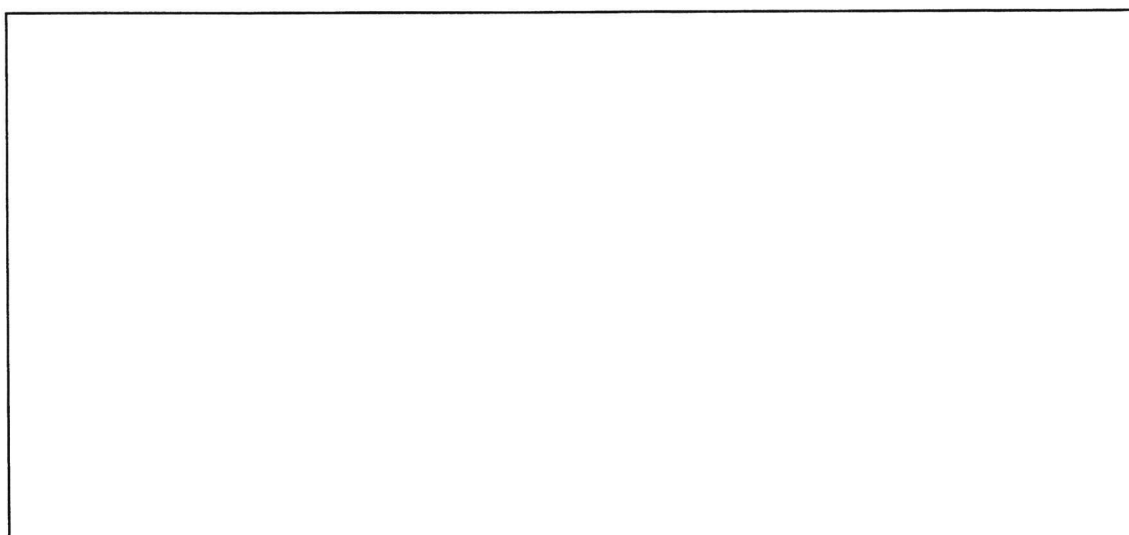
117. Vindt u nu dat u goed, redelijk, matig of slecht zit met uw werk?

- goed
- redelijk
- matig
- slecht

118. Wat vindt u de meest aantrekkelijke kanten van uw werk?



119. Wat vindt u de minst aantrekkelijke kanten van uw werk?



ALGEMENE GEZONDHEIDSKLACHTEN

120. Hebt u de laatste tijd gezondheidsklachten? ja nee
121. Heeft u gezondheidsklachten waarvan u denkt dat deze door het werk komen? ja nee
122. Hebt u nogal eens een opgezet of drukkend gevoel in de maagstreek? ja nee
123. Bent u gauw kortademig? ja nee
124. Hebt u nogal eens pijn in de borst- of hartstreek? ja nee
125. Hebt u nogal eens klachten over pijn in botten en spieren? ja nee
126. Hebt u vaak een gevoel van moeheid? ja nee
127. Hebt u nogal eens last van hoofdpijn? ja nee
128. Hebt u nogal eens last van rugpijn? ja nee
129. Is uw maag nogal eens van streek? ja nee
130. Hebt u wel eens een verdoofd gevoel of tinteling in uw ledematen? ja nee
131. Voelt u zich gauwer moe dan u normaal acht? ja nee
132. Bent u nogal eens duizelig? ja nee
133. Voelt u zich nogal eens lusteloos? ja nee

SLAAPKLACHTEN

134. Staat u na het slapen geregeld met een moe gevoel op? ja nee
135. Komt u vaak slaap tekort? ja nee
136. Slaapt u meestal slecht? ja nee

ZIEKTEVERZUIM

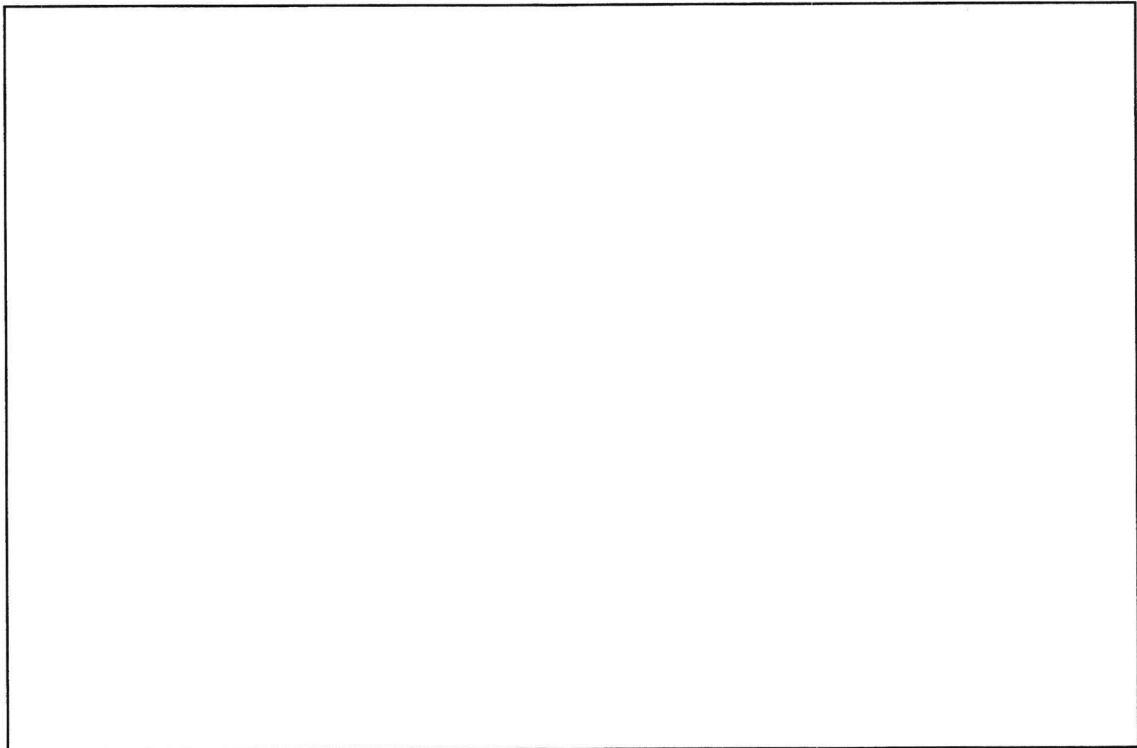
137. a. Bent u de afgelopen 12 maanden (= sinds oktober 1997) wel eens ziek thuisgebleven van uw werk?
- ja
- nee. ⇒ Ga door naar vraag 138
- b. Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ziek gemeld?
..... keer
- c. Hoeveel dagen waren dit in totaal?
..... dagen

Tot slot volgen nu nog twee open vragen naar de voor u belangrijkste oorzaken van werkdruk en mogelijke oplossingen voor dit probleem.

138. Wat zijn voor u de vijf belangrijkste oorzaken van werkdruk in uw werk?

1.
2.
3.
4.
5.

139. Tenslotte willen we mogelijke oplossingen voor het probleem van werkdruk in de contract-catering in kaart brengen. Kunt u in onderstaand kader aangeven wat volgens u oplossingen zouden zijn om de werkdruk aan te pakken. Een aantal oplossingen zijn voor de hand liggend, zoals bijvoorbeeld het aannemen van meer personeel, maar zijn misschien minder makkelijk te realiseren. Daarom willen wij u vragen ook oplossingen te noemen die op een andere wijze de werkdruk in het werk kunnen veranderen.



Hartelijk bedankt voor uw medewerking !

Bijlage 2: Onderdelen in de vragenlijst

A. Vragen over achtergrond en functie

Achtergrondvragen persoon

Geslacht (1), leeftijd (2), opleidingsniveau (3)

Achtergrondvragen functie

Type cateraar (4), Functie volgens CAO (5), Werkgever (6), Diploma contract cateringmedewerker (7), Type arbeidscontract (8), Aantal contracturen (9), Aantal werkdagen per week (11), Jaren ervaring in contract-catering (12), Werken in nachtdienst (13), Werken in weekend (14), Werken in gebroken diensten (15), Mate van ervaring (16).

