

TNO-rapport
4446/3590173/wim/stm

Werkdruk in de contractcatering in 2000

TNO Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

Telefoon 023 554 93 93
Fax 023 554 93 94

Datum
April 2001

Auteur(s)
M. Willemsen
M. Nuyens
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 vernenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

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

© 2000 TNO Arbeid

NR. 46513
plaats 66-17

TNO Arbeid (voorheen NIA TNO) is een kennisintensieve dienstverlener voor bedrijfsleven en overheid op het gebied van strategische arbeidsvraagstukken. Met als uitgangspunt een optimale inzet van mensen, houdt TNO Arbeid zich bezig met de innovatie van arbeid, organisatie en technologie, bevordering van arbeidsparticipatie en versterking van arbeidsomstandighedenbeleid.



Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Achtergrond en vraagstelling.....	4
3. Onderzoeksopzet	5
3.1 Opbouw van de vragenlijst.....	5
3.2 Structureren van gegevens.....	5
3.3 Analyses	6
3.4 Onderzoeksgroep en steekproeftrekking	6
4. Resultaten	7
4.1 Respons	7
4.2 Achtergrondkenmerken	8
4.3 Werkomstandigheden op locatie	9
4.3.1 Gemiddelde somscores.....	10
4.3.2 Losse vragen.....	13
4.4 Gezondheid.....	17
4.4.1 Somscores	17
4.4.2 Losse vragen.....	18
5. Vergelijking resultaten 1998	19
5.1 Vergelijking somscores	19
5.1.1 Specifieke aandachtspunten	20
5.1.2 Functiegroepen.....	22
5.2 Vragen over veranderingen	24
6. Samenvatting en conclusies.....	27
Bijlage 1 Opbouw van de vragenlijst.....	31
Bijlage 2 Berekening somscores.....	32
Bijlage 3 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep 2000.....	33
Bijlage 4 Vergelijking achtergrondkenmerken.....	34
Bijlage 5 Verdeling over de functies	35
Bijlage 6 Somscores totale groep en functiegroepen in 1998 en 2000	36
Bijlage 7 Weergave van de open antwoorden	38
Bijlage 8 De vragenlijst	57

1. Inleiding

In 1994¹ en 1998² heeft TNO Arbeid onderzoeken uitgevoerd naar de werksituatie en de werkdruk in de contractcatering. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek uit 1998 hebben werkgeverorganisatie en werknemersorganisaties³ gezamenlijk besloten actie te ondernemen om de situatie te verbeteren. Een eerste grote stap hierin is het in maart 1999 bereikte principeakkoord voor de contractcatering, waarin het terugdringen van de werkdruk expliciet aan de orde komt. In een van deze CAO-bepalingen is vastgelegd dat zowel in 2000 als in 2001 opnieuw onderzoeken zullen plaatsvinden naar de werkdruk in de contractcatering. In het kader van deze afspraken heeft TNO Arbeid in opdracht van de Vakraad het huidige onderzoek uitgevoerd. In dit rapport zijn de resultaten van het onderzoek in 2000 beschreven en is een vergelijking gemaakt met de gegevens uit 1998.

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

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

³ Het gaat om de volgende organisaties: Veneca, FNV Horecabond, CNV Bedrijvenbond en De Unie.

2. Achtergrond en vraagstelling

In de CAO is vastgelegd dat het probleem van werkdruk concreet dient te worden aangepakt. Hiervoor is in de CAO een aantal afspraken vastgelegd. Ten eerste zijn maatregelen geformuleerd over werkoverleg en het invoeren van een meldingsformulier voor werkdruk. Ten tweede is in de CAO vastgelegd dat met de invoering van deze maatregelen wordt gestreefd naar een daling van de werkdruk met tien procent⁴. In 1998 en 2000 is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst om de werkdruk te meten. De vragen uit deze lijst zijn teruggebracht tot een aantal hoofdonderwerpen. De scores op deze onderwerpen zijn uitgedrukt in percentages negatieve antwoorden. Er wordt naar gestreefd om deze negatieve scores met tien procent te laten dalen. Er zijn echter vier onderwerpen waarover specifieke CAO-afspraken zijn gemaakt. Op deze onderwerpen dient in ieder geval een daling van tien procent te worden gerealiseerd. Dit zijn:

- Werktempo
- Ergonomische aspecten (werkhouding, werkbeweging, gewichten tillen)
- Stijl van leidinggeven en werkorganisatie⁵
- Werkbelasting

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

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

1. Hoe is het in het jaar 2000 gesteld met de werkdruk in de contractcatering?
2. Is de beoogde daling van tien procent klachten op alle onderwerpen bereikt? Bij de beantwoording van deze vraag zal uitgebreid ingegaan worden op de vier eerder genoemde aandachtspunten.
3. Geldt dit resultaat voor alle onderscheiden functiegroepen?

⁴ Het gaat hierbij om een relatieve daling van tien procent. Dit betekent dat een score van 30% klachten met 3% moet worden teruggebracht tot 27%.

⁵ Bij het onderwerp leidinggeven was eerst ook 'communicatie' opgenomen, maar aangezien dit onderwerp niet apart was opgenomen in het onderzoek van 1998 wordt het hier verder niet behandeld.

3. Onderzoeksopzet

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

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

3.1 Opbouw van de vragenlijst

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

3.2 Structureren van gegevens

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

Om de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek vervolgens snel te kunnen beoordelen is een groot deel van de vragen gecombineerd tot zogenaamde somscores. Een somscore is het aantal ongunstige beoordelingen van een medewerker over een aspect van zijn werk. Voorbeelden van somscores zijn 'taakhoud', 'werkbewegingen' en 'gezondheidsklachten'. De minimumscore is een 0 (alleen positief ge-

scoord), het maximum is het aantal vragen waaruit de somscore is opgebouwd. Vervolgens is deze somscore gedeeld door het aantal vragen waaruit de somscore is opgebouwd en wordt een getal tussen 0 en 1 verkregen. Vanuit deze somscores zijn gemiddelden berekend voor functiegroepen en het totaal. Dit gemiddelde wordt tenslotte uitgedrukt in het percentage negatief beantwoorde vragen over het betreffende onderwerp. De berekening van de somscores staat in bijlage 2.

3.3 Analyses

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

3.4 Onderzoeksgroep en steekproeftrekking

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

Om de gewenste betrouwbaarheid te bereiken is er naar gestreefd om gegevens te verzamelen van tien procent van de medewerkers in de contractcatering. We zijn uitgegaan van 16.000 werkzame personen in de contractcatering⁶. Dit betekent dat 1600 mensen de lijst zouden moeten invullen. Bij de opzet van het onderzoek zijn we ervan uitgegaan dat de helft van de mensen die een vragenlijst ontvangt, deze ook invult. Hiervan uitgaande zouden er dus 3200 lijsten verstuurd moeten worden. Dat is 20% van de in de contractcatering werkzame personen. De Vakraad heeft aan elk bedrijf dat aangesloten is bij Veneca gevraagd om uit hun administratie willekeurig de adressen van 20% van de medewerkers aan TNO Arbeid te leveren. Twee bedrijven hadden alle adressen opgestuurd. TNO heeft daar zelf de selectie op uitgevoerd. Eén bedrijf wilde in verband met privacy geen adressen leveren. De afdeling P&O heeft bij dit bedrijf zelf de vragenlijsten onder de medewerkers verspreid. Uiteindelijk is aan 3404 medewerkers een enquête verstuurd.

⁶ Ten tijde van het opzetten van het onderzoek werd uitgegaan van 16.000 werkzame personen in de contractcatering. Nu is bekend dat er in 1999 ongeveer 18.285 mensen in de contractcatering werkten (Jaarverslag Veneca 1999).

4. Resultaten

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

4.1 Respons

Van de 3404 verstuurdde vragenlijsten zijn er in totaal 1280 ingevuld teruggestuurd. Dat is een respons van 38%. Dit percentage is lager dan gewenst, maar niet ongebruikelijk voor dergelijk onderzoek. Bovendien is de respons beter dan in 1998. De groep is groot genoeg om uitspraken te doen over de branche.

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

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

4.2 Achtergrondkenmerken

In bijlage 3 is de verdeling van respondenten weergegeven naar leeftijd, functie-groep en geslacht. Het merendeel van de respondenten is vrouw, namelijk 84%. De respondenten zijn ingedeeld in twee leeftijdsgroepen; jonger dan 45 jaar en 45 jaar en ouder. De verdeling over deze groepen is ongeveer gelijk; 54% van de respondenten is jonger dan 45 jaar en 46% is 45 jaar of ouder. De gemiddelde leeftijd is 42 jaar. Vrouwen zijn gemiddeld wat ouder dan mannen; onder de vrouwelijke medewerkers valt 49% in de categorie van 45 jaar of ouder, bij mannen is dat slechts 31%.

In de vragenlijst is gevraagd naar de functie van de respondenten. Van alle respondenten is in bijlage 5 de precieze verdeling over functies weergegeven. De 22 functiegroepen uit de vragenlijst zijn teruggebracht tot vier categorieën; cateringmedewerkers, leidinggevenden, koks en CAM-medewerkers. Van de steekproef werkt 56% als cateringmedewerker, 33% is leidinggevende, 6% van de respondenten is werkzaam als kok en de kleinste groep wordt gevormd door de CAM-medewerkers; 1% van de respondenten is werkzaam als chauffeur, automatenoperator of magazijnmeester. Omdat deze laatste groep erg klein is (13 mensen) is besloten om de resultaten van de CAM-medewerkers niet apart te bespreken.

Voor de functiegroepen is nogmaals naar geslacht en leeftijd gekeken. Onder cateringmedewerkers en leidinggevenden is het grootste deel van het personeel vrouw en is de leeftijdsverdeling over 45 en jonger en boven de 45 ongeveer gelijk. Bij koks is het aandeel mannen juist hoger (83%). Ook de verdeling over de leeftijdsgroepen is bij de koks anders; het aandeel medewerkers jonger dan 45 jaar is daar 83%.

Het merendeel van de mensen, 89%, is werkzaam in de algemene catering, 8% werkt in de institutionele catering en 2% zegt bij een ander type cateraar werkzaam te zijn.

Uit de verdeling van respondenten naar de verschillende cateraars blijkt dat driekwart van de respondenten bij de grootste drie cateraars werkt; Van Hecke, Eurest en Albron.

4.3 Werkomstandigheden op locatie

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

Bezetting

Ten eerste is gevraagd hoeveel vaste cateringmedewerkers er werkzaam zijn op de locatie. Het gemiddelde hiervan is acht medewerkers per locatie. Vervolgens is gevraagd of deze personeelsbezetting voldoende is. Hierop antwoordde 49% dat de personeelsbezetting een beetje of veel te krap is, 48% vindt de bezetting normaal en slechts 3% zegt de bezetting vrij ruim te vinden. Daarna is gevraagd of de personeelsbezetting het afgelopen jaar veranderd is. De helft geeft aan dat de bezetting niet veranderd is, 14% vindt de personeelsbezetting ruimer dan een jaar geleden, 23% vindt het krappere en 11% weet het niet. Aan de mensen die hebben aangegeven dat de bezetting veranderd is, is gevraagd wat de oorzaak hiervan is. De resultaten hiervan staan in de volgende tabel.

Tabel 1 Genoemde oorzaken van een verandering in de personeelsbezetting

Genoemde oorzaak	Ruimere personeelsbezetting (N=144)	Krappere personeelsbezetting (N=236)
Contract overgenomen door andere cateraar	5%	8%
Vernieuwing van contract door de opdrachtgever	10%	20%
Verandering in het aantal gasten	45%	22%
Anders... ^a	40%	51%

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

Veranderingen in het aantal gasten en andere oorzaken zijn de meest genoemde oorzaken voor een verandering in de personeelsbezetting.

Gasten

Per locatie zijn er gemiddeld 305 gasten per dag. Het aantal gasten is in het afgelopen jaar volgens 41% van de respondenten gelijk gebleven, 37% geeft aan dat er meer gasten zijn dan een jaar geleden, 10% zegt dat er minder gasten zijn en 13% weet het niet.

Assortiment

De laatste locatievragen hebben betrekking op het assortiment. Van de respondenten geeft 53% aan dat het assortiment gelijk is gebleven, 44% zegt dat het assortiment is uitgebreid en 3% van de medewerkers geeft aan dat het assortiment is verkleind. Vervolgens is aan de mensen die hebben aangegeven dat het assortiment is veranderd gevraagd waar deze verandering mee samenging. Deze antwoorden staan in de volgende tabel.

Tabel 2 Genoemde oorzaken van een verandering in het assortiment

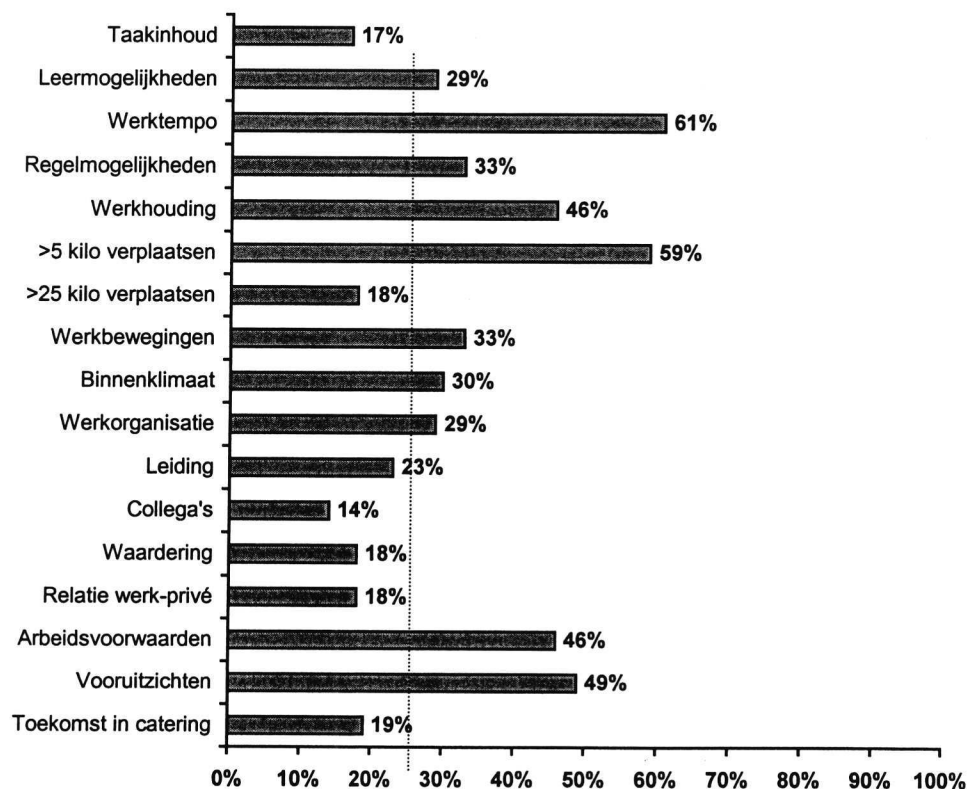
Genoemde oorzaak	Assortiment uitgebreid (N=419)	Beperkter assortiment (N=34)
Contract overgenomen door andere cateraar	8%	9%
Vernieuwing van contract door de opdrachtgever	15%	50%
Verandering in het aantal gasten	31%	21%
Anders... ^a	47%	21%

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

Veranderingen in het aantal gasten en andere oorzaken zijn het meest genoemd bij een uitbreiding van het assortiment. De belangrijkste oorzaak voor een beperkter assortiment ligt in een vernieuwing van het contract door de opdrachtgever.

4.3.1 Gemiddelde somscores

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



Figuur 1 Gemiddeld percentage klachten per onderwerp⁷

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

⁷ Eigenlijk zou in de figuur 'gebrek aan leermogelijkheden' of 'klachten over de taakhoud' moeten staan, maar vanwege de leesbaarheid houden we de termen kort. Alle onderwerpen betreffen dus percentages negatieve antwoorden.

Tabel 3 Specifieke knelpunten in de werksituatie

Leermogelijkheden	41% geeft aan dat baan niet vereist dat je nieuwe dingen leert 39% geeft aan dat baan geen grote vakbekwaamheid vereist 39% geeft aan dat er geen gelegenheid is om de eigen vakbekwaamheid te ontwikkelen
Werktempo	70% moet erg snel werken 64% moet erg hard werken 34% heeft over het algemeen niet genoeg tijd om het werk af te krijgen 69% moet heel veel werk doen 54% vindt het op het werk vaak een 'gekkenhuis' 74% geeft aan dat sprake is van grote pieken en dalen in drukte op het werk
Regelmogelijkheden	45% geeft aan dat het werk niet zelf onderbroken kan worden 46% geeft aan dat het werktempo niet zelf geregeld kan worden 42% 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
Werkhouding	82% moet tijdens het werk vaak lang achtereen staan 78% moet tijdens het werk vaak lang achtereen lopen
> 5 kilo verplaatsen	66% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo tillen 60% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo duwen of trekken 52% moet vaak zware lasten van meer dan 5 kilo dragen
Werkbewegingen	38% geeft aan vaak ver te moeten reiken met handen of armen 27% geeft aan in ongemakkelijke houdingen te moeten werken 55% geeft aan per minuut vaak dezelfde bewegingen te moeten maken 45% geeft aan langdurig in dezelfde houding te moeten werken
Binnenklimaat	43% heeft in het werk veel hinder van wisseling in temperatuur 59% heeft in het werk veel hinder van warmte 28% heeft in het werk veel hinder van kou 40% heeft in het werk veel hinder van droge lucht 47% heeft in het werk veel hinder van gebrek aan frisse lucht
Werkorganisatie	38% heeft niet regelmatig werkbesprekingen 33% is niet goed ingewerkt tijdens de eerste periode op locatie 36% wordt gehinderd door gebreken in het werk van anderen 48% geeft aan dat werk vaak belemmerd wordt door onverwachte situaties 41% geeft aan dat het werk vaak bemoeilijkt wordt door afwezigheid anderen 30% geeft aan dat er sprake is van een groot personeelsverloop 40% geeft aan dat instructies vanuit het hoofdkantoor meestal niet goed aansluiten bij de werkwijze op locatie
Arbeidsvoorwaarden	76% vindt salaris niet in overeenstemming met het werk 26% geeft aan geen verlofdagen te kunnen opnemen wanneer gewenst 35% heeft onvoldoende opleidingsmogelijkheden in werk
Vooruitzichten	41% heeft binnen de catering onvoldoende mogelijkheden om hoger op te komen 73% verwacht niet promotie te maken in de komende jaren 32% vindt de vooruitzichten bij de eigen werkgever niet goed

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

4.3.2 Losse vragen

Ervaren werkbelasting

Ten eerste is gevraagd hoe de mensen de werkbelasting ervaren. Het merendeel (59%) ervaart de werkbelasting als (te) hoog, 40% als normaal en slechts 1% als te licht. Aan de mensen die hebben aangegeven de werkbelasting hoog of te hoog te vinden (713 mensen) is gevraagd wat de belangrijkste oorzaken hiervan zijn. Zij konden hierbij kiezen uit negen opties. Dit is weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 4 oorzaken (te) hoge werkbelasting

Oorzaak	Percentage mensen dat reden heeft genoemd (N=713)
Hoeveelheid werk	81%
Lichamelijke belasting	50%
Werktijden	33%
Organisatie van het werk	26%
Werkomgeving	15%
Samenwerking met collega's	12%
Samenwerking met leidinggevende	11%
Apparatuur en materialen	9%
Anders..... ^a	10%

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

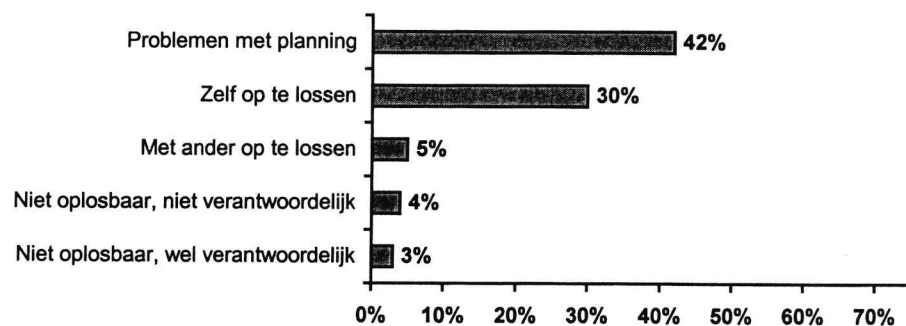
In de tabel is te zien dat de hoeveelheid werk, de lichamelijke belasting, de werktijden en de organisatie van het werk het meest genoemd worden als oorzaken van een (te) hoge werkbelasting. In bijlage 7.5 staan de oorzaken die mensen zelf hebben opgeschreven bij de categorie anders.

Regelmogelijkheden en regelproblemen

Net als in 1998 is wat dieper ingegaan op de regelproblemen. Het is namelijk bekend dat mensen die problemen in hun werk tegenkomen die ze niet kunnen oplossen meer werkdruk ervaren. Er zijn vragen gesteld over de regelproblemen op zes gebieden.

Planning van het werk

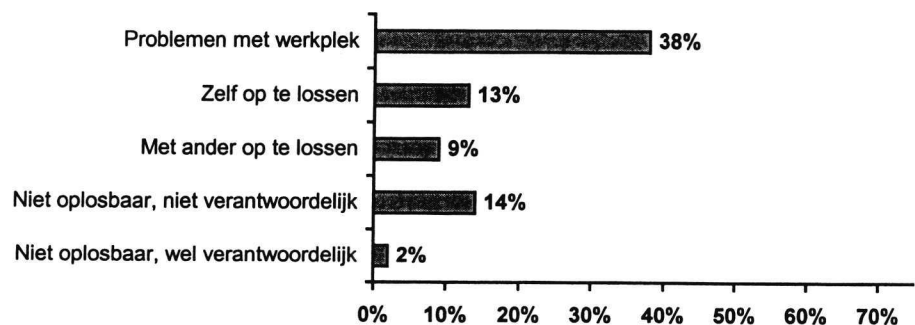
De eerste vraag heeft betrekking op de planning van het werk. In de volgende figuur zijn de losse vragen behorend bij dit onderwerp weergegeven.



Figuur 2 Problemen mbt de planning

In de figuur is te zien dat 42% van de medewerkers problemen heeft met de planning van het werk. De meeste medewerkers (eenderde) zijn in staat om deze problemen zelf op te lossen. Slechts 7% van de medewerkers geeft aan dat er geen oplossingen worden gevonden.

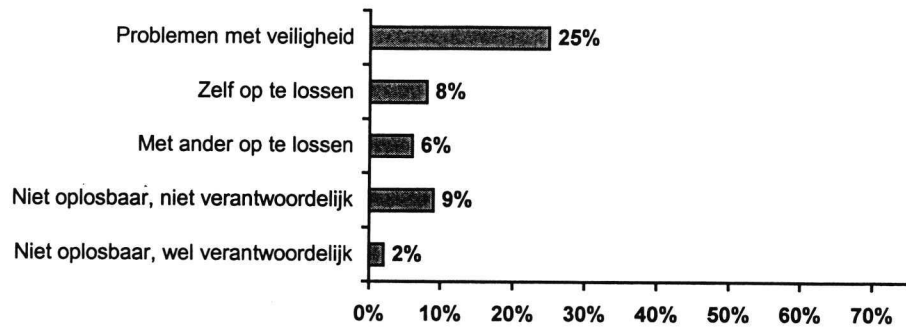
Inrichting van de werkplek en/of de apparatuur, materialen en hulpmiddelen



Figuur 3 Problemen mbt de werkplek

38% van de respondenten heeft problemen met de werkplek. Ongeveer de helft van deze problemen kan worden opgelost. Indien de problemen niet opgelost kunnen worden, gaat het meestal om problemen waar de medewerkers niet verantwoordelijk voor zijn.

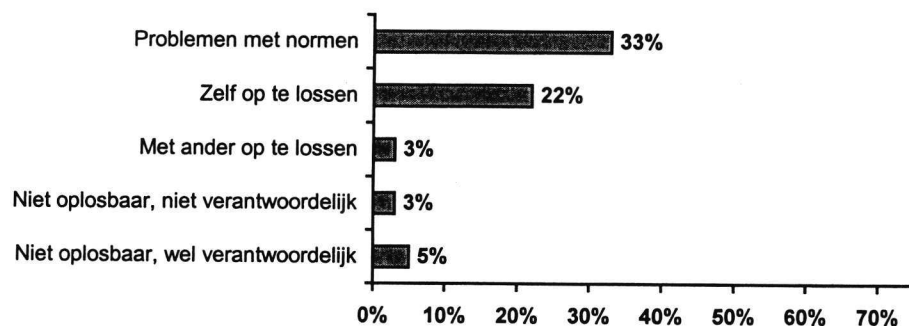
Veiligheid



Figuur 4 Problemen mbt de veiligheid

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

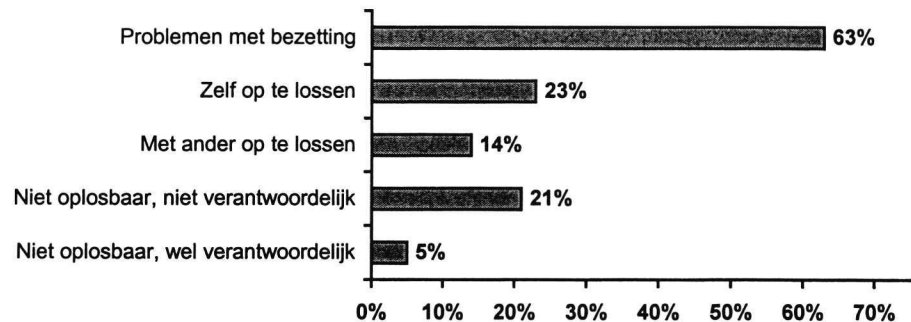
Kwaliteits- en hygiënenormen (ISO en HACCP)



Figuur 5 Problemen mbt de normen

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

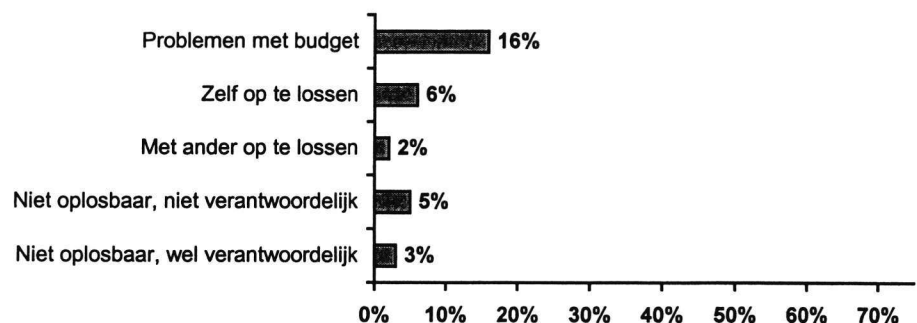
Personeelsbezetting



Figuur 6 Problemen mbt de personeelsbezetting

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

Budget



Figuur 7 Problemen mbt het budget

De respondenten ondervinden relatief weinig problemen met het budget. Waarschijnlijk heeft de meerderheid van de respondenten (de cateringmedewerkers) in zijn/haar functie niets met het budget te maken en behoort het tot de verantwoordelijkheid van de leidinggevenden. De problemen die optreden zijn redelijk goed op te lossen.

Conclusie regelmogelijkheden

Er worden redelijk veel problemen ondervonden met de personeelsbezetting, de planning van het werk, de inrichting van de werkplek en de kwaliteits- en hygiënenormen. De problemen met betrekking tot de personeelsbezetting en de inrichting van de werkplek zijn minder goed op te lossen, maar de medewerkers worden ook minder vaak verantwoordelijk gehouden voor deze problemen. Dit betekent echter niet dat het geen moeilijkheden oplevert; wanneer men telkens tegen dezelfde pro-

blemen oploopt, zonder ze zelf of met anderen op te kunnen lossen, kan dit de werkdruk verhogen. De problemen met de planning en de kwaliteits- en hygiënenormen zijn in het merendeel van de gevallen zelf op te lossen; hierbij hoeven geen anderen te worden ingeschakeld.

Verdeling werkzaamheden

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

Functioneringsgesprek

Ongeveer de helft van de respondenten (53%) geeft aan dat er in het afgelopen jaar geen functioneringsgesprek met hem/haar is gevoerd.

Slotoordeel werk

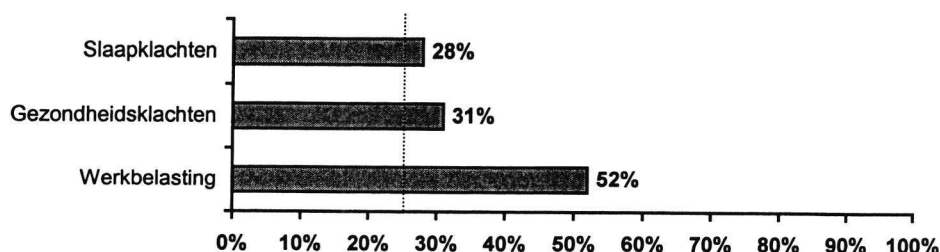
Tenslotte konden medewerkers een algemeen slotoordeel over hun werk geven. Hierbij geeft 35% aan dat hij/zij goed zit met zijn werk, 46% zegt dat het redelijk is, 15% vindt het matig, en 5% beoordeelt het als slecht.