B. Vragen over 'lokatie'

Alleen voor mensen werkzaam op één locatie:

Jaren op locatie (17), Aantal vaste medewerkers op locatie (18), Voldoende personeelsbezetting (19), Verandering personeelsbezetting (20), Oorzaak van verandering (21), Gemiddeld aantal gasten per dag (22), Aantal gasten veranderd (23), Assortiment (24), Assortiment veranderd (25a), Welke verandering in assortiment (25b), Oorzaak verandering assortiment (25c), Reistijd (26)

Vragen voor regiomedewerkers

Aantal locaties per week (27), Uren reistijd per week (28), reizen belastend (29)

Vragen voor regio- en districtsmanagers

Aantal locaties in werk (30), Aantal personeelsleden (31), Aantal bezoeken locaties (32)

C. Vragen over het werk

- | | |
|--|--|
| 1. Taakinhoud (33-37) | 7. Verdeling werkzaamheden (75) |
| 2. Leermogelijkheden (38-42) | 8. Binnenklimaat (76) |
| 3. Werkbelasting (43-52) | 9. Werkorganisatie (77-89) |
| 4. Werktempo (53-59) | 10. Leiding (90-96) |
| 5. Regelmogelijkheden (60-64) | 11. Collega's (97-101) |
| • mbt de planning van het werk (65) | 12. Waardering (102, 103) |
| • mbt de inrichting van de werkplek (66) | 13. Relatie werk en privé (104-106) |
| • mbt veiligheid (67) | 14. Arbeidsvoorwaarden (107-109) |
| • mbt kwaliteits- en hygienenormen (68) | 15. Toekomstverwachtingen (110-116) |
| • mbt personeelsbezetting (69) | 16. Slotoordeel werk (117) |
| • mbt het budget (70) | 17. Meest aantrekkelijke kanten van werk (118, open) |
| 6. Lichamelijke belasting | 18. Minst aantrekkelijke kanten werk (119, open) |
| • Werkhouding (71) | |
| • Gewichten > 5 kilo verplaatsen (72) | |
| • Gewichten > 25 kilo verplaatsen (73) | |
| • Werkbewegingen (74) | |

D. Vragen over gezondheid

1. Ervaren gezondheidsklachten (120, 122-133)
2. Klachten door werk (121)
3. Slaapklachten (134-136)
4. Ziekteverzuim (137)

Bijlage 3 Berekening somscores

Somscore	Items	Berekening
Taakinhoud	5	Somscore klachten op vraag 33-37
Leermogelijkheden	5	Somscore klachten op vraag 38-42
Werkbelasting	6	Somscore klachten op vraag 43-47 en 49
Werktempo	6	Somscore klachten op vraag 53-58
Regelmogelijkheden	5	Somscore klachten op vraag 60-64
Lichamelijke belasting		
-werkhouding	4	Somscore klachten op vraag 71, item 1-4
-meer dan 5 kilo verplaatsen	3	Somscore klachten op vraag 72, item 1-3
-meer dan 25 kilo verplaatsen	3	Somscore klachten op vraag 73, item 1-3
-werkbewegingen	7	Somscore klachten op vraag 74, item 1-7
Binnenklimaat	9	Somscore klachten op vraag 76, item 1-9
Werkorganisatie	11	Somscore klachten op vraag 77-82, 84, 85, 87-89
Leiding	7	Somscore klachten op vraag 90-96
Collega's	4	Somscore klachten op vraag 97-100
Waardering	4	Somscore klachten op vraag 102, item 1-3, 103
Relatie werk-privé	3	Somscore klachten op vraag 104-106
Arbeidsvoorwaarden	3	Somscore klachten op vraag 107-109
Vooruitzichten	3	Somscore klachten op vraag 111-113
Toekomst in cc	3	Somscore klachten op vraag 114-116
Algemene gezondheidsklachten	13	Somscore klachten op vraag 120, 122-133
Slaapklachten	3	Somscore klachten op vraag 134-136

Bijlage 4 Non-respons onderzoek

4.1 De Vragenlijst

Intro

Een aantal weken geleden heeft u van de Horecabond FNV de vragenlijst over werkdruk in de contract-catering ontvangen. Aansluitend hierop heeft de Horecabond aan Research voor Beleid gevraagd een aantal werknemers te bellen die de vragenlijst niet hebben teruggestuurd.

Heeft u deze vragenlijst ingevuld en teruggestuurd?

- Ja Einde gesprek en bedanken
 Nee Bent u bereid een paar korte vragen over uw werk in de catering te beantwoorden? Het duurt ongeveer 5 minuten.

Achtergrondkenmerken

1. Geslacht man vrouw
2. Leeftijd
 jonger dan 45 jaar
 45 jaar of ouder
3. Wat is uw functie?
1. Cateringmedewerker (regiomedewerker/ cateringmedewerker A/B/C , produktiemedewerker, afwasser)
2. Leidinggevende (cateringbeheerder/lokatiemanager/regio-/districtsmanager)
3. Kok (kok, hulpkok, chefkok)
4. CAM-medewerker (automaten-operator/technicus, chauffeur, magazijnmeester)
5. Anders, namelijk.....

Werksituatie

1. Moet u erg snel werken? ja nee
2. Moet u erg hard werken? ja nee
3. Heeft u over het algemeen genoeg tijd om uw werk af te krijgen? ja nee
4. Moet u heel veel werk doen? ja nee
5. Is het op uw werk vaak een 'gekkenhuis'? ja nee
6. Is er sprake van grote pieken en dalen in de drukte op het werk? ja nee
7. Vindt u de onderlinge sfeer op het werk goed? ja nee
8. Ergert u zich vaak aan anderen op het werk? ja nee
9. Kunt u, als het nodig is in uw werk, een beroep doen op één of meer collega's? ja nee
10. Kunt u het goed vinden met uw collega's? ja nee
11. Is volgens u de werkdruk in de contract-catering de laatste jaren toegenomen?
 Nee; ga naar vraag 13
 Ja

12. Zo ja, waardoor is deze werkdruk dan toegenomen?
Niet voorlezen; zelf laten antwoorden.
- Minder personeel
 - Assortiment is uitgebreid
 - Het aantal gasten is toegenomen
 - Anders, namelijk.....
13. Wat vindt u de meest aantrekkelijke kanten van uw werk?
Niet voorlezen; zelf laten antwoorden. Maximaal 3 antwoorden
- Sociale contacten
 - Afwisseling van het werk
 - Het werk zelf
 - Waardering
 - Zelfstandigheid
 - Anders, namelijk.....
14. Wat vindt u de minst aantrekkelijke kanten van uw werk?
Niet voorlezen; zelf laten antwoorden. Maximaal 3 antwoorden
- Te weinig personeel
 - Te weinig tijd om mijn werk goed te doen
 - Lichamelijk zwaar werk
 - Weinig waardering van
 - De papierwinkel om het werk heen
 - Anders, namelijk.....

4.2 Resultaten non-respons-onderzoek

Doel van het non-respons onderzoek is te bepalen of er sprake is van selectiviteit in de respons. Hiervoor wordt nagegaan of de achtergrondkenmerken en mening over de werksituatie van de huidige onderzoeksgroep overeenkomen met die van mensen die de lijst niet hebben ingevuld en teruggestuurd. Het zou immers zo kunnen zijn dat alleen een bepaalde groep werknemers, die bepaalde kenmerken en meningen delen hebben meegedaan aan het onderzoek. Het blijkt dat de mensen die wel en niet aan het vragenlijstonderzoek hebben meegewerkt niet verschillen op de achtergrondkenmerken geslacht en leeftijd. Op de vraag naar functie is wel een verschil te zien; in de non-respons groep is het aandeel leidinggevenden lager dan in de grotere onderzoeksgroep. Naast deze drie achtergrondkenmerken zijn ook een aantal vragen gesteld over de werksituatie. Het gaat daarbij om de vragen over het werktempo en collega's; het onderwerp met de meeste en het onderwerp met de minste ongunstige antwoorden. De antwoorden van de non-responsgroep op deze vragen wijken niet af van de antwoorden van de onderzoeksgroep. Behalve deze vragen die ook in de schriftelijke vragenlijst opgenomen waren zijn nog een aantal vragen in iets andere vorm gesteld. Ten eerste is gevraagd of men vindt dat de werkdruk is toegenomen. 77% van de ondervraagden beantwoordt deze vraag bevestigend. Vervolgens is gevraagd waardoor de werkdruk is toegenomen. 42% geeft hier aan dat dat komt doordat er minder personeel is. 9% geeft aan dat de belangrijkste reden voor de toegenomen werkdruk is dat het aantal gasten is toegenomen. Vervolgens is gevraagd naar de meest aantrekkelijke kanten van het werk. In onderstaande tabel zijn de antwoorden die het meest genoemd zijn afgezet tegen de meest gegeven antwoorden in het vragenlijstonderzoek

Tabel 1 Meest aantrekkelijke kanten van het werk vergeleken

	Non-respons onderzoek	Huidige onderzoek
1	Sociale contacten	Sociale contacten
2	Het werk zelf	Afwisseling van het werk
3	Afwisseling van het werk	Het werk zelf
4	Werktijden	Werktijden
5	Waardering	Zelfstandigheid
6	Zelfstandigheid	Verantwoordelijkheid

In de tabel is te zien dat de antwoorden van de twee groepen grotendeels overeenkomen. Tenslotte is gevraagd naar de minst aantrekkelijke kanten van het werk.