4.4 Gezondheid

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

4.4.1 Somscores

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



Figuur 8 Gemiddeld percentage stress- en gezondheidsklachten

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

Tabel 5 Specifieke stress- en gezondheidsklachten

Werkbelasting	71% vindt het werk lichamelijk erg inspannend
	69% werkt geregeld onder tijdsdruk
	49% zou het eigenlijk kalmer aan moeten doen in het werk
	48% vindt het werk geestelijk erg inspannend
	48% vindt het werk vaak te vermoeiend
	28% heeft geregeld problemen met tempo of drukte van het werk
Gezondheidsklachten	54% heeft nogal eens pijn in botten en spieren
	53% heeft vaak een gevoel van moeheid
	49% heeft nogal eens last van ruggpijn
	42% heeft de laatste tijd gezondheidsklachten
	38% heeft nogal eens last van hoofdpijn
	33% voelt zich gauwer moe dan normaal
	28% voelt zich nogal eens lusteloos
Slaapklachten	27% heeft wel eens een verdoofd gevoel of tinteling in de ledematen
	37% staat na het slapen geregeld moe op
	25% komt vaak slaap tekort

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

4.4.2 Losse vragen

Gezondheidsklachten

In tabel 4 was te zien dat 42% aangeeft gezondheidsklachten te hebben. Op de aanvullende vraag of mensen gezondheidsklachten hebben door het werk antwoordt eerderde van de respondenten dat dit het geval is.

Ziekteverzuim

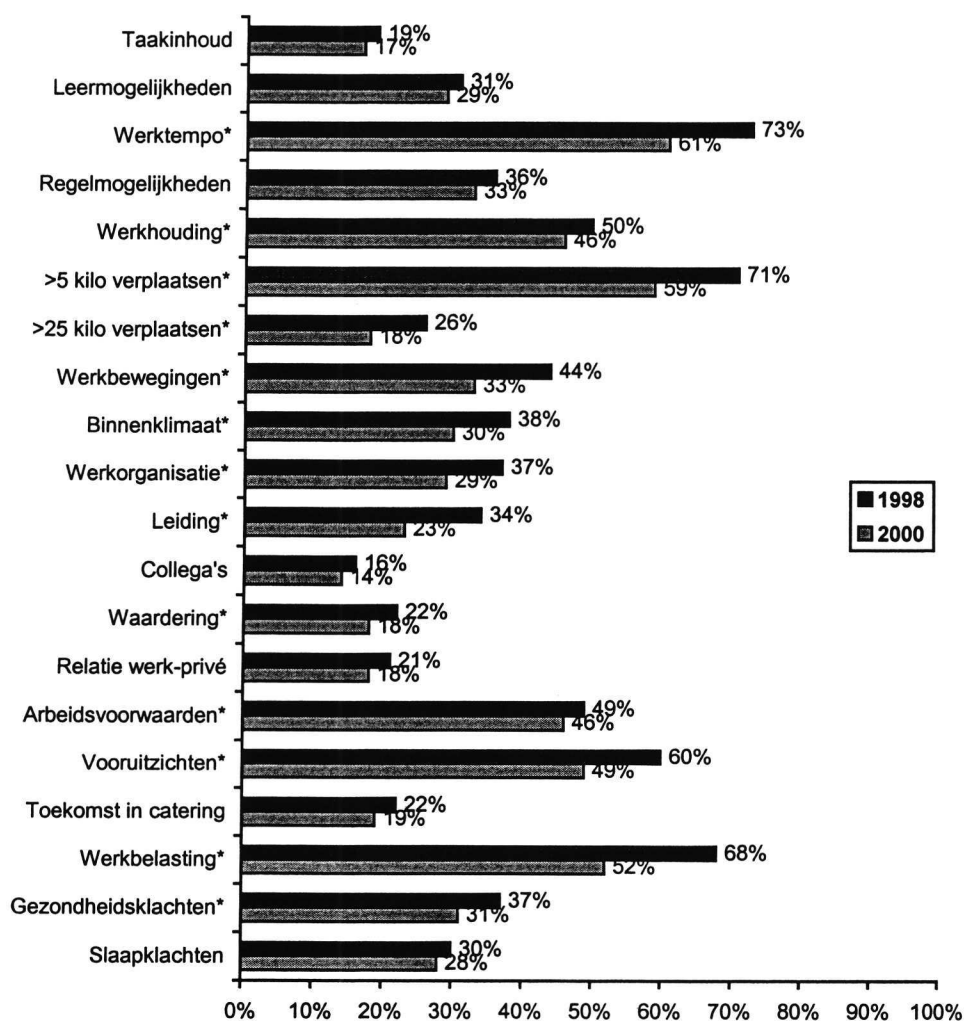
Van de respondenten heeft 54% zich in het afgelopen jaar minstens één keer ziek gemeld. Gemiddeld waren zij in deze periode 1,5 keer afwezig en waren zij gemiddeld 23 dagen afwezig per ziektegeval.

5. Vergelijking resultaten 1998

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

5.1 Vergelijking somscores

In de volgende figuur zijn de somscores uit het onderzoek van 1998 naast de resultaten uit 2000 gezet.



Figuur 9 Vergelijking resultaten 1998 en 2000. Een * betekent een significante daling.

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

In de figuur is verder met een * aangegeven welke verschillen significant⁸ zijn: op dertien van de twintig onderwerpen is sprake van een significante daling van het aantal klachten. In de CAO is echter vastgelegd dat gestreefd wordt naar een gemiddelde daling van 10% op de somscores.

In de figuur is te zien dat op vijftien onderwerpen een daling van 10% bereikt is, namelijk: taakhoud, werktempo, verplaatsen van gewichten zwaarder dan 5 kilo, verplaatsen van gewichten zwaarder dan 25 kilo, werkbewegingen, binnenklimaat, werkorganisatie, leiding, collega's, waardering, relatie werk- en privé-leven, vooruitzichten, toekomst in de contractcatering, gezondheidsklachten en werkbelasting. In bijlage 6 is deze relatieve daling in een tabel weergegeven.

Op vier van deze onderwerpen is echter niet sprake van een significante verandering. De vermindering van het aantal klachten op deze scores kan aan 'toeval' te wijten zijn. Het betreft de onderwerpen: taakhoud, collega's, relatie werk-privé en toekomst in catering.

Tenslotte zijn er twee onderwerpen waarop wel sprake is van een significante daling, maar niet van een daling van tien procent. Het betreft de werkhouding en de arbeidsvoorwaarden.

5.1.1 Specifieke aandachtspunten

Zoals gezegd is in de CAO-afspraken verder vastgelegd dat op vier onderwerpen – die door de bedrijven zelf te beïnvloeden zijn - een specifieke daling van 10% bereikt dient te worden. De veranderingen op deze onderwerpen bespreken we nu.

5.1.1.1 Werktempo

De beoogde daling van tien procent klachten is hier duidelijk bereikt (van 73% naar 61%). Deze daling is het gevolg van een daling in het percentage klachten op vijf van de zes bij dit onderwerp behorende items (snel werken, hard werken, niet genoeg tijd om werk af te krijgen, veel werk moeten doen, op het werk is het vaak een 'gekkenhuis'). De score op één item is nauwelijks veranderd. Dit gaat om de vraag of er in het werk sprake is van grote pieken en dalen in de drukte op het werk.

⁸ De verschillen tussen groepen zijn bepaald door middel van t-toetsen, met een significantieniveau van 5% (de kans dat een gevonden verschil aan toeval toe te schrijven is, is kleiner of gelijk aan 5%).

5.1.1.2 Ergonomische aspecten

Er zijn vier ergonomische aspecten waarbij de daling van 10% gehaald diende te worden. Deze aspecten bespreken we nu.

Werkbewegingen

Het gemiddeld percentage klachten op dit onderwerp is met meer dan tien procent gedaald van 44% in 1998 naar 33% in 2000. Deze daling is niet toe te schrijven aan enkele items, maar is het gevolg van een daling van klachten op alle items die tot de somscore behoren.

Gewichten van meer dan 5 kilo verplaatsen

Bij dit onderwerp is het percentage klachten ook genoeg gedaald: namelijk van 71% naar 60%. Er horen drie vragen bij dit onderwerp: of men vaak zware lasten van 5 kilo of meer moet duwen of trekken, moet tillen of moet dragen. Vooral de klachten over de laatste twee onderwerpen (tillen en dragen) zijn afgenomen.

Gewichten van meer dan 25 kilo verplaatsen

Ook op dit onderwerp is het gemiddeld percentage klachten met de beoogde tien procent gedaald (van 26% naar 18%). Als we naar de losse items kijken is te zien dat op alle drie de items (duwen of trekken, tillen en dragen) het percentage klachten is gedaald.

Werkhouding

Voor de werkhouding geldt dat het percentage klachten weliswaar significant is afgenomen (van 50% naar 46%), maar niet met de beoogde tien procent. Het percentage klachten op twee items die tot de somscore behoren is wel met 10% of meer afgenomen. De respondenten hebben minder klachten over langdurig moeten zitten en gehurkt of geknield werken. De daling van het percentage klachten op deze twee items is echter niet voldoende om de somscore met 10% te laten dalen.

De daling van tien procent is bereikt op drie van de vier ergonomische aspecten (werkbewegingen en gewichten van meer dan 5 en 25 kilo verplaatsen). Op één onderwerp is de gewenste daling niet bereikt. Het betreft de werkhouding.

5.1.1.3 Stijl van leidinggeven en werkorganisatie

Bij het onderwerp stijl van leidinggeven zijn door de CAO-partijen twee somscores genoemd. Het gaat om het onderwerp 'leiding' en om het onderwerp 'werkorganisatie'.

Leiding

Het gemiddeld percentage klachten op dit onderwerp is gedaald van 34% in 1998 naar 23% in 2000. Op elk item dat tot de somscore behoort is het percentage klachten gedaald, maar er zijn drie vragen waarbij deze daling vrij sterk is. Meer mensen geven nu aan dat de directe leiding een juist beeld van hen heeft in hun werk, dat de directe leiding voldoende rekening houdt met wat de respondent zegt en dat hij/zij door de directe leiding voldoende ondersteund wordt in het werk.

Werkorganisatie

Ook op het onderwerp werkorganisatie is het percentage klachten met meer dan tien procent gedaald (van 37% in 1998 naar 29% in 2000). Hetzelfde geldt voor vrijwel alle items die tot de somscore behoren. Er zijn slechts twee items waarop het percentage negatieve antwoorden niet met de gewenste tien procent is gedaald. Dit zijn de vragen of men regelmatig werkbesprekingen heeft en of er op de locatie sprake is van een groot personeelsverloop.

5.1.1.4 Werkbelasting

Het laatste onderwerp dat extra aandacht krijgt is de werkbelasting. Hierop is de gewenste daling van tien procent ook bereikt (namelijk van 68% naar 52%). Deze daling is niet toe te schrijven aan enkele items, maar is het gevolg van een daling van klachten op alle items die tot de somscore behoren.

5.1.1.5 Conclusies ten aanzien van specifieke aandachtspunten

De beoogde daling van tien procent klachten is bereikt op de somscores werktempo, werkbewegingen, gewichten van meer dan 5 kilo verplaatsen, gewichten van meer dan 25 kilo verplaatsen, stijl van leidinggeven, werkorganisatie, en de werkbelasting. Het gewenste resultaat is grotendeels bereikt, behalve op één ergonomisch aspect, te weten de werkhouding.

5.1.2 Functiegroepen

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

Tabel 6 Daling in het percentage klachten op de somscores per functiegroep

Somscore	Totaal	Cateringmedewerker	Leidinggevende	Kok
Taakhoud	*	*		
Leermogelijkheden		☒		
Werktempo	☒	☒	☒	☒
Regelmogelijkheden			☒	
Werkhouding	*	*	☒	☒
Meer dan 5 kilo verplaatsen	☒	☒	☒	☒
Meer dan 25 kilo verplaatsen	☒	☒	☒	*
Werkbewegingen	☒	☒	☒	☒
Binnenklimaat	☒	☒	☒	*
Werkorganisatie	☒	☒	☒	*
Leiding	☒	☒	☒	*
Collega's	*	*	*	
Waardering	☒	☒	*	
Relatie werk-privé	*			*
Arbeidsvoorwaarden	*			
Vooruitzichten	☒	☒	☒	
Toekomst in contractcatering	*		*	*
Gezondheidsklachten	☒	☒		*
Slaapklachten			*	
Werkbelasting	☒	☒	☒	☒

* = Daling van 10% of meer

☒ = Daling van 10% of meer en significant

* wel significant, maar geen daling van 10% of meer

Ten eerste is te zien dat het percentage klachten van cateringmedewerkers, leidinggevend en koks op een groot aantal onderwerpen met tien procent of meer is gedaald. Het gaat hierbij om grotendeels dezelfde onderwerpen voor alledrie de groepen. Als we kijken naar de onderwerpen die volgens de CAO-afspraken met 10% of meer moesten dalen, valt vervolgens op dat er slechts één onderwerp is waarop deze daling niet bereikt is. Het betreft de werkhouding; de daling van 10% klachten is hier wel bereikt bij koks en leidinggevend, maar niet bij cateringmedewerkers. Overigens moet hierbij vermeld worden dat een deel van de dalingen – vooral bij de koks – niet significant is. De vermindering van het aantal klachten op deze scores kan – gegeven het geringere aantal respondenten in deze groep - aan 'toeval' te wijten zijn.

5.2 Vragen over veranderingen

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

Tabel 7 Veranderingen in de werkdruk op locatie (N= 1134)

	Aantal respondenten	Percentage respondenten
Werkdruk is toegenomen	616	54%
Werkdruk is gelijk gebleven	468	41%
Werkdruk is afgenomen	50	4%

Meer dan de helft geeft aan dat de werkdruk is toegenomen, 41% geeft aan dat de werkdruk gelijk is gebleven en slechts 4% zegt dat de werkdruk is afgenomen. Dit zijn opvallende resultaten, omdat het percentage klachten op alle somscores was afgenomen. In de volgende tabel staan de oorzaken die mensen hebben aangegeven voor een toename of afname van de werkdruk. Deze vraag is dus aan 58% van de respondenten (666 mensen) gesteld.

Tabel 8 oorzaken voor een verandering van de werkdruk

Reden afname/toename werkdruk	Toename van werkdruk:	Afname van werkdruk:
	Percentage mensen dat reden heeft genoemd N=616	Percentage mensen dat reden heeft genoemd N=50
Verandering in werktijden	28%	26%
Verandering in de hoeveelheid werk	81%	30%
Verandering in de organisatie van het werk	18%	14%
Verandering in de samenwerking met leidinggevende(n)	13%	18%
Verandering in de samenwerking met collega's	16%	20%
Verandering in de werkomgeving	7%	2%
Verandering in de lichamelijke belasting	20%	10%
Verandering in de apparatuur en/of materialen	7%	4%
Genomen werkdrukmaatregelen	--	10%
Anders... ^a	12%	42%

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

Een toename van de werkdruk heeft volgens de medewerkers vooral te maken met een verandering van de hoeveelheid werk. Andere veelgenoemde redenen zijn een verandering in de lichamelijke belasting, de werktijden en de organisatie van het werk. Voor een afname van de werkdruk worden vooral veranderingen in de hoeveelheid werk genoemd. Andere redenen die worden genoemd zijn veranderingen in de werktijden, de samenwerking met collega's en leidinggevend en andere rede-

nen. Bij de vraag over de afname van de werkdruk valt op dat veel mensen (42%) de antwoordcategorie 'anders' hebben ingevuld. De ingevulde antwoorden staan in bijlage 7.4. Het is mogelijk dat deze antwoorden thuishoren binnen de vooraf vastgestelde categorieën.

Vervolgens is gevraagd of er in het afgelopen jaar maatregelen zijn genomen om de werkdruk aan te pakken. Hierop antwoordt 31% dat er inderdaad maatregelen zijn getroffen, 69% geeft aan dat er geen maatregelen zijn getroffen om de werkdruk aan te pakken. Aan de mensen die aangaven dat er maatregelen zijn getroffen is ook gevraagd om welke maatregelen het ging. Deze worden in de onderstaande tabel weergegeven. Men kon meerdere antwoorden aankruisen.

Tabel 9 Getroffen maatregelen om de werkdruk aan te pakken

Getroffen maatregelen om de werkdruk aan te pakken	Percentage respondenten dat deze maatregelen noemt (N = 373)
Verandering in werktijden	34%
Aanpassing van de hoeveelheid werk	18%
Aanpassing van de hoeveelheid personeel	53%
Verandering in de werkomgeving	5%
Verandering in de hoeveelheid lichamelijke belasting	16%
Aanpassing van de apparatuur en/of materialen	22%
Verandering in de organisatie van het werk	21%
Maatregelen gericht op de samenwerking met leidinggevende(n)	11%
Maatregelen gericht op de samenwerking met collega's	18%
Anders... ^a	6%

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

De meest genoemde maatregelen om de werkdruk aan te pakken zijn de aanpassing van de hoeveelheid personeel en de verandering in werktijden. Vervolgens is aan deze groep gevraagd of de genomen maatregelen inderdaad tot een vermindering van de werkdruk hebben geleid. Tweederde van die groep geeft aan dat dit inderdaad het geval is geweest.

Een maatregel die in de gehele contractcatering is ingevoerd is het 'meldingsformulier werkdruk'. In de enquête is gevraagd of de mensen bekend zijn met dit instrument. Ongeveer de helft (54%) van de respondenten kent dit meldingsformulier. Van de medewerkers die dit meldingsformulier kennen, heeft 9% dit formulier wel eens gebruikt. Van deze mensen zegt 15% dat het insturen van het formulier heeft bijgedragen aan een vermindering van hun werkdruk.

Een tweede maatregel die in de CAO is opgenomen betreft het gestructureerd werkoverleg binnen werktijd. Ook hierover zijn vragen gesteld. Ten eerste geeft tweederde aan dat er in het afgelopen jaar gestructureerd werkoverleg op de locatie heeft plaatsgevonden. Van deze groep zegt 22% dat zij één keer werkoverleg hebben gehad in het afgelopen jaar, 20% zegt twee keer werkoverleg te hebben gehad en 59%

heeft meer dan twee keer een werkoverleg gehad. Tenslotte is aan deze mensen gevraagd of dit werkoverleg onder werktijd is gehouden. De antwoorden op deze vraag staan in onderstaande tabel.

Tabel 10 Tijdstip waarop werkoverleg plaatsvindt

	Percentage medewerkers (N=718)
Werkoverleg alle keren onder werktijd	49%
Werkoverleg nooit onder werktijd	19%
Vaker binnen dan buiten werktijd	13%
Vaker buiten dan binnen werktijd	19%

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

Aan de 471 medewerkers die in het afgelopen jaar geen werkoverleg hebben gehad is gevraagd waarom dit niet is gebeurd. In de volgende tabel staan de redenen die hiervoor zijn gegeven. Zij konden meerdere redenen opgeven.

Tabel 11 Redenen waarom er geen werkoverleg heeft plaatsgevonden

Reden	Percentage medewerkers dat reden heeft genoemd (N=471)
Geen interesse bij de medewerkers	9%
Geen interesse bij de leidinggevende	24%
Geen mogelijkheden op de locatie	9%
Geen mogelijkheden tijdens werktijd	37%
Het loon moet worden doorbetaald	7%
Anders ^a	34%

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

In de tabel is te zien dat een gebrek aan interesse bij de leidinggevenden en onvoldoende mogelijkheden tijdens werktijd het meest genoemd zijn. Hierbij valt op dat veel mensen (34%) de antwoordcategorie 'anders' hebben ingevuld. De ingevulde antwoorden staan in bijlage 7.7. Het is niet uitgesloten dat deze antwoorden thuis horen binnen de vooraf vastgestelde categorieën.

6. Samenvatting en conclusies

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

1. Hoe is het in het jaar 2000 gesteld met de werkdruk in de contractcatering?
2. Is de beoogde daling van tien procent klachten op alle onderwerpen bereikt?
Bij de beantwoording van deze vraag zal uitgebreid ingegaan worden op de vier eerder genoemde aandachtspunten.
3. Geldt dit resultaat voor alle onderscheiden functiegroepen?

We bespreken de conclusies nu per vraag.

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

De vragen over werkdruk zijn teruggebracht tot twee categorieën: vragen over de werksituatie en vragen over de gezondheid. In onderstaande tabel staan de aandachtspunten voor deze twee onderwerpen. We spreken van een aandachtspunt wanneer meer dan een kwart van de respondenten ongunstig oordeelt over een onderwerp.

Tabel 12 Aandachtspunten in de werksituatie en de gezondheid

	Aandachtspunten
Werksituatie	Te krappe personeelsbezetting Leermogelijkheden Werktempo Regelmogelijkheden Werkhouding Gewichten van meer dan 5 kilo verplaatsen Werkbewegingen Binnenklimaat Werkorganisatie Arbeidsvoorwaarden Vooruitzichten 59% ervaart werkbelasting als (te) hoog 53% heeft geen functioneringsgesprek gehad
Gezondheid	Gezondheidsklachten Slaapklachten Werkbelasting Gezondheidsklachten door werk

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

Wanneer we kijken naar de somscores is te zien dat het percentage klachten op alle onderwerpen is afgenomen. Op dertien van de twintig onderwerpen is sprake van een significante daling van het aantal klachten. In de CAO is echter vastgelegd dat gestreefd wordt naar een daling van 10% op alle somscores. Deze daling van 10% is op vijftien onderwerpen bereikt, namelijk: taakhoud, werktempo, verplaatsen van gewichten zwaarder dan 5 kilo, verplaatsen van gewichten zwaarder dan 25 kilo, werkbewegingen, binnenklimaat, werkorganisatie, leiding, collega's, waardering, relatie werk- en privé-leven, vooruitzichten, toekomst in de contractcatering, gezondheidsklachten en werkbelasting.

Op vier van deze onderwerpen is echter geen sprake van een significante daling. De vermindering van het aantal klachten op deze scores kan derhalve aan 'toeval' te wijten zijn. Het betreft de onderwerpen: taakhoud, collega's, relatie werk-privé en toekomst in de catering.

Tenslotte zijn er twee somscores waarop het percentage negatieve antwoorden wel significant is afgenomen, maar niet met tien procent of meer. Het gaat om de onderwerpen werkhouding en arbeidsvoorwaarden.

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

Er zijn vier onderwerpen waaraan de CAO-partijen extra belang hechten. Het betreft hier de volgende onderwerpen: werktempo, ergonomische aspecten (werkhouding, werkbewegingen, het verplaatsen van gewichten zwaarder dan 5 en 25 kilo), stijl van leidinggeven en werkorganisatie, en werkbelasting. De beoogde daling van tien procent klachten is bereikt op de somscores werktempo (met 16% gedaald), werkbewegingen (25%), gewichten van meer dan 5 kilo verplaatsen (17%), gewichten van meer dan 25 kilo verplaatsen (31%), stijl van leidinggeven (32%), werkorganisatie (22%) en de werkbelasting (24%). Het gewenste resultaat is grotendeels bereikt, behalve op één ergonomisch aspect, te weten de werkhouding.

Op de vraag of de resultaten voor alle functiegroepen gelden, is ten eerste te zeggen dat het percentage klachten van cateringmedewerkers, leidinggevend en koks op een groot aantal onderwerpen met 10% of meer is gedaald. Als we kijken naar de onderwerpen die volgens de CAO-afspraken met 10% of meer moesten dalen, valt vervolgens op dat er slechts één onderwerp is waarop deze daling niet bereikt is. Het betreft de werkhouding; de daling van 10% klachten is hier wel bereikt bij koks en leidinggevend, maar niet bij cateringmedewerkers. Dit verklaart waarom deze score voor het totaal niet met 10% is afgenomen. Wanneer we naar de significante dalingen kijken, valt op dat het aantal onderwerpen waarop sprake is van een significante afname in het aantal klachten kleiner is bij de koks dan bij de cateringmedewerkers en de leidinggevend. De vermindering van het aantal klachten op deze

scores kan – gegeven het geringere aantal respondenten in de groep koks - aan ‘toeval’ te wijten zijn.

Op de losse vraag of de werkdruk is veranderd, geeft 54% aan dat de werkdruk is toegenomen, 41% geeft aan dat de werkdruk gelijk is gebleven, en 4% zegt dat de werkdruk is afgenomen. Een toename van de werkdruk heeft volgens de medewerkers vooral te maken met een verandering van de hoeveelheid werk. Andere veelgenoemde redenen zijn een verandering in de lichamelijke belasting, de werktijden en de organisatie van het werk. Voor een afname van de werkdruk worden vooral veranderingen in de hoeveelheid werk genoemd.

Tenslotte zijn vragen gesteld over de genomen maatregelen om de werkdruk te verlagen. Hierop antwoordt 31% dat er inderdaad maatregelen zijn getroffen. De meest genoemde maatregelen om de werkdruk aan te pakken zijn de aanpassing van de hoeveelheid personeel en de verandering in werktijden. Vervolgens is gevraagd of de genomen maatregelen inderdaad tot een vermindering van de werkdruk hebben geleid. Tweederde geeft aan dat dit inderdaad het geval is geweest.

Een maatregel die in de gehele contractcatering is ingevoerd, is het meldingsformulier werkdruk. Ongeveer de helft (54%) van de respondenten kent dit meldingsformulier. Van de medewerkers die dit meldingsformulier kennen, heeft 9% dit formulier wel eens gebruikt. Van deze mensen zegt slechts 15% dat het insturen van het formulier heeft bijgedragen aan een vermindering van hun werkdruk.

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

Concluderend kunnen we stellen dat er twee tegengestelde ontwikkelingen uit het onderzoek naar voren komen. Ten eerste zien we een daling op alle somscores. Aan de andere kant zien we dat de werknemers in de directe vragen over veranderingen aangeven dat de werkdruk is toegenomen en dat veranderingen op de locatie vooral te maken hebben met een uitbreiding van de werkzaamheden door een toename van het aantal gasten, een uitbreiding van het assortiment of een krappere personeelsbezetting. Deze tegenstelling kan niet direct uit de gegevens verklaard worden. Er kunnen verschillende processen aan ten grondslag liggen, die echter alle nader onderzocht zouden moeten worden. Ten eerste zou de tegenstelling veroorzaakt kunnen worden door een verschillend antwoordpatroon bij bepaalde groepen. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat ouderen gunstiger oordelen dan jongeren of dat mensen die langer in dienst

zijn positiever over hun werk zijn dan degenen die sinds kort werkzaam zijn in de contractcatering.

Een tweede mogelijkheid is dat de werkdruk omhoog is gegaan in de zin van de hoeveelheid werk op locatie, maar dat de ervaring van deelaspecten van de werkdruk (leidinggeven, regelmogelijkheden) verbeterd is. Dit zou het gevolg kunnen zijn van de aandacht die vanuit de branche aan deze onderwerpen gegeven wordt. Een derde verklaring die hiermee samenhangt is dat de respondenten een andere opvatting hebben van het begrip werkdruk, en dat deze interpretatie niet overeenkomt met de gemeten somscores. Tenslotte zou het zo kunnen zijn dat er in 2000 een hele andere groep aan het onderzoek heeft meegedaan. Dit blijkt niet uit de vergelijking naar geslacht, leeftijd en functie, maar het zou kunnen zijn dat de twee groepen op andere achtergrondkenmerken sterk van elkaar verschillen.'

Uit de cijfers blijkt verder dat – ondanks de geschetste ontwikkelingen - de werkdruk in de catering nog steeds hoog is. De percentages negatieve antwoorden op de somscores blijven - in absolute zin - hoog. Wel blijken er tal van kansen liggen om de werkdruk verder te verlagen. Zo heeft slechts éénderde van de werknemers aangegeven dat op het werk maatregelen zijn genomen om de werkdruk te verlagen. Bovendien kent maar 54% van de medewerkers het meldingsformulier voor werkdruk. Wanneer de in de CAO vastgelegde maatregelen verbreed en geïntensiveerd worden zal de positieve ontwikkeling doorgetrokken kunnen worden en de werkdruk in de catering verder kunnen dalen. Dit effect zou versterkt kunnen worden door de medewerkers actief te betrekken bij het zoeken naar oplossingen. Zij kennen immers de eigen werkprocessen het best en hebben daarmee goed zicht op de mogelijkheden deze in positieve zin te veranderen.

Bijlage 1 Opbouw van de vragenlijst

Achtergrond en functie

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

Locatie

Aantal vaste mensen op locatie (7), voldoende personeelsbezetting (8), verandering personeelsbezetting (9a), oorzaak verandering personeelsbezetting (9b), gemiddeld aantal gasten per dag (10), verandering aantal gasten (11), verandering assortiment (12a), oorzaak verandering assortiment (12b).

Aanpak werkdruk

Verandering werkdruk (13), oorzaak toename werkdruk (13a), oorzaak afname werkdruk (13b), maatregelen werkdruk genomen (99a), type maatregelen (99b), vermindering werkdruk agv maatregelen (99c), bekend met meldingsformulier (100a), meldingsformulier gebruikt (100b), werkdruk verminder agv meldingsformulier (100c), werkoverleg gehad (101a), frequentie werkoverleg (101b), werkoverleg onder werktijd (101c), reden geen werkoverleg (101d).