Tabel 2 Minst aantrekkelijke kanten van het werk vergeleken

	Non-respons onderzoek	Huidige onderzoek
1	te weinig personeel	werkdruk
2	te weinig tijd voor werk	te weinig personeel
3	lichamelijk zwaar werk	te weinig tijd voor werk
4	werkdruk	papierwinkel
5	vroege diensten	weinig waardering
6		lichamelijk zwaar werk

Hoewel de overeenkomst wat minder sterk is dan bij de vraag naar de meest aantrekkelijke kanten van het werk, is toch een duidelijke gelijkens te zien in de meest gegeven antwoorden.

Geconcludeerd kan worden dat de antwoorden van de non-respons groep en de antwoorden in de grote onderzoeksgroep goed overeen komen. De achtergrondkenmerken zijn gelijk en ook de vragen naar de werksituatie scoren hetzelfde. Het enige verschil is te zien op de vraag naar functie; in de non-responsgroep zaten minder leidinggevend. Dit betekent dat er in het grote onderzoek sprake zou kunnen zijn van een oververtegenwoordiging van het aantal leidinggevend. Voor het overige zijn uit het non-respons onderzoek geen aanwijzingen gekomen van selectiviteit in groeps- en/of antwoordpatronen.

Bijlage 5 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep 1998

Tabel 1 Achtergrondkenmerken van de huidige onderzoeksgroep

	Totaal (N=593)	Geslacht		Leeftijd		Functie				
		man (N=155)	vrouw (N=430)	jonger dan 45 (N=)	45 en ouder (N=)	1c* (N=289)	2l (N=180)	3c (N=18)	4k (N=42)	5a (N=20)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Geslacht										
mannen	26,5	-	-	34,2	18,6	9,8	31,1	66,7	92,7	60,0
vrouwen	73,5	-	-	65,8	81,4	90,2	68,9	33,3	7,3	40,0
Leeftijd										
jonger dan 45	52,3	66,9	47,0	-	-	43,7	57,4	64,7	85,0	60,0
45 en ouder	47,7	33,1	53,0	-	-	56,3	42,6	35,3	15,0	40,0
Functie										
cateringmedewerker	52,6	19,3	65,0	43,6	62,3	-	-	-	-	-
leidinggevende	32,8	37,9	30,7	36,1	29,8	-	-	-	-	-
CAM	3,3	8,3	1,5	3,9	2,4	-	-	-	-	-
kok	7,7	26,2	0,8	12,1	2,4	-	-	-	-	-
Anders	3,6	8,3	2,0	4,3	3,2	-	-	-	-	-

*
c = cateringmedewerker
l = leidinggevende
c = cam-medewerker

k = kok
a = anders

Tabel 2 **Vergelijking achtergrondkenmerken**

	Onderzoek 1998 (N=593)	Non-respons 1998 (N=105)	Gegevens Veneca 1995 (N = ±14000)	Onderzoek 1994 (N= 1501)
Geslacht				
- man	26,5%	21,9%	24,7%	23%
- vrouw	73,5%	78,1%	74,3%	77%
Leeftijd				
- jonger dan 45 jaar	52,3%	53,3%	-	70%
- 45 jaar en ouder	47,7%	46,7%	-	29%
Functie				
- cateringmedewerker	52,6%	70,5%	-	69%
- leidinggevende	32,8%	18,1%	-	21%
- kok	7,7%	10,5%	-	6%
- cam-medewerker	3,3%	0%	-	3%
- anders	3,6%	1,0%	-	-

Bijlage 6 Verdeling over de functies

	N	%	Categorie
Regiomedewerker	49	8,4	Cateringmedewerker
Cateringbeheerder /locatiemanager	172	29,6	Leidinggevende
Regio-/ districtsmanager	8	1,4	Leidinggevende
Procescoördinator	1	0,2	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker A	43	7,4	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker B	140	24,1	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker C	43	7,4	Cateringmedewerker
Keukenassistent	3	0,5	Cateringmedewerker
Productiemedewerker A	1	0,2	Cateringmedewerker
Produktiemedewerker B	2	0,3	Cateringmedewerker
Afwasser	3	0,5	Cateringmedewerker
Medewerker algemene dienst	4	0,7	Cateringmedewerker
Magazijnmeester	3	0,5	Cam
Medewerker voedingsadministratie	0	0	Kok
Hulpkok	0	0	Kok
Kok	3	0,5	Kok
Zelfstandig werkend kok	26	4,5	Kok
Chefkok	13	2,2	Kok
Automaten-operator	7	1,2	Cam
1e Automaten-operator/-technicus	4	0,7	Cam
Chauffeur terreindienst	0	0	Cam
Chauffeur	4	0,7	Cam
Anders	20	3,4	Anders

Bijlage 7 Somscores totale groep en functiegroepen

De somscores zijn weergegeven in percentages negatieve antwoorden

	Totaal	Medewerker	Leiding	Cam	Kok
Taakinhoud	19%	22%	13%	30%	13%
Leermogelijkheden	31%	39%	19%	41%	21%
Werktempo	73%	74%	73%	74%	73%
Regelmogelijkheden	36%	47%	22%	24%	24%
Werkhouding	50%	52%	48%	57%	49%
> 5 kilo verplaatsen	71%	71%	65%	83%	83%
> 25 kilo verplaatsen	26%	24%	21%	59%	38%
Werkbewegingen	44%	45%	39%	61%	43%
Binnenklimaat	38%	38%	33%	67%	38%
Werkorganisatie	37%	37%	33%	52%	40%
Leiding	34%	29%	38%	47%	35%
Collega's	16%	16%	13%	11%	18%
Waardering	22%	22%	19%	32%	25%
Relatie werk-privé	21%	19%	20%	33%	27%
Arbeidsvoorwaarden	49%	46%	50%	80%	50%
Vooruitzichten	60%	62%	55%	81%	56%
Toekomst in catering	22%	20%	22%	28%	29%
Gezondheidsklachten	37%	38%	35%	46%	32%
Slaapklachten	30%	30%	31%	31%	28%
Werkbelasting	68%	70%	68%	71%	63%

Bijlage 8 Somscores cateringbedrijven

	Albron N=95	ECS N=28	HCS N=35	Restoplan N=17	Eurest N=96	V. Hecke N=227	KLM N=10	Prorest N=19	SAB N=16
Taakhoud	19%	17%	26%	16%	20%	18%	22%	19%	15%
Leermogelijkheden	31%	28%	43%	29%	34%	28%	34%	27%	34%
Werktempo	75%	70%	74%	71%	66%	76%	67%	75%	65%
Regelmogelijkheden	37%	36%	41%	31%	35%	37%	40%	45%	31%
Werkhouding	51%	53%	52%	50%	47%	51%	40%	57%	53%
>5 kilo verplaatsen	73%	67%	64%	80%	66%	73%	83%	67%	71%
>25 kilo verplaatsen	30%	29%	18%	25%	27%	26%	30%	19%	19%
Werkbewegingen	42%	49%	31%	41%	41%	45%	60%	44%	44%
Binnenklimaat	34%	34%	31%	47%	34%	41%	48%	36%	51%
Werkorganisatie	37%	39%	36%	28%	36%	36%	41%	34%	39%
Leiding	35%	26%	41%	27%	28%	33%	51%	35%	37%
Collega's	17%	18%	19%	18%	17%	15%	23%	7%	17%
Waardering	18%	21%	16%	29%	21%	25%	38%	22%	23%
Relatie werk-privé	17%	17%	19%	24%	20%	22%	33%	14%	23%
Arbeidsvoorwaarden	51%	40%	57%	49%	38%	53%	63%	40%	42%
Vooruitzichten	60%	51%	68%	76%	49%	61%	67%	56%	77%
Toekomst in catering	21%	13%	21%	18%	18%	22%	30%	19%	31%
Gezondheidsklachten	37%	30%	32%	40%	34%	40%	52%	38%	33%
Slaapklachten	25%	32%	19%	45%	31%	31%	47%	25%	35%
Werkbelasting	66%	67%	58%	66%	63%	74%	67%	66%	60%

Somscores van Le Grand Bernard, SMAA Catering, Appèl Servicegroep en van Mondial Cateringservice zijn niet weergegeven omdat van deze bedrijven minder dan 10 mensen de vragenlijst hebben ingevuld.

De vetgedrukte percentages wijken significant af van het gemiddelde.