Het werk

1. Taakinhoud (14-18)
2. Leermogelijkheden (19-23)
3. Werkbelasting (24-33a)
4. Oorzaken (te) hoge werkbelasting (33b)
5. Werktempo (34-40)
6. Regelmogelijkheden (41-45)
 - Mbt de planning van het werk (46)
 - Mbt de inrichting van de werkplek (47)
 - Mbt de veiligheid (48)
 - Mbt de kwaliteits- en hygiënenormen (49)
7. Lichamelijke belasting
 - Werkhouding (52)
 - Gewichten >5 kilo verplaatsen (53)
 - Gewichten > 25 kilo verplaatsen (54)
 - Werkbewegingen (55)
8. Verdeling werkzaamheden (56)
9. Binnenklimaat (57)
10. Werkorganisatie (58-70)
11. Leiding (71-78)
12. Collega's (79-83)
13. Waardering (84-85)
14. Relatie werk en privé (86-88)
15. Arbeidsvoorwaarden (89-91)
16. Toekomstverwachtingen (92-98)
17. Slotoordeel werk (120)

Gezondheid

Ervaren gezondheidsklachten (102, 104-115)
Klachten door werk (103)
Slaapklachten (116-118)
Ziekteverzuim (119)

Bijlage 2 Berekening somscores

Somscore	Items	Berekening
Taakhoud	5	Somscore klachten op vraag 14-18
Leermogelijkheden	5	Somscore klachten op vraag 19-23
Werkbelasting	6	Somscore klachten op vraag 24-28 en 30
Werktempo	6	Somscore klachten op vraag 34-39
Regelmogelijkheden	5	Somscore klachten op vraag 41-45
Lichamelijke belasting		
-werkhouding	4	Somscore klachten op vraag 52, item 1-4
-meer dan 5 kilo verplaatsen	3	Somscore klachten op vraag 53, item 1-3
-meer dan 25 kilo verplaatsen	3	Somscore klachten op vraag 54, item 1-3
-werkbewegingen	7	Somscore klachten op vraag 55, item 1-7
Binnenklimaat	9	Somscore klachten op vraag 57, item 1-9
Werkorganisatie	11	Somscore klachten op vraag 58-63, 65, 66, 68-70
Leiding	7	Somscore klachten op vraag 71-77
Collega's	4	Somscore klachten op vraag 79-82
Waardering	4	Somscore klachten op vraag 84-85
Relatie werk-privé	3	Somscore klachten op vraag 86-88
Arbeidsvoorwaarden	3	Somscore klachten op vraag 89-91
Vooruitzichten	3	Somscore klachten op vraag 93-95
Toekomst in contractcatering	3	Somscore klachten op vraag 96-98
Algemene gezondheidsklachten	13	Somscore klachten op vraag 102, 104-115
Slaapklachten	3	Somscore klachten op vraag 116-118

Bijlage 3 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep 2000

	Totaal (N = 1280)	Geslacht		Leeftijd		Functie						
		Man (205)	Vrouw (1064)	Tot en met 44 jaar (686)	45 jaar en ouder (576)	Cateringmedewerker (669)	Leidinggevende (395)	CAM-medewerker (13)	Kok (65)	Anders (37)		
Geslacht												
Man	16%	21%	11%	6%	20%	69%	83%	34%		
Vrouw	84%	79%	89%	94%	80%	31%	17%	66%		
Leeftijd												
Tot en met 44 jaar	54%	70%	51%	52%	55%	54%	68%	70%		
45 jaar en ouder	46%	31%	49%	48%	45%	46%	32%	30%		
Functie												
Cateringmedewerker	56%	21%	64%	54%	59%		
Leidinggevende	33%	39%	32%	33%	33%		
CAM-medewerker	1%	5%	0%	1%	1%		
Kok	6%	27%	1%	7%	4%		
Anders	4%	8%	3%	5%	3%		

Bijlage 4 Vergelijking achtergrondkenmerken

	Onderzoek 2000 (N = 1280)	Onderzoek 1998 (N = 593)	Onderzoek 1994 (N = 1501)	Gegevens Veneca 1999 (N = 18.285)
Geslacht				
Man	16%	27%	23%	23%
Vrouw	84%	74%	77%	77%
Leeftijd				
Tot en met 44 jaar	54%	52%	70%	..
45 jaar en ouder	46%	48%	29%	..
Functie				
Cateringmedewerker	56%	53%	69%	..
Leidinggevende	33%	33%	21%	..
CAM-medewerker	1%	3%	3%	..
Kok	6%	8%	6%	..
Anders	4%	4%

Bijlage 5 Verdeling over de functies

	Aantal	Percentage	Indeling
Regiomedewerker	135	11,4%	Cateringmedewerker
Cateringbeheerder/locatiemanager	390	32,8%	Leidinggevende
Regio-/ districtsmanager	5	0,4%	Leidinggevende
Procescoördinator	0	0%	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker A	123	10,3%	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker B	319	26,8%	Cateringmedewerker
Cateringmedewerker C	73	6,1%	Cateringmedewerker
Keukenassistent	3	0,3%	Cateringmedewerker
Productiemedewerker A	2	0,2%	Cateringmedewerker
Productiemedewerker B	0	0%	Cateringmedewerker
Afwasser	7	0,6%	Cateringmedewerker
Medewerker algemene dienst	7	0,6%	Cateringmedewerker
Magazijnmeester	3	0,3%	CAM
Medewerker voedingsadministratie	1	0,1%	Kok
Hulpkok	2	0,2%	Kok
Kok	12	1,0%	Kok
Zelfstandig werkend kok	29	2,4%	Kok
Chefkok	21	1,8%	Kok
Automaten-operator	7	0,6%	CAM
1e Automaten-operator/ -technicus	0	0%	CAM
Chauffeur terreindienst	0	0%	CAM
Chauffeur	3	0,3%	CAM
Anders, namelijk	47	4,0%	Anders
Onbekend	91	---	----
Totaal	1280		

Bijlage 6 Somscores totale groep en functiegroepen in 1998 en 2000

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

Somscore	1998 (N=593)	2000 (N=1280)	Absolute daling	Relatieve daling
Taakhoud	19%	17%	2%	11%
Leermogelijkheden	31%	29%	2%	6%
Werktempo	73%	61%	12%	16%
Regelmogelijkheden	36%	33%	3%	8%
Werkhouding	50%	46%	4%	8%
> 5 kilo verplaatsen	71%	59%	12%	17%
> 25 kilo verplaatsen	26%	18%	8%	31%
Werkbewegingen	44%	33%	11%	25%
Binnenklimaat	38%	30%	8%	21%
Werkorganisatie	37%	29%	8%	22%
Leiding	34%	23%	11%	32%
Collega's	16%	14%	2%	13%
Waardering	22%	18%	4%	18%
Relatie werk en privé	21%	18%	3%	14%
Arbeidsvoorwaarden	49%	46%	3%	6%
Vooruitzichten	60%	49%	11%	18%
Toekomst in catering	22%	19%	3%	14%
Gezondheidsklachten	37%	31%	6%	16%
Slaapklachten	30%	28%	2%	7%
Werkbelasting	68%	52%	16%	24%

Tabel 2 *Vergelijking somscores totale groep en functiegroepen in 1998 en 2000*

Somscore	Totaal		Medewerker		Leidinggevende		Kok	
	1998 n=593	2000 n=1280	1998 n=289	2000 n=669	1998 n=180	2000 n=395	1998 n=42	2000 n=65
Taakhoud	19%	<u>17%</u>	22%	<u>19%</u>	13%	14%	13%	16%
Leermogelijkheden	31%	29%	39%	<u>33%*</u>	19%	22%	21%	27%
Werktempo	73%	<u>61%*</u>	74%	<u>60%*</u>	73%	<u>62%*</u>	73%	<u>57%*</u>
Regelmogelijkheden	36%	33%	47%	45%	22%	<u>17%*</u>	24%	22%
Werkhouding	50%	<u>46%*</u>	52%	<u>48%*</u>	48%	<u>43%*</u>	49%	<u>42%*</u>
> 5 kilo verplaatsen	71%	<u>59%*</u>	71%	<u>62%*</u>	65%	<u>54%*</u>	83%	<u>67%*</u>
> 25 kilo verplaatsen	26%	<u>18%*</u>	24%	<u>18%*</u>	21%	<u>16%*</u>	38%	<u>28%</u>
Werkbewegingen	44%	<u>33%*</u>	45%	<u>37%*</u>	39%	<u>27%*</u>	43%	<u>29%*</u>
Binnenklimaat	38%	<u>30%*</u>	38%	<u>31%*</u>	33%	<u>29%*</u>	38%	29%
Werkorganisatie	37%	<u>29%*</u>	37%	<u>28%*</u>	33%	<u>28%*</u>	40%	<u>32%</u>
Leiding	34%	<u>23%*</u>	29%	<u>22%*</u>	38%	<u>23%*</u>	35%	<u>27%</u>
Collega's	16%	<u>14%</u>	16%	<u>15%</u>	13%	<u>11%</u>	18%	22%
Waardering	22%	<u>18%*</u>	22%	<u>18%*</u>	19%	<u>16%</u>	25%	28%
Relatie werk en privé	21%	<u>18%</u>	19%	<u>18%</u>	20%	19%	27%	<u>17%</u>
Arbeidsvoorwaarden	49%	<u>46%*</u>	46%	43%	50%	48%	50%	54%
Vooruitzichten	60%	<u>49%*</u>	62%	<u>51%*</u>	55%	<u>44%*</u>	56%	56%
Toekomst in catering	22%	<u>19%</u>	20%	19%	22%	19%	29%	22%
Gezondheidsklachten	37%	<u>31%*</u>	38%	<u>31%*</u>	35%	32%	32%	<u>24%</u>
Slaapklachten	30%	28%	30%	29%	31%	<u>28%</u>	28%	30%
Werkbelasting	68%	<u>52%*</u>	70%	<u>52%*</u>	68%	<u>53%*</u>	63%	<u>48%*</u>

Onderstreepte percentages wijken 10% of meer af van het percentage in 1998. Het gaat hierbij om een relatieve daling van tien procent. Dit betekent dat een score van bijvoorbeeld 30% klachten met 3% moet worden teruggebracht tot 27%.

Percentages die met een * zijn aangegeven, wijken significant af van het percentage in 1998.

Bijlage 7 Weergave van de open antwoorden

In deze bijlage zijn alle door de respondenten zelf opgeschreven antwoorden weergegeven.⁹

Bijlage 7.1 Oorzaken verandering in personeelsbezetting (vraag 9b)

- 1 medewerkster meer voor 7 uur.
- 1 persoon heeft ontslag genomen, geen nieuwe hiervoor.
- 4 kapiteins op een schip.
- 4vd6 zijn zeer lang ziek en vervangend personeel niet te krijgen
- Albron vond de werkdruk te hoog op deze locatie.
- Als mensen vertrekken worden er geen nieuwe aangenomen.
- Andere catering manager
- Andere indeling van personeel
- Andere manager
- Automaten geplaatst, bezuiniging.
- Ben sinds paar maand locatie beheerder, hebben 1/2 uur afgehaald.
- Beter ingedeeld
- Bezetting op peil gebracht + 1 pers. In dienst opdr.gever.
- Bezuiniging
- Bezuiniging op personeel
- Bezuiniging van uren
- Bezuinigingen
- Bezuinigingen.
- Collega's ander werk.
- Collega's hebben ontslag genomen, +- 8 personen.
- Collega's ontslag genomen.
- Collega's weg gegaan, geen nieuwe collega's terug gekomen.
- Collega's werken op andere locatie.en veranderen van werkplaats
- Collega vertrokken en niemand daarvoor teruggekomen.
- Dat weet ik niet.
- De chef vindt dat we met genoeg mensen zijn.
- De humeur van de cm
- De kantine is vergroot.
- De personeelsbezetting was te ruim en is dus aangepast.
- De werkzaamheden waren voor 1 persoon niet uit te voeren.
- Door fusie komt er per 21-12-2000 een bedrijf bij.
- Door ons zelf aangegeven te hoge werkdruk.
- Door steeds weer met andere uitzendkrachten te werken.
- Door ziekte van mijzelf.

⁹ De antwoorden op de open vragen zijn letterlijk overgenomen van het invoerbureau, hierdoor kunnen er spelfouten in voorkomen.

- Door ziektes
- Een aantal langdurige zieken.
- Een eigenwijze manager, die niet aan de bel trekt.
- Een half uur per dag minder werken.
- Een verandering in de werkzaamheden.
- Efficiënter werken.
- Eindelijk een paar mensen die bij ons willen blijven werken.
- Er is een medewerkster bijgekomen.
- Er is een sons chef bijgekomen.
- Er is iemand met de fut, en niemand voor terug gekomen.
- Er is te weinig personeel.
- Er zijn meer contracturen toegezegd wat niet na is gekomen.
- Er zijn meer gasten bijgekomen maar minder vast personeel.
- Er zijn meer mensen gekomen, van het bedrijf. Waarvoor wij wrkn.
- Er zijn mensen vertrokken.
- Er zijn weinig uitzend of regiokrachten te krijgen.
- Extra personeel voor 15 uur per week.
- Extra werk voor het verzorgen van luxe lunches.
- Extra werkzaam
- Flexibele inzet.
- Geen personeel en ziek
- Geen personeel te krijgen voor dit werk.
- Geen personeel te krijgen voor het opvangen van zieken.
- Geen personeel te krijgen.
- Geen vast personeel, 3 vast en 2 uitzend- of regiomedewerkers
- Gratis hulp stagiair werkstad.
- Grotere hoeveelheid maaltijden die we moeten produceren.
- Heel veel langdurige zieken
- Het bedrijf sluit in mei 2001.
- Het team is uit elkaar, manager is ook weg, ander team.
- Het weg gaan van personeel.
- Het werd steeds drukker.
- Hoeveelheid werk wordt verricht in te weinig contracturen.
- Hogere omzet per uur te realiseren.
- Hoog ziekteverzuim.
- Ik ben de aanvulling omdat werkdruk te groot was.
- Ik ben pas bij tekort dus ik kan er niet overpraten.
- Ik zelf gekozen voor iets anders.
- Ingeschreven uren kwam niet overeen met ingezette uren.
- Intern schuiven met personeel.
- Invullen van vacatures.
- Invulling vacature.
- Keuken dicht gegaan extra personeel naar restaurant gegaan.
- Klachten over de te hoge werkdruk
- Kon het alleen niet meer aan, sinds 3/00 2 manslocatie.
- Kosten aspect (pers. kosten).

- Langdurig zieken en personeel die werken op arbeidstherapie.
- Langdurige ziekte verzuim.
- Leerling kok eist veel aandacht, is echter geen tijd voor.
- Medew. erbij ivb verhuizing, uitbreiding van lunch's/diner's
- Medew. wegens verhuizing weg, geen vacature voor 'n nieuwe.
- Meer flexibele krachten.
- Meer klanten, te weinig uitzendkrachten.
- Meer koffieautomaten en extra lunch en vergaderservice.
- Meer maaltijden te bereiden.
- Meer personeel.
- Meer uren
- Meer uren. Nooit hetzelfde werk.
- Meer vast personeel.
- Meer werk in het zelfde tijd bestek.
- Meer werkzaamheden
- Meerdere soorten catering.
- Meeste mensen andere baan.
- Mensen die weg zijn gegaan naar een rustiger locatie.
- Mensen gaan in de wao en er komen geen mensen voor terug.
- Mensen gaan naar ander kantoor door het hele land.
- Mensen gaan weg en geen nieuwe terug.
- Minder personeel, meer luxe.
- Minder uren ingezet.
- Minder vast personeel.
- Moet omzet per uur halen, deze wordt steeds hoger gesteld.
- Na een aantal problemen nieuw personeel aangenomen.
- Naar een nieuw gebouw.
- Niemand wil 's avonds meer alleen werken.
- Nieuwe baan.
- Nieuwe begroting komend jaar, minder uren inzetten.
- Nieuwe leiding.
- Nieuwe locatie
- Nieuwe manager
- Nieuwe medewerkers in dienst i.p.v. langdurig zieken.
- Nwo verhuisd, heeft contract opgezegd.
- Omdat de nachtdienst gaat verdwijnen, collega's ander werk!!
- Omstandigheden cateraar.
- Onbekend
- Op drukke dagen een vaste kracht erbij.
- Opdrachtgever ingekrompen
- Overgang van "open boek" naar "forfair".
- Overname van beheer door ecs van de opdrachtgever.
- Pas in januari opgestart op deze locatie.
- Personeel moeilijk te vervangen.
- Personeel neemt ontslag en er komen geen nieuwe mensen bij.
- Personeel rent weg.

- Personeel verloop
- Personeels wegloop ivm werkdruk
- Personen vertrokken (ziek) ander werk.
- Reorganisatie
- Restaurant is commercieel gaan draaien.
- Restaurant uitgebreid.
- Service moet omhoog.
- Situatie arbeidsmarkt.
- Stagiaire
- Strenger op de contracturen moeten letten.
- Te hoge werkdruk
- Te hoge werkdruk.
- Te lage verdiensten, te lange wachttijden vast contract.
- Teveel ontslag genomen.
- Teveel werkuren in verhouding met omzet.
- Uitbesteding automaten.
- Uitbreiding afdeling.
- Uren inleveren
- Vacature wordt opgevuld met regiomedewerkers/uitzendkrachten
- Vacatures worden niet ingevuld.
- Vaker uitzendkrachten erbij.
- Van 3 ploegensysteem naar 5 ploegensysteem.
- Van twee locaties naar een locatie gegaan.
- Vanwege de drukte.
- Vaste medewerkers zijn nooit vervangen.
- Vaste medewerkster al lang ziek.
- Vaste medewerkster erbij.
- Veel drukker geworden.
- Veel klachten over onderbezetting
- Veel mensen ontslag genomen.
- Veel vast personeel vertrokken
- Veel zieke die ze niet aanvullen wegens bezuinigingen.
- Veel zieken en geen ander personeel te krijgen.
- Veel zieken en geen personeel te krijgen.
- Veel zieken en veel vaste mensen weggegaan en nog niet???
- Veel ziekte vaste medew. En ongeschoold uitzendpersoneel.
- Veel ziekteverzuim/ zwangerschapsverlof of een andere baan.
- Veel ziekteverzuim in uitleen aan andere locaties.
- Verandering (uitbreiding) in assortiment.
- Verandering ivm afrekenen=overgaan betaling naar chippen.
- Verandering van aantal collega's door vertrek.
- Verandering werkwijze
- Verbouwing van buffet. Meer tijd nodig.
- Verhuizing
- Verhuizing naar een ander gebouw.
- Verloop van personeel

- Verloop van personeel.
- Vernieuwing van het contract door contract-cateraar.
- Verplaatsing naar andere locatie via sollicitatie.
- Vierde persoon erbij.
- Vorig jaar was er een groot verloop van cateringmedewerkst.
- We hebben er iemand bij gekregen die stage loopt.
- We hebben koffieautomaten gekregen.
- We staan met, 2 vaste medewerkers en 2 vaste oproepkrachten.
- We werkten eerst met 6 mensen
- Wegens bezuinigingen ziekte wat niet aangevuld wordt.
- Wegens vervelende omstandigheden.
- Wegens ziekte, en verlof van de andere 2 collega's.
- Wegens ziekte.
- Wegvallen twee medewerksters.
- Wegvloeien personeel
- Wij zijn hier op 1 juli 2000 gestart.
- Wij zijn overgegaan van magnetron naar vers eten.
- Zelfstandig kok vertrokken en hulpkokje terug.
- Zieken
- Ziekte
- Ziekte (langdurig)
- Ziekte en niet aan de juiste mensen kunnen komen.
- Ziekte en niet vervangbaar omdat het ploegenwerk is.
- Ziekte personeel
- Ziektevermindering
- Zijn per 1-10-2000 zelfstandig gaan draaien zonder cateraar.
- Zwangerschapsverlof en ziekte.

Bijlage 7.2 Oorzaken verandering assortiment (Vraag 12b)

- 4 nieuwe personeelsleden, ander assortiment, uitgebreid meerwerk aan geven.
- Omdat we het voor de gasten aantrekkelijker willen maken.
- Eigen idee.
- Strengere eisen
- Andere producten die dan ook weer duurder zijn, af en toe te duur.
- Beleid van cateraar.
- Eigen initiatief
- Niet
- Meer vraag
- Meer vraag.
- Door vragen te stellen aan de gasten. (hun smaak, wat zij er van vinden).
- Verbetering service.
- Andere wensen van de klant.
- Assortiment uitbreiding.
- Assortiment veranderd.

- Door opdrachtgever gevraagd.
- Nieuwe leiding.
- Gezonde producten, light producten.
- Verder lopen nieuwe locatie.
- Bazaar geworden.
- Meer marktgericht gaan werken.
- Drukker geworden
- We hebben zelf het assortiment uitgebreid.
- Nieuwe cateringmanager.
- Meer service willen geven.
- Weet ik niet
- Vraag van de gasten en opdrachtgever.
- Uit eigen initiatief, moest van het hoofdkantoor.
- De gasten willen steeds meer andere dingen eten.
- Voor hogere service.
- Wij vonden het zelf leuk om het assortiment uit te breiden.
- Andere chef in de catering.
- Meer keuze voor de gasten.
- Als je kwaliteit levert wordt de vraag groter.
- Meer klanten bij.
- Vernieuwing van keuken en kantine.
- Eigen initiatief
- Nieuwe zeer slechte leidinggevende.
- Verbouwing
- Verandering van buffet samenstelling.
- Eigen initiatief
- Rekeninghoudend met de gasten.
- Meer keuze in gerechten.
- Acties, thema's, aanbiedingen en specialiteiten.
- Wensen van de klant.
- Samenvoeging van 2 locaties.
- De vraag van dezelfde opdrachtgevers zijn groter geworden.
- Door de wens van de gasten.
- Het pand waar ik werk is pas 4 maanden geopend.
- Andere manager
- Andere catering beheerder
- Nieuwe locatie
- Verandering van personeel.
- Verbouwing
- Proberen de mensen meer laten uitgeven.
- Vraag van de gast
- Doordat we pas in januari 99 zijn opgestart als nieuwe locatie.
- Verbouwing restaurant.
- Meer recepties naast de lunch.
- Verhuizing
- Vernieuwing catering manager.

- Er zijn veel ecoproducten bijgekomen dus meer werk in de keuken.
- Andere leverancier.
- Eigen ideeën.
- Veel meer keuze in producten.
- Alles is mogelijk.
- De opdrachtgever wilde een ruimer assortiment.
- Meer vraag naar vegetarisch ed.
- Nieuw management.
- Hopende dat het contract verlengd zou worden.
- Eigen initiatief, vermodernisering van het assortiment.
- Weet ik niet.
- Afwisseling en vraag naar.
- Uitbreiding van het assortiment.
- Nieuwe cm.
- Nieuw gebouw voor de opdrachtgever.
- Weet ik niet werk te kort.
- Eigen initiatief om maaltijden te gaan verschaffen.
- Service naar de gasten.
- Steeds meer eisen van de gast, (calorie-arm, vegetarisch, islamitisch enz.,).
- Uitbreiding met eco producten.
- Wij zijn overgegaan van magnetron naar vers eten.
- Op verzoek gasten.
- Nieuwe manager, dus meer variatie.
- Meer vraag naar bepaalde voedingsmiddelen. (light enz.)
- Groter aanbod producten en daar vraag naar bijvoorbeeld eco en vegetarisch.
- Verbouwing met uitbreiding.
- Service niveau verhoogd.
- Een grotere kantine met eilandjes.
- Ben nieuw op de locatie, en voer nu eindelijk het assortiment die Van Hecke wilt.
- Meer vraag naar andere producten.
- De gasten vragen steeds meer om warme maaltijden.
- Veel meer lunches om klaar te maken.
- Het meer bieden aan de klant.
- Nieuwe manager
- Verzoek van opdrachtgever.
- We krijgen een keuken.
- Meerdere soorten catering.
- Nieuwe manager.
- Innoveren.
- Andere cateringmanager.
- Nieuwe opdrachtgever.
- Cateraar esc heeft dit zelf gedaan.
- Aantrekkelijk maken voor meer gasten.
- De gasten steeds iets nieuws brengen.
- Nieuwe beheerder

- Verzoek, i.v.m. assortiment verandering.
- Ik het overgenomen van iemand die er geen zin meer in had.
- Andere kaart.
- Eigen inbreng uitgebreid.
- Eigen initiatief
- Invoering upper crust (nieuw product).
- Vraag / aanbod.
- Strengere eisen.
- Om meer gasten aan te trekken.
- Nieuwe manager.
- Loc. Is verbouwd het assortiment is uitgebreid (meeting conc.).
- Meer variatie (b.v. vegetarisch) meer keuze.
- Dit was de enige manier om met 2 man te mogen werken. Omzet met dure gerechten die weinig handelingen vergen.
- Verhuizing
- Uitbreiding restaurant.
- Is een opstart locatie, dus gaandeweg een uitgebreider assortiment.
- We hebben het assortiment zelf uitgebreid.
- Eigen initiatief.
- Verandering assortiment.
- Meer keuze om meer aan te bieden aan de gasten.
- Wens van de gasten
- Eigen initiatief
- Verandering manager.
- Een verandering van de vraag.
- Verbouwing
- Extra nieuwe producten
- Eigen initiatief.
- Nieuw catering concept en ene proef locatie. Het assortiment verandert regelmatig.
- Meer vraag naar afwisseling en luxer assortiment, vooral met party-catering.
- Automaten lopen en meer aanvraag.
- Nieuwe manager.
- Side-services
- Warme maaltijden
- Een nieuwe beheerster
- Door het bedrijf zelf.
- Nieuwe manager, nieuw assortiment.
- Nieuwe cm.
- Nwe manager
- Er moest er wel een bijkomen.
- Andere samenstelling van ons uit.
- Meer keuze gevraagd door de gasten.
- Uitbreiding gasten.
- Vraag naar nieuwe dingen doen de gasten.
- Uitbreiding klanten bestand.

- Poging tot behoud van contract.
- Veel eisende opdrachtgever.
- Meer extra activiteiten.
- Verandering van een nieuwe locatie.
- Nieuwe chef.
- Wilde meer variatie hebben.
- Wens van de gasten.
- Ondernemersgeest tonen.
- Er is een koeling geplaatst.
- Afwisseling in assortiment.
- Nieuw pand.
- Vraag van de gast.
- Andere cateringmanager.
- Andere cateringmanager.
- Andere cateringmanager.
- Meer taken erbij.
- Eigen aanbod van ecs
- Vernieuwing assortiment.
- Verandering van publiek nl meer kantoor mensen ipv fabrieksmensen
- Verhuizing van opdrachtgever naar een nieuw pand ingaand op 27112000.
- Andere leverancier gekregen.
- Na verbouwing meer apparaten gekregen.
- Verandering van het concept.
- Meer vegetarische producten, en elke dag warme maaltijd.
- Nieuwe mensen binnen halen Van Hecke.
- Verbouwing van het restaurant zijn geen lijncateraar meer, maar bazaar.
- 2 of 3 dingen meer. Om het de gasten zoveel mogelijk naar de zin te maken.
- Andere behoeften van de gasten.
- Uitbreiding dmv biologische producten, bakoff producten e.d.
- Meer lunches.
- Voor meer keuzes voor de gasten.
- Meer wensen en meer eisen.
- Kostenbesparing
- Invoering uppercrust, burgerline en ander assortiment.
- Uitbreiding van de service.
- Nieuwe leidinggevende.
- Een nieuwe beheerster.
- Bazaar geworden.
- Verandering concept.
- Eigen initiatief, themaweken en luisteren naar de klant.
- Eigen beslissing
- Hebben we zelf gedaan.
- Zelf initiatief.
- Meer activiteiten
- Wensen opdrachtgever.
- Dat weet ik niet.

- Zelf als beheerster meerdere dingen toegevoegd.
- Door mijzelf.
- Onze creativiteit
- Verandering van personeelsbezetting.
- Daar was vraag naar.
- Sinds april gestart.
- Promotieeel
- Andere manager.
- Meer klanten.
- Een kok in dienst.
- Ideeën van personeel en manager.
- Er is een personeelskantine bijgekomen en een sub verliging op een andere locatie.
- Hogere eisen aan de maaltijd.
- Nieuw werk.
- Eigen initiatief
- Nieuwe manager
- Ander opzet vd presentatie van lunch voor de gasten
- Gesplitst wegens verbouwing
- Meer koffieronde en lunch

Bijlage 7.3 Oorzaken toename werkdruk (Vraag 13a)

- Meer vergaderingen extra koffierondes.
- Ovenwerk (diepvriesmaaltijden verzorgen).
- Ziekte leidinggevende.
- Verandering van organisatie Prorest catering.
- Vermeerdering van gasten.
- Meer gasten
- Veel (3) vaste krachten langdurig afwezig.
- Renovatie
- Meer bedrijfspersoneel erbij, dus harder lopen.
- Meerwerk, minder tijd gekregen.
- Meer gasten in de kantine.
- Verslechtering van de organisatie.
- Meer gasten
- Meer taken bijgekomen dan personeel.
- Meer excursies, vergaderingen van directie en personeel.
- Geen vervanging van manager, bij ziekte.
- Aangenomen voor catering, nu ook schoonmaak.
- Dependance erbij.
- Meer vergaderingen en lunches, omdat hoofdkantoor geworden is.
- Minder collega's door ziekte.
- Verandering opdrachtgever.
- Steeds meer gasten.

- Omdat wij nog niet goed gesetteld zijn.
- Minder personeel
- Zelfde werk, minder mensen.
- Meer mensen in restaurant.
- Te weinig personeel.
- Geen regio's of uitzendkrachten.
- Meer mensen die zijn komen eten.
- Verandering leidinggevende.
- Werkt altijd met uitzendkrachten.
- Invoeren automatisering, dit zal na verloop van tijd werkdruk wegnemen.
- Meer mensen (klanten), meer werk.
- Veel zieken, weinig vervanging.
- Op 1 locatie vaak met vreemde uitzendkrachten.
- Een hc contract.
- Meer gasten, meer activiteiten.
- Kosten.
- Ziekte leidinggevende (hernia).
- Vrij nemen is lastig, omdat er voor mij altijd 2 medewerkers op moeten komen.
- Toename uitzendkrachten bij opdrachtgever.
- Nieuw systeem hygiëne.
- Meer gasten.
- Niet altijd volle bezetting personeel.
- Meer mensen langs balie maar met hetzelfde aantal man per dag.
- Vervangend personeel moeilijk te realiseren
- Meer gasten.
- Vooral personeels tekort.
- Overspanning manager
- Inhuur personeel dat niet vaardig genoeg is, of komt niet.
- Door onbekwame uitzendkrachten.
- Meer werkzaamheden door minder personeel.
- Slechte samenwerking.
- Cliënten willen steeds meer.
- Meer warme gangen lunches die uitgeserveerd moeten worden.
- Door nieuwe college.
- Personeel te kort.
- Op de vestiging is een verbouwing gaande.
- Meer locaties binnen het bedrijf.
- Vergaderingen en lunches.
- Meer extra activiteiten
- Meer mensen, nog steeds geen vast personeel, maar uitzendkrachten.
- Werkdruk hoog
- Door drukte krijg ik hoofdpijn.
- Geen aanbod van goed personeel.
- Veranderen apparatuur vaak kapot.
- Veranderde locatie/werkplek op de locatie-routing.