	Totaal	F 1	F1 man	F1 vrouw	F1 <45	F1 >45	F 2	F2 man	F2 vrouw	F2 <45	F2 >45	F 3	F 4
- Magazijnmeester	0,5%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Medewerker voedingsadministratie	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Hulpkok	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Kok	0,5%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Zelfstandig werkend kok	4,7%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Chefkok	2,4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Automaten-operator	1,3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- 1e Automaten-operator/-technicus	0,7%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Chauffeur terreindienst	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Chauffeur	0,7%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Anders	3,6%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Werkgever													
- Albron Catering	16,1%	15,6%	17,9%	15,2%	13,9%	15,4%	23,3%	14,5%	27,0%	21,8%	24,0%	0%	4,8%
- ECS Catering	4,7%	5,9%	7,1%	5,8%	4,1%	7,7%	3,9%	3,6%	4,1%	5,9%	1,3%	11,1%	0%
- Le Grand Bernard	0,3%	0,7%	3,6%	0,4%	0,8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
- Holland Catering Specialisten	5,9%	6,9%	0%	7,8%	4,1%	9,6%	5,0%	5,5%	4,1%	4,0%	5,3%	0%	4,8%
- Mondial Cateringservice	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
- Restoplan	2,9%	2,4%	0%	2,3%	1,6%	2,6%	5,0%	3,6%	5,7%	5,9%	4,0%	0%	0%
- SMAA Catering	0,3%	0,3%	3,6%	0%	0,8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2,4%
- Appèl Servicegroep	1,4%	1,4%	0%	1,6%	1,6%	1,3%	2,2%	0%	3,3%	3,0%	1,3%	0%	0%
- Eurest Nederland	16,2%	18,1%	32,1%	16,7%	18,9%	17,9%	11,1%	18,2%	8,2%	14,9%	6,7%	11,1%	26,2%
- Van Hecke Catering	38,4%	36,8%	32,1%	37,4%	39,3%	35,3%	37,8%	45,5%	34,4%	35,6%	41,3%	55,6%	38,1%
- KLM Catering Services	1,7%	1,4%	3,6%	1,2%	2,5%	0,6%	0%	0%	0%	0%	0%	11,1%	7,1%
- Prorest catering	3,2%	3,1%	0%	3,5%	2,5%	3,8%	3,3%	0%	4,9%	1,0%	6,7%	0%	4,8%
- SAB Catering	2,7%	2,1%	0%	2,3%	2,5%	1,9%	2,8%	1,8%	3,3%	1,0%	5,3%	0%	4,8%
- Anders	4,6%	3,8%	0%	4,3%	5,7%	2,6%	5,6%	7,3%	4,9%	6,9%	4,0%	5,6%	2,4%
7. Diploma 'contract cateringmedewerker' gehaald	64,0%	76,8%	48,0%	79,4%	68,0%	84,3%	56,1%	32,7%	66,9%	51,5%	62,5%	44,4%	10,0%
8. Type arbeidscontract													
- vast	95,4%	93,7%	96,4%	93,3%	91,6%	96,1%	98,3%	98,2%	98,4%	97,0%	100%	88,9%	95,2%
- tijdelijk	4,6%	6,3%	3,6%	6,7%	8,4%	3,9%	1,7%	1,8%	1,6%	3,0%	0%	11,1%	4,8%
9. Aantal contracturen	30,2	25,7	33,9	24,8	24,5	26,6	34,7	39,1	32,6	35,1	33,9	37,7	38,4
10a. Overwerk	55,5%	45,0%	46,4%	44,2%	48,7%	41,6%	72,3%	70,9%	72,3%	72,3%	70,8%	16,7%	61,0%
10b. Hoeveel uur overwerk per week	6,7	7,8	7,0	7,9	7,2	8,5	6,4	6,7	5,8	5,9	6,3	10,0	4,8
10c. Overwerk is een bezwaar	20,6%	15,8%	23,1%	14,4%	12,1%	17,5%	21,4%	25,6%	20,0%	25,0%	17,6%	33,3%	32,0%
11. Aantal werkdagen per week	4,8	4,8	5,1	4,7	4,8	4,7	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	5,2	5,0

	Totaal	F 1	F1 man	F1 vrouw	F1 <45	F1 >45	F 2	F2 man	F2 vrouw	F2 <45	F2 >45	F 3	F 4
12. Werkjaren in de contract-catering	9,3	8,3	7,7	8,4	6,4	9,8	10,9	12,1	10,4	9,1	13,3	10,2	7,9
13. Regelmatig in nachtdienst	3,7%	3,8%	14,3%	2,7%	2,5%	5,2%	1,1%	1,8%	0,8%	2,0%	0%	1,9%	2,4%
14. Regelmatig weekenddienst	15,8%	15,0%	35,7%	12,5%	14,9%	14,2%	7,3%	12,7%	4,1%	8,9%	4,1%	50,0%	33,3%
15. Regelmatig gebroken diensten	10,7%	15,1%	17,9%	14,6%	13,3%	16,7%	2,2%	0%	3,3%	3,0%	1,3%	16,7%	11,9%
16. Mate van ervaring voor werk													
- te veel ervaring	28,0%	23,7%	35,7%	22,7%	25,0%	23,6%	29,1%	38,2%	25,6%	28,7%	29,7%	22,2%	50,0%
- te weinig ervaring	2,7%	2,1%	3,6%	2,0%	4,2%	0,6%	1,1%	3,6%	0%	2,0%	0%	16,7%	4,8%
- juist voldoende ervaring	68,4%	73,9%	57,1%	75,4%	70,0%	75,8%	68,2%	56,4%	72,7%	68,3%	67,6%	61,1%	42,9%
Locatiekenmerken													
(alleen voor mensen werkzaam op één locatie)													
17. Werkjaren op huidige locatie	5,1	5,1	5,1	5,1	4,3	5,7	4,7	3,7	5,1	3,4	6,3	6,6	4,8
18. Grootte locatie	11,1	8,1	12,6	7,7	9,5	7,3	6,8	11,0	5,2	7,6	5,9	63,4	37,6
19. Personeelsbezetting													
- veel te krap	25,5%	26,7%	38,5%	24,5%	25,2%	26,8%	18,3%	18,8%	17,7%	15,4%	20,3%	57,1%	20,5%
- een beetje te krap	44,5%	44,3%	42,3%	45,1%	46,6%	43,6%	45,1%	41,7%	46,9%	42,9%	49,3%	28,6%	61,5%
- normaal	28,0%	27,5%	19,2%	28,8%	25,2%	28,9%	33,5%	35,4%	32,7%	40,7%	24,6%	14,3%	17,9%
- vrij ruim	2,1%	1,5%	0%	1,7%	2,9%	0,7%	3,0%	4,2%	2,7%	1,1%	5,8%	0%	0%
20. Verandering personeelsbezetting													
- ruimer dan twee jaar geleden	13,4%	9,8%	4,0%	10,5%	9,6%	9,9%	19,2%	20,8%	19,0%	21,7%	16,9%	0%	10,3%
- hetzelfde als twee jaar geleden	31,8%	35,5%	24,0%	36,4%	29,8%	39,4%	31,7%	27,1%	33,6%	28,3%	35,2%	7,1%	7,7%
- krappere dan twee jaar geleden	45,0%	43,0%	56,0%	41,7%	44,2%	41,5%	41,9%	45,8%	39,7%	39,1%	45,1%	71,4%	74,4%
- onbekend	9,8%	11,7%	16,0%	11,4%	16,3%	9,2%	7,2%	6,3%	7,8%	10,9%	2,8%	21,4%	7,7%
21. Indien verandering, oorzaak verandering													
- contractovername door andere cateraar	12,1%	13,9%	7,1%	13,9%	16,4%	11,8%	7,9%	9,4%	7,5%	12,5%	2,3%	55,6%	9,1%
- contractvernieuwing door opdrachtgever	30,0%	34,3%	35,7%	34,4%	30,9%	38,2%	27,7%	28,1%	25,4%	23,2%	30,2%	22,2%	27,3%
- verandering in het aantal gasten	19,2%	19,0%	14,3%	19,7%	20,0%	19,7%	20,8%	12,5%	25,4%	23,2%	18,6%	0%	9,1%
- anders	28,7%	23,4%	35,7%	22,1%	18,2%	23,7%	29,7%	31,3%	29,9%	28,6%	32,6%	22,2%	48,5%
22. Gemiddeld aantal gasten per dag	406,7	371,3	598,5	351,3	382,5	355,6	355,0	436,2	309,9	437,8	228,4	1012,5	895,1
23. Verandering aantal gasten													
- meer gasten dan twee jaar geleden	48,9%	49,4%	60,9%	48,1%	54,5%	45,9%	49,7%	56,3%	47,5%	54,3%	43,8%	18,2%	47,4%
- evenveel gasten als twee jaar geleden	26,8%	25,3%	13,0%	26,8%	19,8%	29,5%	31,4%	22,9%	33,9%	28,3%	34,2%	27,3%	28,9%
- minder gasten dan twee jaar geleden	10,7%	11,3%	4,3%	12,1%	10,9%	11,6%	9,5%	10,4%	9,3%	4,3%	16,4%	18,2%	13,2%
- onbekend	13,4%	13,6%	21,7%	12,6%	14,9%	12,3%	9,5%	10,4%	9,3%	13,0%	5,5%	36,4%	10,5%