- Dingen beloven en niet nakomen.
- Vaak geen 2e hulp, er is geen personeel te krijgen.
- Vast personeel dat ander werk krijgt.
- Meer werk door meer klanten.
- Drukker in het algemeen.
- Extra activiteiten.
- Meer gasten, medewerkers te kleine capaciteit en apparatuur.
- Veel zieke mensen.
- Verandering keuken en kantine

Bijlage 7.4 Oorzaken afname werkdruk (Vraag 13b)

- Vaste invalkracht
- Minder klanten, daardoor is de werkdruk minder.
- Een dame er extra bij in dienst.
- Bedrijf sluit in mei 2001.
- Minder klanten
- Extra personeel
- Alleen gewerkt kan dan zelf alles doen.
- Personeel minder
- Namelijk afname gasten.
- Meer personeel in vaste dienst.
- Verbouw van locatie
- Ingewerkt zijn.
- Personeelsinkrimping opdrachtgever
- Verandering in assortiment.
- Minder drukte in locatie.
- Sinds zelfstandig 1-10-2000, een extra kracht bij drukte.
- In verband met gezondheid.
- Werken met asielzoekers.
- Minder gasten.
- Minder gasten.
- Verandering werkgever (overgenomen).
- Minder gasten door verhuizing afdeling van het bedrijf.
- Veel meer vergaderingen 's middags meer borrels klaarzetten, meer afwas bijgekomen.

Bijlage 7.5 De drie belangrijkste oorzaken van een hoge werkbelasting (Vraag 33b)

- Afstand werk-huis
- Alle problemen die zich voordoen zelf oplossen.
- Alles op tijd klaar zetten.
- Als er grote uitgebreide lunches zijn, dan is het druk.

- Altijd tegen de klok werken
- Andere afdelingen
- Ben 58 jaar en werk niet meer zoveel.
- Collega's werkend houden.
- Combinatie 5 dagen werken binnenshuis en buitenshuis.
- Door mijn leeftijd, wordt het mij allemaal te zwaar!
- Door toegenomen gasten.
- Een slechte weerstand met opdrachtgever
- Er moet veel adm.gebeuren.dit kan niet onder werktijd.
- Extra druk vanuit moedermaatschappij compass.
- Extra lunches.
- Geen hoge werkbelasting.
- Geen lift aanwezig.
- Geen vast personeel.
- Gevolgen van een auto ongeluk in 1997.
- Hele drukke dagen of uitval personeel.
- Het aansturen van ongeschoold personeel.
- Het heen en weer rijden naar andere locaties.
- Ik ben mijn werk aan het afbouwen, nu nog 2 dagen werkzaam.
- Ik moet denken voor twee.
- In 2+3 komt in 2001-3 verandering wegens nieuwe keuken.
- In minder tijd meer doen.
- In oplossingen voor lichamelijke belasting gaat teveel tijd.
- Is een deel te wijten aan mijn ziekte. (reuma)
- Je staat alleen dus doe je ook alles alleen.
- Locatie is veel te warm.
- Men gaat ervan uit dat je zo de taak overneemt van cat.beh.
- Mijn leeftijd ga ik voelen.
- Niet te peilen hoe de dag verloopt.
- Niveau van medewerkers is laag.
- Ondersteuning vanuit hoofdkantoor.
- Opdrachtgever
- Opdrachtgever heel veeleisend.
- Open van 7 tot 23 uur, 5 tot 10 min. Tijd om te eten.
- Openingstijden restaurant 8.30 tot 18.30
- Reistijd totaal 3 uur per dag.
- Samenwerking organisatie prorest.
- Sinds kort in dienst, 3 maanden, nog niet goed ingewerkt.
- Slechte communicatie.
- Te hoog om ook op andere locaties bij te springen.
- Te veel doen in een veel te korte tijd.
- Te veel in de koeling gaan.
- Te veel zware dingen tillen + onveilig.
- Te weinig inzet uren voor de hoeveelheid werk.
- Te weinig mensen (collega's)
- Te weinig personeel.

- Te weinig tijd
- Tekort aan apparatuur, materialen.
- Tekort personeel is de grootste boosdoener.
- Tekort uren om alles goed te doen.
- Tijdsdruk
- Veel cliënten van buiten op directie niveau.
- Veel ligt aan tekort aan personeel.
- Veel lopen voor koffierondes.
- Veel lopen.
- Veel mensen worden elders ingezet.
- Veel piekbelasting, uitvragen offertes.
- Veel schoon te maken.
- Veel veranderingen van leveranciers, administratie
- Verandering opdrachtgever.
- Vervangend personeel.
- Vervanging in dezelfde tijd waar anderen de routine hebben.
- Voornamelijk tekort aan goed vast personeel.
- Wegens rugklachten vaak te zwaar, ben geopereerd.
- Weinig tijd.
- Werkdruk van leidinggevende wordt steeds groter waardoor ???
- Werken met dames via uitzendbureaus zonder enige ervaring.
- Werken met niet vast personeel, inzet 200% of meer.
- Werken met uitzendkrachten / nog steeds geen opleiding.
- Zelfde werk, minder mensen waardoor lange dagen 11 uur.

Bijlage 7.6 Betroffen maatregelen om werkdruk aan te pakken (Vraag 99b)

- Minder uren
- Assortiment aangepast.
- Barkruk om minder te staan en hulp 1 kok 's middags 15 min.
- Materiaal wat niet gebruikt wordt opruimen.
- Wegens pers.gebrek dikwijls op andere locatie alleen werken.
- Maatregelen i.v.m. menu.
- Ploegensysteem veranderd.
- Broodjes en snacks vereenvoudigd.
- Minder personeel.
- Ivm mijn ziekte zijn die aanpassingen speciaal voor mij.
- Hele bezetting is vernieuwd in augustus 2000.
- Overgeplaatst
- Moedervestiging is kleiner geworden.
- Nieuwe cateraar
- Servicing koffieautomaat uit pakket werkzaamheden.
- Arbeidstherapie mensen ingezet.
- Gesprek opdrachtgever.

- In de plaats van vijf dagdelen drie dagdelen.
- Minder gasten.
- Verandering leidinggevend, verandert ook de werkdruk.
- Procedures ontworpen om pers. Tekort tijdel. te ondervangen.
- Werktijden aangepast aan hoeveelheid werk.
- Andere manier van bereiding, meer kant en klaar.
- Verandering van locatie

Bijlage 7.7 Redenen voor ontbreken werkoverleg op locatie (Vraag 101d)

- Ik sta alleen.
- Ziekte van werknemer, vervanging door uitzendkrachten.
- Is mij nog niet vermeld hoe ik dat moet uitvoeren.
- Onbekend
- 1 keer in de maand.
- Op je vrije dag terugkomen.
- We werken samen en praten tijdens het werk alles door.
- Geen budget, wat best wel jammer is.
- Goed personeel wacht niet met problemen tot werkoverleg.
- Ben sinds een maand pas weer gereïntegreerd op locatie.
- Wisselende uitzendkrachten
- Sinds maart 2000 in dienst.
- Te druk. Weinig tot geen tijd of mw zijn al weg.
- Collega's zijn in dienst van opdracht.
- Ik werk er nog geen jaar, dus ik kan daar niks over zeggen.
- Wisseling van de districtsmanagers.
- Komt dit jaar nog..
- Ik ben pas twee maanden in dienst.
- Komt samen met andere collega's 1 locatie, 2 nrs.
- Niet ingelicht/niet verplicht.
- Ziekte
- Met 3 personen hoeft geen werkoverleg.
- Ik werk pas 3 maanden.
- Geen tijd genoeg.
- Alles werd gelijk besproken.
- Weinig tijd.
- Als er iets is wordt het besproken.
- Geen behoefte.
- Door ziekte, veel wisselend personeel.
- Locatie pas opgestart.
- Wisseling leidinggevenden.
- Weet ik niet.
- Krap in tijd.
- Door opstarten nog geen tijd gehad.

- Geen tijd van hogerhand.
- Omdat ik pas bij esc ben.
- Het was een eenmanslocatie.
- Er wordt direct gepraat bij een probleem.
- Groep is zeer goed op elkaar ingespeeld.
- Het is voor mij onbekend.
- Nog geen jaar in dienst.
- Ik weet niet.
- Mijn regiomanager is lang ziek.
- Geen tijd voor gemaakt.
- Doen we tijdens pauzes vanwege verschillende diensten.
- Het is altijd hetzelfde, dus was er even geen interesse.
- Geen idee
- Geen tijd de laatste drie maanden.
- Onbekend
- Ik werk er pas 3 maanden.
- Contract werd niet verlengd
- Allemaal nieuwe collega's en verandering van locatie.
- Nog geen jaar in dienst.
- Gezamenlijk met andere locaties.
- Veel wisselende leiding!
- Wij bespreken alles onder koffietijd.
- Nieuwe locatie
- Wel overleg met werkgever locatie.
- Opstart nieuwe locatie.
- Op dat moment was ik in ziektewet.
- We hebben eigenlijk constant werkoverleg.
- Steeds een andere collega.
- Veel parttimers, maken het moeilijk iedereen bij elkaar te krijg.
- Regiomedewerker Vallen in bij mutatie op welke locatie dan ook.
- Nooit werkoverleg met regiomedewerker wel voor vaste medewerkers.
- Er was geen leidinggevende.
- Als regiomedewerker zit je nooit bij een werkoverleg.
- Wisseling district manager.
- Tussen door zeggen wij wat er aan de hand is.
- Ik sta alleen.
- Geen directe aanleiding, weinig problemen.
- Personele bezetting.
- 1x nieuwe c.m.
- Is mij niet bekend.
- Geen uitnodiging gekregen.
- Niet ter sprake geweest.
- Ben een jaar in de ziektewet.
- Een nieuwe locatie sinds drie weken.
- Geen tijd.
- Eenmans locatie

- Er moeten 5 mensen voor komen, na 17.30 uur.
- Ik ben maar alleen.
- Wisseldiensten.
- We zijn net begonnen met s.a.b.
- Geen idee
- Geen tijd.
- Gebeurt tijdens 't werk.
- Eenmans locatie
- Word nooit over gesproken.
- Doordat je op verschil.loc. Werkt, wordt ik nooit gevraagd.
- Eenmans locatie.
- Ik sta alleen
- Komt nog volgende week.
- Verschillende managers.
- Geen idee.
- Wel overleg, maar is niks uitgekomen.
- Andere locatie.
- Er is geen echte leidinggevende.
- Tekort op deze locatie.
- District manager ziek, collega ziek.
- Als ik daarom vroeg was het alleen voor catering beheerders.
- Werk er te kort.
- Pas geopend.
- Eenmanslocatie.
- Werk alleen 's avonds i.v.m. kind. Word veelal vergeten.
- Alles wordt direct besproken, samen met collega's.
- Stomweg geen tijd.
- Niet nodig.
- Pas 1 jaar later cateringbeheerder.
- Veel ziekte op locatie, wil graag iedereen aanwezig hebben.
- Nog niet lang in dienst.
- Verschillende locaties.
- In de wao
- Over werkzaamheden
- Weet het niet
- Werken er allemaal vrij kort.
- Druk
- Geen tijd.
- Wisseling van cateraar
- Ben pas sinds mei in dienst.
- Ben pas sinds februari in dienst.
- Nieuwe locatie per 02/10/2000.
- Is niet nodig op deze locatie.
- Geen overleg voor 2 personen wel voor vestigingsbeheerders.
- Tijdens de koffiepauzes.
- Ik werkte er toen nog niet.

- Nieuwe locatie sinds augustus.
- Een persoon locatie.
- We zijn maar met 2 personen.
- Wisselende uitzendkrachten.
- Wil dit namelijk niet na het werk
- Tijd
- Vestiging was nog niet open.
- Door goede samenwerking, geen behoefte.
- Locatie is net geopend.
- Er zelf om vragen.
- Wij zijn nog te kort aan het werk op deze locatie.
- Niet consequent doorgevoerd.
- Soms te druk, kan niet doorgaan.
- Nooit gedaan, alles loopt wel goed.
- Wordt nu over gepraat.
- Kleine ploeg met z'n tweeën.
- Ik werk nog maar 5 maanden hier.
- Wisseling van leiding.
- Werk er pas 3 maanden.
- Wij hebben geen leidinggevende.
- Ziekte van collega's, wisseling van vervanging, 2 personeel.
- Problemen worden meteen besproken.
- Omdat de regiomanager verder weg zit en een groot rayon heeft.
- Overleg op andere locatie.
- Geen tijd!
- Als er wat is, wordt het gelijk besproken.
- Door ziekte en verlof niet doorgegaan.
- Geen tijd.
- Vacatures, dus geen vast personeel.
- Nog maar kort werkzaam.
- Leidinggevende maakt daar structureel geen tijd voor.
- Ziekte diverse personeelsleden.
- Geen vast personeel, veel uitzendkrachten.
- Mensen werken niet 5 dagen.
- Alles loopt bijna vanzelf.
- Wisseling van de leiding.
- Wist het niet, heeft het in het blaadje gelezen.
- De werkdruk is daar ook hoog.
- Als er problemen zijn, kan ik de manager bellen.
- Weet ik niet.
- Vond men niet nodig.
- Als het nodig is.
- Ik werk er pas sinds mei.
- Daar heb ik mijn werkgever nooit iets over horen zeggen.
- Je bereikt er niets mee.
- Werk met 2 mensen, praat over werk tijdens pauzes.

- Niet gestructureerd.
- Wegens ziekte.
- Geen manager geweest.
- Ben namelijk pas in dienst.
- Veel verloop personeel.
- Geen tijd.
- Geen tijd
- Zogenaamd geen tijd.
- Pas begonnen locatie.
- Ik sta alleen.
- Er was geen noodzaak.
- Overleg met leidinggevende niet met de regiomedewerkers.
- Sinds kort nieuwe leidinggevende
- Te weinig vaste personeelsleden
- Niet nodig
- Werk op verschillende locaties
- Werk er te kort
- Ik werk niet op één plek
- Wij praten daar als het nodig is over

Bijlage 8 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 en
- Vragen over uw gezondheid

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 wel eens 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 vragenlijst of over 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. Bent u lid van de vakbond? Ja Nee
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?
- | | |
|---|--|
| <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"/> Productiemedewerker B
<input type="checkbox"/> Afwasser
<input type="checkbox"/> Medewerker algemene
dienst
<input type="checkbox"/> Magazijnmeester
<input type="checkbox"/> Medewerker
voedingsadministratie | <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"/> ECS Catering
<input type="checkbox"/> Le Grand Bernard
<input type="checkbox"/> Holland Catering Specialisten
<input type="checkbox"/> Mondial Cateringservice
<input type="checkbox"/> Restoplan
<input type="checkbox"/> SMAA Catering | <input type="checkbox"/> Appèl Servicegroep
<input type="checkbox"/> Eurest Nederland
<input type="checkbox"/> Van Hecke Catering
<input type="checkbox"/> KLM Catering Services
<input type="checkbox"/> Prorest catering
<input type="checkbox"/> SAB Catering
<input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
|--|--|

VRAGEN OVER UW LOCATIE

De vragen 7 tot en met 13 hoeft u alleen te beantwoorden wanneer u op één locatie werkzaam bent. Als dit niet het geval is kunt u verder gaan met vraag 14.