	Totaal	F 1	F1 man	F1 vrouw	F1 <45	F1 >45	F 2	F2 man	F2 vrouw	F2 <45	F2 >45	F 3	F 4	
Vragen voor iedereen														
Taakinhoud														
33.	Niet voldoende scholing	7,6%	7,6%	3,6%	7,8%	11,5%	4,5%	6,7%	7,3%	4,9%	7,9%	2,7%	22,2%	2,4%
34.	Niet voldoende afwisseling	18,5%	21,5%	35,7%	19,8%	23,8%	19,7%	12,8%	9,1%	13,9%	14,9%	9,3%	27,8%	11,9%
35.	Werk meestal niet boeiend	27,8%	33,6%	35,7%	33,7%	38,5%	30,6%	17,2%	21,8%	14,8%	18,8%	13,3%	33,3%	19,0%
36.	Meestal geen plezier in werk	8,1%	8,7%	21,4%	7,4%	10,7%	7,6%	5,0%	9,1%	3,3%	6,9%	2,7%	16,7%	9,5%
37.	Werk te eenvoudig	33,6%	40,8%	50,0%	39,9%	53,3%	31,2%	22,8%	27,3%	21,3%	21,8%	25,3%	50,0%	23,8%
Leermogelijkheden														
38.	Werk is niet gevarieerd	20,1%	24,9%	32,1%	23,6%	29,5%	21,0%	12,2%	9,1%	12,3%	13,9%	8,0%	27,8%	9,5%
39.	Baan vereist niet nieuwe dingen leren	37,6%	46,4%	46,4%	46,1%	44,3%	47,8%	23,9%	23,6%	24,6%	23,8%	25,3%	33,3%	35,7%
40.	Baan vereist geen creativiteit	13,3%	19,0%	32,1%	17,8%	21,3%	17,8%	3,3%	5,5%	2,5%	5,9%	0,0%	27,8%	11,9%
41.	Baan vereist geen grote vakbekwaamheid	34,2%	47,8%	53,6%	47,3%	50,0%	47,1%	18,3%	20,0%	17,2%	18,8%	17,3%	27,8%	14,3%
42.	Vakbekwaamheid is niet verder te ontwikkelen	49,6%	54,7%	71,4%	53,1%	61,5%	51,0%	37,2%	40,0%	36,1%	45,5%	26,7%	88,9%	35,7%
Werkbelasting														
43.	Werk lichamelijk erg inspannend	85,0%	89,6%	89,3%	89,5%	90,2%	89,8%	78,9%	67,3%	84,4%	76,2%	82,7%	83,3%	90,5%
44.	Werk geestelijk erg inspannend	65,1%	57,4%	67,9%	55,8%	57,4%	56,1%	76,7%	80,0%	75,4%	82,2%	69,3%	72,2%	66,7%
45.	Werkt geregeld onder tijdsdruk	83,3%	82,7%	96,4%	81,0%	80,3%	84,1%	84,4%	90,9%	81,1%	85,1%	82,7%	83,3%	88,1%
46.	Werk vaak te vermoeiend	66,3%	74,0%	71,4%	74,0%	68,0%	79,0%	60,6%	47,3%	65,6%	55,4%	65,3%	66,7%	47,6%
47.	Geregeld problemen tempo of drukte	43,2%	45,7%	50,0%	45,0%	37,7%	51,0%	38,9%	30,9%	42,6%	35,6%	44,0%	61,1%	31,0%
48.	Kwaliteitsnormen leveren extra werkdruk op*	80,6%	73,0%	78,6%	72,1%	70,5%	75,2%	93,3%	98,2%	91,0%	93,1%	93,3%	72,2%	83,3%
49.	Zou het kalmer aan moeten doen	67,5%	69,2%	67,9%	69,0%	63,1%	73,9%	69,4%	70,9%	68,9%	66,3%	73,3%	61,1%	54,8%
50.	Na het werk dikwijls te moe *	65,4%	68,9%	53,6%	70,2%	62,3%	73,9%	62,8%	52,7%	68,0%	61,4%	65,3%	83,3%	47,6%
51.	Na werk niet goed kunnen ontspannen*	30,5%	31,1%	35,7%	30,2%	36,1%	27,4%	27,2%	23,6%	29,5%	27,7%	28,0%	33,3%	33,3%
52.	Ervaren werkbelasting *													
	- licht	0,7%	0,7%	0%	0,8%	0,9%	0,7%	0,6%	0%	0,8%	0%	1,4%	0%	0%
	- normaal	21,6%	24,5%	17,9%	25,6%	23,9%	24,5%	18,4%	20,8%	16,9%	19,4%	16,7%	22,2%	17,1%
	- hoog	57,5%	55,2%	57,1%	55,7%	63,2%	51,7%	65,5%	64,2%	66,1%	65,3%	65,3%	55,6%	58,5%
	- te hoog	20,2%	19,5%	25,0%	17,9%	12,0%	23,2%	15,5%	15,1%	16,1%	15,3%	16,7%	22,2%	24,4%
Werktempo														
53.	Moet erg snel werken	83,0%	84,8%	89,3%	84,1%	81,1%	87,9%	80,6%	80,0%	81,1%	78,2%	84,0%	88,9%	88,1%
54.	Moet erg hard werken	78,2%	79,9%	82,1%	79,5%	77,0%	82,8%	77,2%	74,5%	78,7%	76,2%	78,7%	72,2%	76,2%
55.	Niet altijd genoeg tijd om werk af te krijgen	49,6%	48,1%	53,6%	46,9%	47,5%	48,4%	53,3%	54,5%	53,3%	47,5%	61,3%	55,6%	42,9%
56.	Moet heel veel werk doen	79,8%	77,9%	85,7%	77,1%	71,3%	83,4%	83,9%	87,3%	82,8%	87,1%	80,0%	72,2%	83,3%
57.	Op werk vaak een 'gekkenhuis'	71,3%	72,3%	75,0%	71,7%	68,0%	75,2%	69,4%	63,6%	72,1%	72,3%	65,3%	72,2%	71,4%

		Totaal	F 1	F1 man	F1 vrouw	F1 <45	F1 >45	F 2	F2 man	F2 vrouw	F2 <45	F2 >45	F 3	F 4
Regelmogelijkheden voor leidinggevenden.														
69a.	Wel eens problemen met de <i>personeelsbezetting</i>	-	-	-	-	-	-	76,7%	-	-	-	-	-	-
69b.	Zo ja, wordt hiervoor verantwoordelijk gehouden	-	-	-	-	-	-	31,7%	-	-	-	-	-	-
69c.	Kan problemen over het algemeen niet zelf oplossen	-	-	-	-	-	-	41,7%	-	-	-	-	-	-
69d.	Kan met deze problemen niet bij ander terecht	-	-	-	-	-	-	15,6%	-	-	-	-	-	-
69e.	Levert met anderen geen oplossing op	-	-	-	-	-	-	20,0%	-	-	-	-	-	-
70a.	Wel eens problemen met het <i>budget</i>	-	-	-	-	-	-	27,2%	-	-	-	-	-	-
70b.	Zo ja, wordt hiervoor verantwoordelijk gehouden	-	-	-	-	-	-	14,4%	-	-	-	-	-	-
70c.	Kan problemen over het algemeen niet zelf oplossen	-	-	-	-	-	-	17,8%	-	-	-	-	-	-
70d.	Kan met deze problemen niet bij ander terecht	-	-	-	-	-	-	10,0%	-	-	-	-	-	-
70e.	Levert met anderen geen oplossing op	-	-	-	-	-	-	6,1%	-	-	-	-	-	-
Lichamelijke belasting														
71.	Moet tijdens werk <i>vaak lang achtereen</i> :													
	- staan	86,7%	93,1%	96,4%	92,6%	91,8%	94,3%	80,6%	63,6%	87,7%	75,2%	86,7%	61,1%	95,2%
	- lopen	83,3%	87,5%	92,9%	86,8%	88,5%	86,6%	76,7%	60,0%	84,4%	76,2%	77,3%	88,9%	88,1%
	- zitten	10,3%	5,2%	3,6%	5,4%	9,8%	1,3%	18,3%	38,2%	9,8%	24,8%	10,7%	22,2%	2,4%
	- gehurkt of geknield werken	20,7%	22,5%	25,0%	22,5%	23,8%	22,3%	17,2%	12,7%	18,9%	20,8%	12,0%	55,6%	11,9%
72.	Moet <i>vaak</i> zware lasten van meer dan 5 kilogram:													
	- tillen	79,1%	78,9%	82,1%	78,3%	75,4%	81,5%	76,7%	67,3%	81,1%	73,3%	81,3%	83,3%	90,5%
	- duwen of trekken	66,9%	69,6%	71,4%	69,4%	70,5%	69,4%	57,8%	49,1%	63,1%	65,3%	49,3%	77,8%	71,4%
	- dragen	65,9%	64,7%	67,9%	64,0%	59,8%	68,2%	61,1%	52,7%	65,6%	59,4%	64,0%	88,9%	85,7%
73.	Moet <i>vaak</i> zeer zware lasten van meer dan 25 kilo:													
	- tillen	21,8%	16,6%	32,1%	14,7%	16,4%	17,2%	21,1%	16,4%	23,0%	27,7%	12,0%	55,6%	35,7%
	- duwen of trekken	41,8%	43,3%	64,3%	40,7%	44,3%	41,4%	33,3%	30,9%	35,2%	40,6%	25,3%	72,2%	50,0%
	- dragen	13,8%	11,4%	28,6%	9,7%	13,1%	10,8%	8,3%	7,3%	9,0%	10,9%	5,3%	50,0%	28,6%
74.	Moet in werk <i>vaak</i>													
	- ver reiken met handen of armen	53,3%	59,2%	67,9%	58,1%	60,7%	58,0%	43,9%	38,2%	45,9%	48,5%	36,0%	66,7%	54,8%
	- armen geheven houden	32,7%	34,6%	35,7%	34,1%	38,5%	31,8%	27,8%	25,5%	28,7%	30,7%	22,7%	72,2%	28,6%
	- in ongemakkelijke houdingen werken	39,0%	40,1%	39,3%	39,9%	41,8%	38,9%	36,1%	34,5%	36,9%	41,6%	29,3%	66,7%	33,3%
	- kortcyclische bewegingen maken	62,9%	64,7%	71,4%	64,0%	64,8%	64,3%	55,0%	47,3%	58,2%	51,5%	58,7%	61,1%	78,6%
	- langdurig in dezelfde houding werken	56,3%	56,7%	57,1%	57,4%	57,4%	58,0%	53,3%	49,1%	55,7%	57,4%	48,0%	50,0%	69,0%
	- in een krappe werkruimte werken	30,7%	27,3%	42,9%	26,0%	29,5%	26,1%	35,6%	30,9%	36,9%	38,6%	30,7%	55,6%	19,0%
	- 'boven de macht' werken	29,8%	33,2%	32,1%	32,9%	32,0%	33,1%	23,3%	12,7%	28,7%	25,7%	20,0%	55,6%	16,7%
75.	Onderlinge verdeling licht en zware taken slecht	29,3%	30,8%	42,9%	29,5%	33,6%	29,3%	20,0%	21,8%	18,9%	19,8%	20,0%	38,9%	42,9%

	Totaal	F 1	F1 man	F1 vrouw	F1 <45	F1 >45	F 2	F2 man	F2 vrouw	F2 <45	F2 >45	F 3	F 4	
Binnenklimaat														
76.	In werk veel hinder van:													
	- wisseling in temperatuur	52,4%	51,6%	42,9%	51,9%	57,4%	46,5%	47,2%	43,6%	48,4%	56,4%	33,3%	94,4%	59,5%
	- warmte	65,1%	69,9%	53,6%	71,3%	69,7%	69,4%	58,3%	56,4%	59,0%	64,4%	49,3%	72,2%	47,6%
	- kou	34,9%	31,8%	25,0%	32,2%	36,9%	27,4%	29,4%	34,5%	27,9%	39,6%	17,3%	88,9%	45,2%
	- droge lucht	50,9%	55,7%	42,9%	57,4%	54,9%	58,0%	45,0%	30,9%	51,6%	48,5%	40,0%	61,1%	40,5%
	- vochtige lucht	20,9%	17,3%	25,0%	16,3%	18,0%	17,2%	15,6%	20,0%	13,9%	17,8%	12,0%	72,2%	35,7%
	- gebrek aan frisse lucht	55,3%	60,6%	50,0%	61,2%	59,8%	59,9%	47,8%	38,2%	50,8%	53,5%	37,3%	44,4%	50,0%
	- lawaai	32,7%	29,4%	46,4%	27,1%	28,7%	29,9%	32,8%	36,4%	31,1%	33,7%	30,7%	55,6%	45,2%
	- stank	18,4%	18,3%	17,9%	18,2%	22,1%	14,6%	13,9%	14,5%	12,3%	14,9%	9,3%	66,7%	11,9%
	- onvoldoende verlichting	9,6%	6,9%	14,3%	6,2%	8,2%	6,4%	11,1%	9,1%	12,3%	15,8%	4,0%	50,0%	2,4%
Werkorganisatie														
77.	Werk doorgaans niet goed georganiseerd	17,2%	20,1%	35,7%	18,2%	21,3%	19,1%	5,6%	5,5%	5,7%	7,9%	2,7%	61,1%	19,0%
78.	Kan niet voldoende overleggen over werk	26,3%	27,7%	39,3%	25,6%	26,2%	27,4%	18,9%	14,5%	21,3%	17,8%	20,0%	55,6%	21,4%
79.	Niet regelmatig werkbeprekingen	39,3%	49,1%	46,4%	48,8%	50,8%	48,4%	23,3%	25,5%	23,0%	24,8%	22,7%	44,4%	26,2%
80.	Niet steeds duidelijk wat men moet doen	7,9%	10,0%	7,1%	10,5%	12,3%	8,9%	3,9%	5,5%	3,3%	5,9%	1,3%	5,6%	7,1%
81.	Verantwoordelijkheden niet altijd duidelijk	17,2%	20,1%	32,1%	19,0%	23,8%	18,5%	10,6%	12,7%	9,0%	13,9%	5,3%	11,1%	23,8%
82.	Niet goed ingewerkt op huidige locatie	39,6%	32,9%	42,9%	32,2%	38,5%	29,3%	46,1%	45,5%	46,7%	43,6%	49,3%	50,0%	45,2%
83.	Onvoldoende tijd om medewerkers in te werken*	72,3%	72,7%	67,9%	72,9%	73,0%	71,3%	71,7%	65,5%	73,8%	71,3%	70,7%	66,7%	69,0%
84.	Wordt geregeld gehinderd door gebreken anderen	56,0%	51,9%	57,1%	51,6%	55,7%	49,7%	55,0%	60,0%	53,3%	59,4%	49,3%	55,6%	73,8%
85.	Wordt vaak belemmerd door onverwachte situaties	64,6%	58,8%	60,7%	58,1%	55,7%	60,5%	68,9%	74,5%	66,4%	74,3%	61,3%	83,3%	66,7%
86.	Vaak belemmerd door extra wensen opdrachtgever*	48,7%	42,2%	35,7%	42,2%	35,2%	46,5%	56,1%	60,0%	54,1%	55,4%	56,0%	61,1%	52,4%
87.	Wordt vaak bemoeilijkt door afwezigheid anderen	51,6%	49,8%	53,6%	50,0%	50,8%	49,0%	51,1%	54,5%	49,2%	55,4%	44,0%	61,1%	59,5%
88.	Op de locatie sprake van groot personeelsverloop	31,5%	32,5%	39,3%	31,8%	35,2%	30,6%	23,9%	23,6%	23,8%	29,7%	16,0%	72,2%	40,5%
89.	Instructies hoofdkantoor sluiten slecht aan	52,4%	49,5%	46,4%	49,2%	45,1%	51,6%	53,9%	52,7%	54,1%	59,4%	45,3%	72,2%	59,5%
Leiding														
90.	Geen goede directe leiding	33,9%	30,1%	28,6%	30,2%	28,7%	31,8%	38,9%	34,5%	40,2%	36,6%	40,0%	50,0%	26,2%
91.	Directe leiding geen juist beeld van medewerker	37,9%	28,4%	28,6%	27,9%	30,3%	27,4%	46,1%	47,3%	45,1%	48,5%	41,3%	61,1%	40,5%
92.	Directe leiding houdt onvoldoende rekening	39,8%	34,3%	42,9%	33,3%	37,7%	32,5%	42,2%	40,0%	42,6%	43,6%	38,7%	72,2%	38,1%
93.	Kan niet bij leiding terecht met werkproblemen	17,0%	13,8%	14,3%	13,6%	16,4%	12,1%	18,3%	21,8%	17,2%	20,8%	16,0%	5,6%	26,2%
94.	Door leiding onvoldoende ondersteund in werk	40,3%	32,9%	32,1%	32,6%	33,6%	33,1%	48,3%	49,1%	46,7%	54,5%	37,3%	55,6%	38,1%
95.	Kan niet bij leiding terecht met priveproblemen	32,4%	30,1%	17,9%	31,0%	29,5%	29,9%	36,1%	34,5%	37,7%	39,6%	32,0%	38,9%	31,0%
96.	Directe leiding gaat niet goed om met conflicten	36,4%	33,9%	25,0%	34,5%	32,0%	35,7%	35,0%	38,2%	33,6%	39,6%	29,3%	44,4%	45,2%