7. Hoeveel vaste mensen (inclusief uzelf) zijn er werkzaam op deze locatie?
..... mensen
8. 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
9. a. Is de personeelsbezetting op uw locatie nu ruimer, hetzelfde of krappere dan een jaar geleden?
- ruimer dan een jaar geleden
 - hetzelfde als een jaar geleden. → Ga naar vraag 10
 - krappere dan een jaar geleden
 - weet ik niet → Ga naar vraag 10
- b. 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
 -
10. Hoeveel gasten zijn er gemiddeld per dag op de locatie waar u nu werkt?
..... gasten
11. Is het aantal gasten op uw locatie nu groter, hetzelfde of minder dan een jaar geleden?
- meer gasten dan een jaar geleden
 - evenveel gasten als een jaar geleden
 - minder gasten dan een jaar geleden
 - weet ik niet
12. a. Is het assortiment dat op uw locatie verzorgd wordt in het afgelopen jaar uitgebreid, gelijk gebleven of kleiner geworden?
- uitgebreid
 - gelijk gebleven → Ga naar vraag 13
 - kleiner geworden
- b. 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
 -
13. Is de werkdruk op uw locatie het afgelopen jaar toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen?
- Toegenomen → Ga naar a
 - Gelijk gebleven → Ga naar vraag 14
 - Afgenomen → Ga naar b

- a. Indien toegenomen, waar heeft deze toename in de werkdruk mee te maken? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.
- Verandering in de werktijden (roosters, overwerk, piekuren e.d.)
 - Verandering in de hoeveelheid werk (extra taken, tekort personeel, vervanging e.d.)
 - Verandering in de organisatie van het werk (planning, verantwoordelijkheden, afstemmingsproblemen, e.d.)
 - Verandering in de samenwerking met leidinggevende(n)
 - Verandering in de samenwerking met collega's
 - Verandering in de werkomgeving (routing, klimaat, lawaai, onveiligheid e.d.)
 - Verandering in de lichamelijke belasting (staan, tillen, werkhouding, het werken met zware voorwerpen e.d.)
 - Verandering in de apparatuur en/of materialen
 - Anders.....
- b. Indien afgenomen, waar heeft deze afname in de werkdruk mee te maken? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.
- Verandering in de werktijden (roosters, overwerk, piekuren e.d.)
 - Verandering in de hoeveelheid werk (extra taken, tekort personeel, vervanging e.d.)
 - Verandering in de organisatie van het werk (planning, verantwoordelijkheden, afstemmingsproblemen, e.d.)
 - Verandering in de samenwerking met leidinggevende(n)
 - Verandering in de samenwerking met collega's
 - Verandering in de werkomgeving (routing, klimaat, lawaai, onveiligheid e.d.)
 - Verandering in de lichamelijke belasting (staan, tillen, werkhouding, het werken met zware voorwerpen e.d.)
 - Verandering in de apparatuur en/of materialen
 - Genomen maatregelen op de locatie om de werkdruk te verlagen
 - Anders.....

VRAGEN OVER UW WERK

TAAKINHOUD

- | | | | |
|-----|---|-----------------------------|------------------------------|
| 14. | Heeft u voor uw werk voldoende scholing? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 15. | Heeft u in uw werk voldoende afwisseling? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 16. | Is uw werk meestal boeiend? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 17. | Heeft u meestal plezier in uw werk? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 18. | Vindt u het werk te eenvoudig? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |

LEERMOGELIJKHEDEN

- | | | | |
|-----|---|-----------------------------|------------------------------|
| 19. | Is uw werk gevarieerd? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 20. | Vereist uw baan dat u nieuwe dingen leert? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 21. | Vereist uw baan creativiteit? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 22. | Vereist uw baan grote vakbekwaamheid? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| 23. | Heeft u de gelegenheid uw eigen vakbekwaamheid verder te ontwikkelen? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |

WERKBELASTING

24. Is uw werk lichamelijk erg inspannend? ja nee
25. Is uw werk geestelijk erg inspannend? ja nee
26. Werkt u geregeld onder tijdsdruk? ja nee
27. Is het werk vaak te vermoeiend ? ja nee
28. Heeft u geregeld problemen met het tempo of de drukte van het werk? ja nee
29. Levert de invoering van de kwaliteitsnormen extra werkdruk op? ja nee
30. Zou u het in het werk eigenlijk kalmer aan moeten doen? ja nee
31. Bent u na het werk dikwijls te moe om nog iets anders te doen? ja nee
32. Kunt u zich meestal goed ontspannen na de vermoeienissen van het werk? ja nee
33. a. Ervaart u uw werkbelasting als licht, normaal, hoog of te hoog? licht
 normaal
 hoog
 te hoog
- b. Indien hoog of te hoog: Wat zijn voor u de drie belangrijkste oorzaken van uw hoge werkbelasting? U kunt deze drie oorzaken aankruisen.
- Werktijden (roosters, overwerk, piekuren e.d.)
 - Hoeveelheid werk (extra taken, tekort personeel, vervanging e.d.)
 - Organisatie van het werk (planning, verantwoordelijkheden, afstemmingsproblemen, e.d.)
 - Samenwerking met leidinggevende(n)
 - Samenwerking met collega's
 - Werkomgeving (routing, klimaat, lawaai, onveiligheid e.d.)
 - Lichamelijke belasting (staan, tillen, werkhouding, het werken met zware voorwerpen e.d.)
 - Apparatuur en materialen
 - Anders.....

WERKTEMPO

34. Moet u erg snel werken? ja nee
35. Moet u erg hard werken? ja nee
36. Heeft u over het algemeen genoeg tijd om uw werk af te krijgen? ja nee
37. Moet u heel veel werk doen? ja nee
38. Is het op uw werk vaak een 'gekkenhuis'? ja nee
39. Is er sprake van grote pieken en dalen in de drukte op het werk? ja nee
40. Kunt u pauzes nemen? ja nee

REGELMOGELIJKHEDEN

41. Heeft u in uw werk voldoende zelfstandigheid? ja nee
42. Kunt u het werk, als u dat nodig vindt, zelf onderbreken? ja nee
43. Kunt u zelf het werktempo regelen? ja nee
44. Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert? ja nee
45. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden? ja nee

46. a. Ervaart u wel eens problemen met de **planning van het werk**?
 ja
 nee → Ga naar vraag 47
- b. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen?
 ja
 nee
- c. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja → Ga naar vraag 47
 nee
- d. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee → Ga naar vraag 47
- e. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op?
 ja
 nee
47. 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 48
- c. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen?
 ja
 nee
- c. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja → Ga naar vraag 48
 nee
- d. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee → Ga naar vraag 48
- d. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op?
 ja
 nee
48. a. Ervaart u wel eens problemen met de **veiligheid** op het werk?
 ja
 nee → Ga naar vraag 49
- e. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen?
 ja
 nee
- c. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja → Ga naar vraag 49
 nee
- d. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee → Ga naar vraag 49
- f. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op?
 ja
 nee

49. 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 50
- b. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen?
 ja
 nee
- c. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja → Ga naar vraag 50
 nee
- d. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee → Ga naar vraag 50
- g. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op?
 ja
 nee
50. a. Ervaart u wel eens problemen met de **personeelsbezetting**?
 ja
 nee → Ga naar vraag 51
- b. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen?
 ja
 nee
- c. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja → Ga naar vraag 51
 nee
- d. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee → Ga naar vraag 51
- h. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op?
 ja
 nee
51. a. Ervaart u wel eens problemen met het **budget**?
 ja
 nee → Ga naar vraag 52
- b. Wordt u verantwoordelijk gehouden voor deze problemen?
 ja
 nee
- c. Kunt u deze problemen over het algemeen zelf oplossen?
 ja → Ga naar vraag 52
 nee
- d. Kunt u met deze problemen bij iemand anders op het werk terecht?
 ja
 nee → Ga naar vraag 52
- e. Levert dit over het algemeen ook een oplossing op?
 ja
 nee

LICHAMELIJKE BELASTING

52. Moet u tijdens uw werk **vaak lang achtereen**:
- staan? ja nee
 - lopen? ja nee
 - zitten? ja nee
 - gehurkt of geknield werken? ja nee
53. Moet u in uw werk **vaak** zware lasten van meer dan 5 kilogram:
- tillen? ja nee
 - duwen of trekken? ja nee
 - dragen? ja nee
54. 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
55. 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
56. Worden de zware en minder zware werkzaamheden goed verdeeld tussen de verschillende medewerkers? ja nee

BINNENKLIMAAT

57. 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

58. Is het werk doorgaans goed georganiseerd? ja nee
59. Kunt u voldoende overleggen over uw werk? ja nee
60. Heeft u regelmatig werkbesprekingen (werkoverleg)? ja nee
61. Is het voor u steeds duidelijk wat u moet doen in uw werk? ja nee
62. Is het voor u steeds duidelijk waarvoor u wel en niet verantwoordelijk bent in uw werk? ja nee
63. Bent u goed begeleid/ingewerkt tijdens de eerste tijd dat u op de huidige locatie werkte? ja nee
64. Krijgt u genoeg tijd om nieuwe medewerkers in te werken? ja nee

65. Wordt u in het werk geregeld gehinderd door gebreken in het werk van anderen? ja nee
66. Wordt uw werk vaak belemmerd door onverwachte situaties? ja nee
67. Wordt uw werk vaak belemmerd door extra wensen van de opdrachtgever? ja nee
68. Wordt uw werk vaak bemoeilijkt door afwezigheid van anderen? ja nee
69. Is er op de locatie sprake van een groot personeelsverloop onder het catering personeel? ja nee
70. Sluiten de instructies vanuit het hoofdkantoor meestal goed aan bij de werkwijze op uw locatie? ja nee

LEIDING

71. Werkt u onder goede directe leiding? ja nee
72. Heeft de directe leiding een juist beeld van u in uw werk? ja nee
73. Houdt de directe leiding voldoende rekening met wat u zegt? ja nee
74. Kunt u bij uw directe leiding terecht als u problemen in uw werk heeft? ja nee
75. Wordt u door de directe leiding voldoende ondersteund in uw werk? ja nee
76. Kunt u bij uw directe leiding terecht met problemen die niets met het werk te maken hebben? ja nee
77. Gaat uw directe leiding goed om met conflicten tussen collega's? ja nee
78. Is er in het afgelopen jaar een functioneringsgesprek met u gevoerd? ja nee

COLLEGA'S

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

WAARDERING

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

RELATIE WERK EN PRIVÉ

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

ARBEIDSVOORWAARDEN

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

TOEKOMSTVERWACHTINGEN

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

MAATREGELEN MET BETREKKING TOT WERDRUK

99. a. Zijn er op uw locatie in het afgelopen jaar maatregelen genomen gericht op het aanpakken van de werkdruk?
 ja
 nee → Ga naar vraag 100
- b. Zo ja, wat voor soort maatregelen waren dat? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.
 Verandering van werktijden
 Aanpassing van hoeveelheid werk
 Aanpassing van hoeveelheid personeel
 Veranderingen in de werkomgeving (routing, klimaat, lawaai, veiligheid)
 Veranderingen in de hoeveelheid lichamelijke belasting (staan, tillen, werkhouding, het werken met zware voorwerpen e.d.)
 Aanpassing van apparatuur en/of materialen
 Verandering in de organisatie van het werk (planning, verantwoordelijkheden, afstemmingsproblemen, e.d.)
 Maatregelen gericht op de samenwerking met leidinggevende(n)
 Maatregelen gericht op de samenwerking met collega's
 Anders.....
- c. Hebben deze maatregelen inderdaad de werkdruk voor u verminderd?
 ja
 nee
100. a. Kent u het meldingsformulier voor werkdruk in de contract-catering?
 ja
 nee → Ga naar vraag 101
- b. Zo ja, heeft u wel eens gebruik gemaakt van het meldingsformulier?
 ja
 nee → Ga naar vraag 101
- c. Heeft het insturen van het meldingsformulier bijgedragen aan een vermindering van uw werkdruk?
 ja
 nee

101. a. Heeft er in het afgelopen jaar gestructureerd werkoverleg op uw locatie plaatsgevonden?
 ja
 nee → Ga naar vraag d.
- b. Zo ja, hoe vaak?
 één keer
 twee keer
 meer dan twee keer
- c. Werd dit gestructureerde werkoverleg onder werktijd gehouden?
 ja, alle keren
 nee, nooit
 vaker binnen werktijd dan buiten werktijd
 vaker buiten werktijd dan binnen werktijd
- d. Waarom is er het afgelopen jaar geen werkoverleg geweest? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.
 Geen interesse bij de medewerkers
 Geen interesse bij de leidinggevende
 Geen mogelijkheden op de locatie
 Geen mogelijkheden tijdens werktijd
 Het loon moet worden doorbetaald
 Anders, namelijk.....

ALGEMENE GEZONDHEIDSKLACHTEN

102. Hebt u de laatste tijd gezondheidsklachten? ja nee
103. Heeft u gezondheidsklachten waarvan u denkt dat deze door het werk komen? ja nee
104. Hebt u nogal eens een opgezet of drukkend gevoel in de maagstreek? ja nee
105. Bent u gauw kortademig? ja nee
106. Hebt u nogal eens pijn in de borst- of hartstreek? ja nee
107. Hebt u nogal eens klachten over pijn in botten en spieren? ja nee
108. Hebt u vaak een gevoel van moeheid? ja nee
109. Hebt u nogal eens last van hoofdpijn? ja nee
110. Hebt u nogal eens last van rugpijn? ja nee
111. Is uw maag nogal eens van streek? ja nee
112. Hebt u wel eens een verdoofd gevoel of tinteling in uw ledematen? ja nee
113. Voelt u zich gauwer moe dan u normaal acht? ja nee
114. Bent u nogal eens duizelig? ja nee
115. Voelt u zich nogal eens lusteloos? ja nee

SLAAPKLACHTEN

116. Staat u na het slapen geregeld met een moe gevoel op? ja nee
117. Komt u vaak slaap tekort? ja nee
118. Slaapt u meestal slecht? ja nee

ZIEKTEVERZUIM

119. a. Bent u de afgelopen 12 maanden (sinds oktober 1999) wel eens ziek thuisgebleven van uw werk?
 ja
 nee → Ga door naar vraag 120
- b. Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ziek gemeld? keer
- c. Hoeveel dagen waren dit in totaal? dagen

ALGEMEEN SLOTOORDEEL

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

- goed
- redelijk
- matig
- slecht

Hartelijk bedankt voor uw medewerking !

Als u tenslotte nog opmerkingen heeft bij deze vragenlijst of zelf nog graag iets wil opmerken over zaken waarover niets is gevraagd, maar die u toch belangrijk vindt, kunt u onderstaande ruimte daarvoor gebruiken.

U kunt de vragenlijst in de bijgevoegde envelop opsturen naar TNO Arbeid