		Totaal	F 1	F1 man	F1 vrouw	F1 <45	F1 >45	F 2	F2 man	F2 vrouw	F2 <45	F2 >45	F 3	F 4
Collega's														
97.	Onderlinge sfeer op het werk niet goed	15,5%	17,3%	35,7%	14,7%	16,4%	17,8%	8,3%	9,1%	8,2%	10,9%	5,3%	22,2%	23,8%
98.	Ergert zich vaak aan anderen op het werk	34,2%	35,3%	46,4%	34,1%	36,9%	35,0%	27,2%	30,9%	25,4%	27,7%	25,3%	16,7%	42,9%
99.	Kan geen beroep doen op collega's	12,1%	12,1%	14,3%	12,0%	9,8%	14,6%	12,8%	10,9%	13,9%	10,9%	16,0%	5,6%	7,1%
100.	Kan het niet goed vinden met collega's	1,7%	1,0%	0,0%	1,2%	0,8%	1,3%	2,2%	1,8%	2,5%	3,0%	1,3%	0,0%	0,0%
101.	Kan werkplek niet af en toe verlaten *	43,8%	52,2%	50,0%	52,7%	52,5%	53,5%	32,8%	25,5%	36,9%	33,7%	32,0%	27,8%	28,6%
Waardering														
102.	Voelt zich onvoldoende gewaardeerd													
	- door de opdrachtgever	21,4%	23,2%	25,0%	22,5%	27,9%	19,7%	11,1%	9,1%	12,3%	14,9%	5,3%	50,0%	31,0%
	- door de gasten	8,3%	7,6%	3,6%	8,1%	9,8%	6,4%	7,8%	10,9%	6,6%	11,9%	2,7%	11,1%	9,5%
	- door uw eigen werkgever	47,7%	44,3%	50,0%	43,8%	43,4%	45,9%	48,3%	54,5%	46,7%	54,5%	41,3%	50,0%	50,0%
103.	Krijgt nooit compliment van gasten / opdrachtgever	10,6%	12,5%	10,7%	12,8%	15,6%	10,8%	7,8%	10,9%	6,6%	10,9%	2,7%	16,7%	9,5%
Relatie werk en privé														
104.	Werk beïnvloedt privé-leven nadelig	37,3%	33,2%	39,3%	32,2%	37,7%	29,3%	37,8%	47,3%	33,6%	44,6%	28,0%	50,0%	50,0%
105.	Privé-leven beïnvloedt werk nadelig	8,8%	8,0%	10,7%	7,4%	11,5%	5,1%	7,8%	12,7%	5,7%	9,9%	5,3%	11,1%	14,3%
106.	Piekeren op het werk over privé-zaken	16,4%	16,3%	14,3%	16,7%	19,7%	13,4%	15,6%	16,4%	15,6%	17,8%	13,3%	38,9%	16,7%
Arbeidsvoorwaarden														
107.	Salaris niet in overeenstemming met werk	73,9%	71,6%	75,0%	71,3%	76,2%	68,8%	75,0%	83,6%	70,5%	77,2%	70,7%	88,9%	71,4%
108.	Kan verlofdagen niet naar wens opnemen	26,8%	20,1%	25,0%	19,0%	17,2%	21,7%	32,8%	29,1%	34,4%	27,7%	40,0%	61,1%	31,0%
109.	Onvoldoende opleidingsmogelijkheden	47,4%	45,0%	57,1%	43,8%	55,7%	38,2%	42,2%	47,3%	41,0%	54,5%	28,0%	88,9%	47,6%
Vooruitzichten														
110.	Wil graag hogerop komen binnen de catering*	45,0%	51,2%	32,1%	53,9%	32,0%	66,9%	41,7%	23,6%	50,0%	26,7%	62,7%	33,3%	26,2%
111.	Onvoldoende mogelijkheden om hogerop te komen	53,8%	52,6%	71,4%	50,8%	56,6%	50,3%	52,8%	60,0%	49,2%	57,4%	45,3%	88,9%	47,6%
112.	Verwacht geen promotie in de komende jaren	80,4%	84,4%	78,6%	85,7%	79,5%	89,2%	73,9%	60,0%	79,5%	62,4%	89,3%	94,4%	73,8%
113.	Vooruitzichten bij eigen werkgever zijn niet goed	44,7%	48,1%	42,9%	48,8%	50,0%	47,8%	38,9%	41,8%	36,9%	40,6%	34,7%	61,1%	47,6%
Toekomstverwachtingen														
114.	Op zoek naar een baan bij een andere werkgever	21,6%	17,0%	25,0%	16,3%	27,0%	9,6%	23,9%	29,1%	21,3%	35,6%	8,0%	33,3%	33,3%
115.	Verwacht over 2 jaar niet in catering te werken	19,1%	18,0%	10,7%	18,6%	21,3%	15,3%	20,0%	21,8%	18,0%	23,8%	13,3%	22,2%	23,8%
116.	Huidig werk wordt (mogelijk) opgeheven	24,3%	24,2%	21,4%	24,4%	24,6%	22,9%	23,3%	25,5%	23,0%	19,8%	29,3%	27,8%	28,6%
Algemene gezondheidsklachten														
120.	Heeft de laatste tijd gezondheidsklachten	50,6%	53,3%	35,7%	54,7%	56,6%	49,7%	46,7%	36,4%	51,6%	48,5%	44,0%	55,6%	35,7%
121.	Heeft gezondheidsklachten door het werk*	50,8%	53,3%	39,3%	54,7%	50,0%	56,1%	47,2%	36,4%	53,3%	44,6%	52,0%	50,0%	42,9%
122.	Nogal eens een opgezet of drukkend gevoel in maag	24,8%	24,9%	35,7%	23,6%	26,2%	23,6%	21,7%	27,3%	18,9%	25,7%	14,7%	38,9%	31,0%
123.	Gauw kortademig	16,4%	17,0%	17,9%	16,3%	18,0%	15,3%	15,0%	10,9%	17,2%	10,9%	20,0%	16,7%	16,7%

	Totaal	F 1	F1 man	F1 vrouw	F1 <45	F1 >45	F 2	F2 man	F2 vrouw	F2 <45	F2 >45	F 3	F 4
124. Nogal eens pijn in de borst- of hartstreek	14,8%	13,8%	21,4%	12,8%	16,4%	12,1%	11,7%	10,9%	12,3%	10,9%	12,0%	44,4%	19,0%
125. Nogal eens klachten over pijn in botten en spieren	63,1%	66,8%	64,3%	67,1%	63,9%	69,4%	57,8%	43,6%	64,8%	46,5%	73,3%	72,2%	47,6%
126. Vaak een gevoel van moeheid	63,4%	63,3%	53,6%	64,3%	63,1%	63,7%	62,8%	49,1%	69,7%	63,4%	62,7%	77,8%	47,6%
127. Nogal eens last van hoofdpijn	43,3%	44,3%	28,6%	46,5%	52,5%	37,6%	43,9%	27,3%	52,5%	46,5%	41,3%	61,1%	33,3%
128. Nogal eens last van rugpijn	56,7%	59,9%	60,7%	60,1%	59,0%	61,8%	53,9%	47,3%	57,4%	52,5%	57,3%	77,8%	42,9%
129. Maag nogal eens van streek	16,2%	18,0%	21,4%	17,4%	19,7%	17,2%	12,2%	16,4%	9,8%	17,8%	4,0%	22,2%	26,2%
130. Wel eens verdoofd gevoel of tinteling in ledematen	35,2%	34,9%	25,0%	36,0%	31,1%	39,5%	34,4%	23,6%	40,2%	25,7%	46,7%	33,3%	31,0%
131. Gauwer moe dan normaal	45,4%	47,1%	50,0%	46,9%	50,8%	44,6%	43,9%	34,5%	48,4%	40,6%	48,0%	38,9%	42,9%
132. Nogal eens duizelig	15,3%	17,6%	7,1%	18,6%	19,7%	15,9%	13,3%	9,1%	15,6%	12,9%	14,7%	22,2%	11,9%
133. Nogal eens lusteloos	36,8%	34,9%	35,7%	34,9%	41,8%	29,9%	39,4%	36,4%	41,0%	40,6%	37,3%	33,3%	35,7%
Slaapklachten													
134. Staat na het slapen geregeld met een moe gevoel op	44,4%	42,9%	53,6%	41,9%	54,1%	35,0%	46,1%	36,4%	51,6%	51,5%	40,0%	50,0%	40,5%
135. Komt vaak slaap tekort	27,3%	26,3%	39,3%	25,2%	32,8%	21,7%	28,9%	27,3%	30,3%	31,7%	25,3%	27,8%	26,2%
136. Slaapt meestal slecht	19,6%	19,7%	28,6%	19,0%	18,0%	22,3%	18,9%	12,7%	22,1%	17,8%	21,3%	16,7%	16,7%
Ziekteverzuim													
137a. Afgelopen 12 maanden verzuimd	55,3%	60,6%	57,1%	60,5%	68,0%	56,1%	48,3%	38,2%	53,3%	42,6%	56,0%	61,1%	45,2%
137b. Zo ja, Aantal ziekmeldingen	1,53	1,60	2,13	1,55	1,55	1,66	1,38	1,29	1,40	1,33	1,40	2,00	1,33
137c. Zo ja, aantal ziektedagen	37,90	36,53	17,00	37,78	37,44	33,32	42,48	33,57	45,40	40,60	44,79	27,20	36,79

* Toelichting Tabel

F1	Cateringmedewerkers
F2	Leidinggevenden
F3	CAM-medewerkers
F4	Koks

Bijlage 10 Open vragen

10.1 Belangrijkste oorzaken werkdruk

De belangrijkste oorzaken van werkdruk, zoals geantwoord in de open vraag, zijn in een aantal categorieën verdeeld: Werktempo en hoeveelheid werk, leiding, fysieke belasting en de inrichting van de werkplek.

Werktempo en hoeveelheid werk

- Contractovernames of veranderingen of nieuwe contracten gaan gebukt onder de concurrentie tussen de cateraars. In bijna alle gevallen vindt er een inkrimping van het budget plaats. Dit leidt tot te weinig personeel en/of te weinig tijd om aan de gestelde eisen te voldoen.
- Er is te weinig personeel en/of te weinig tijd om, binnen de gestelde voorwaarden aan de taakeisen te voldoen. Deze situatie is ontstaan door minder menskracht en/of meer klanten en/of breder assortiment en/of meer taken.
- Veel opdrachten of vragen komen tussendoor en zijn laat of niet aangekondigd en soms niet in het contract opgenomen. Een voorbeeld hiervan is het te laat melden van extra gasten voor de lunch.
- Er is veel administratief werk bijgekomen waar niet meer tijd voor gerekend is. Het gaat daarbij om de steeds veranderende hygiëne-eisen (HACCP) en de kwaliteitseisen (ISO-normen).
- Meer taken door het plaatsen van nieuwe automaten die aanvulling, schoonmaak en onderhoud vereisen.
- Het ontbreken van voldoende gekwalificeerd personeel, zeker als het gaat om vervanging. Er stromen veel ongeschoolde werknemers binnen wat een druk legt bij het vaste personeel. Het inwerken van regiomedewerkers en uitzend- en invalkrachten kost de vaste medewerker veel tijd, die niet ingecalculeerd is.
- De planning van het werk kan beter; zo is de lunchtijd vaak te krap voor de hoeveelheid gasten of worden goederen aangeleverd tijdens de lunchpauze.
- Eenpersoonslokaties zijn kwetsbaar. Bij ziekte of verlof is een vaste ingewerkte kracht nodig die kan inspelen op de wensen en de gewoonten van de gasten. Ook is het op eenpersoonslokaties, wanneer de kantine open is, moeilijk om andere taken, zoals het vullen van automaten uit te voeren.

Leiding en communicatie

- De aandacht die aan werknemers wordt gegeven is vaak negatief. Zo worden klachten in het bijzijn van gasten uitgesproken en worden weinig complimenten gegeven.
- Werknemers krijgen weinig gehoor wanneer ze klachten uiten.
- De leiding wisselt te vaak.
- De leiding heeft soms teveel wensen waar het personeel niet aan kan voldoen.
- Het hoofdkantoor staat te ver van het personeel op de locaties af. Oplossingen die het hoofdkantoor aangeeft voor problemen zijn in de praktijk niet uit te voeren.
- Er is te weinig contact tussen het hoofdkantoor en de lokatiemanagers.
- Er is te weinig werkoverleg.
- De communicatie over veranderingen bij de opdrachtgever, de werkgever of wetgeving is soms gebrekkig.
- De opdrachtgever houdt zich soms niet aan het contract, wanneer bijvoorbeeld de keuken gebruikt wordt en vervolgens vies wordt achtergelaten of wanneer kopjes niet worden teruggebracht.
- Gasten houden zich niet altijd aan de lunchtijden waardoor het schoonmaken van de locatie in de knel komt.

Fysieke belasting, materiaal en inrichting van de werkplek

- Door gebrek aan goed materiaal en onhandige inrichting van de werkplek moet te zwaar getild worden.
- Het materiaal is soms in slechte staat en reparaties laten lang op zich wachten
- Er is te weinig materiaal, zoals kopjes.
- De inrichting van de keuken kan beter. Ook wordt aangegeven dat gewerkt moet worden in een te kleine keuken of te kleine kantine.

10.2 Oplossingen voor de werkdruk

Ook hier zijn de gegeven antwoorden in een aantal categorieën ingedeeld. Het gaat daarbij om oplossingen op sector- bedrijfs- en locatieniveau.

Sectorniveau

- In Venecaverband kunnen afspraken gemaakt worden over de haalbaarheid van contracten. Er kunnen normen gesteld worden die kunnen worden opgenomen in de CAO zodat ze voor iedereen gelden. Normen kunnen betrekking hebben op het afzetten van het aantal personeelsleden tegen het aantal gasten, het assortiment en de mate van zelfbediening.

Bedrijfsniveau

- Communicatie beter laten verlopen.
- Meer werkoverleg en uitkomsten werkoverleg gebruiken.
- Iedereen betrekken bij werkoverleg (ook de opdrachtgever).
- Functioneringsgesprekken voeren.
- Het personeel moet problemen aan blijven kaarten.
- Hoger salaris.
- Zorgen voor een betere doorstroming van vrouwen op middelbare en hogere functies.
- Een deel van het vaste personeel bijscholen.
- Zorgen voor vaste invalkrachten. Invalkrachten van tevoren goed inwerken zodat ze meteen aan de slag kunnen en niet ter plaatse nog ingewerkt moeten worden.

Locatieniveau

- Extra personeel inzetten op piekuren.
- Wanneer de taken meer over de dag verspreid worden kan de werkdruk verminderd worden door meer uren te werken.
- Taken via een roulatiesysteem verspreiden over al het personeel.
- Tekort aan materiaal aanvullen.
- Oud en slecht materiaal vervangen.
- Keuken anders inrichten; een goede indeling kan tijdswinst opleveren.
- Voorbereidende werkzaamheden eerder starten.
- Lunchuren verbreden zodat de gasten verspreid over een aantal uren kunnen lunchen.
- Toevoer van materialen op andere momenten laten komen.

Bijlage 11 Onderlinge samenhang tussen de werkfactoren

Onderlinge samenhang tussen de werkfactoren, uitgedrukt in Pearsons correlatie-coëfficiënten.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1 Taakinhoud	1,0																				
2 Leermogelijkheden	,62**	1,0																			
3 Werktempo	,04	-,03	1,0																		
4 Regelmogelijkheden	,21**	,30**	,34**	1,0																	
5 Werkhouding	,11*	,06	,24**	,15**	1,0																
6 > 5 kilo	,09*	,09*	,33**	,25**	,40**	1,0															
7 > 25 kilo	,10*	,08*	,25**	,12**	,24**	,43**	1,0														
8 Werkbewegingen	,16**	,09*	,29**	,21**	,47**	,44**	,36**	1,0													
9 Binnenklimaat	,16**	,12**	,16**	,12**	,32**	,30**	,29**	,53**	1,0												
10 Werkorganisatie	,20**	,11**	,41**	,30**	,27**	,33**	,29**	,37**	,33**	1,0											
11 Leiding	,23**	,22**	,25**	,18**	,14**	,19**	,19**	,20**	,20**	,50**	1,0										
12 Collega's	,19**	,16**	,13**	,17**	,14**	,16**	,14**	,15**	,11**	,32**	,24**	1,0									
13 Waardering	,19**	,19**	,19**	,17**	,16**	,21**	,18**	,15**	,26**	,26**	,31**	,22**	1,0								
14 Werk-privé	,09*	-,01	,11**	,02	,19**	,10*	,13**	,16**	,11**	,24**	,13**	,14**	,16**	1,0							
15 Voorwaarden	,23**	,19**	,24**	,11**	,12**	,15**	,16**	,15**	,20**	,32**	,32**	,21**	,24**	,13**	1,0						
16 Vooruitzichten	,28**	,33**	,14**	,21**	,15**	,17**	,14**	,19**	,24**	,23**	,34**	,18**	,35**	,05	,36**	1,0					
17 Toekomst	,21**	,12**	,03	,04	,11**	,01	-,02	,04	,06	,18**	,23**	,12**	,19**	,16**	,14**	,34**	1,0				
18 Gezondheidsklachte	,20**	,14**	,27**	,17**	,29**	,25**	,20**	,38**	,29**	,32**	,21**	,21**	,22**	,30**	,17**	,24**	,19**	1,0			
19 Slaapklachten	,15**	,06	,17**	,03	,18**	,16**	,14**	,24**	,14*	,23**	,14**	,17**	,18**	,27**	,10*	,13**	,16**	,52**	1,0		
20 Werkbelasting	,05	-,05	,68**	,29**	,30**	,34**	,22**	,34**	,18**	,42**	,22**	,12**	,16**	,16**	,19**	,13**	,05	,43**	,26**	1,0	

*/** Significant verband tussen de twee onderwerpen



MINDER WERKDRUK
MeerWerkPlezier

