

TNO-rapport
95.022

Werksituatie, Gezondheid en Ziekteverzuim in de Contract-Catering

TNO Preventie en Gezondheid
Divisie Arbeid en Gezondheid

Wassenaarseweg 56
Postbus 2215
2301 CE Leiden

Telefoon 071 18 18 18
Fax 071 17 63 82

auteur(s):
C.G.L. van Deursen
R.W.M. Gründemann

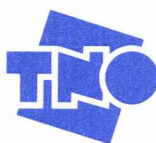
datum:
27 maart 1995

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

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

© 1995 TNO

Nederlandse Organisatie voor toegepast-
natuurwetenschappelijk onderzoek TNO.



ISBN 90 6743 369 1

Deze uitgave is te bestellen door het overmaken van f 34,65 (incl. BTW) op postbank-rekeningnr. 99.889 ten name van het TNO-PG te Leiden onder vermelding van bestelnummer 95.022.

INHOUD

	pagina
1. INLEIDING	1
1.1 De bedrijfsgroep contract-catering	1
1.2 De onderzoeksvraag	2
2. DEELONDERZOEK 1: WERKSITUATIE, GEZONDHEID EN ZIEKTEVERZUIM IN DE CONTRACT-CATERING	3
2.1 Samenvatting	3
2.1.1 Inleiding en vraagstelling	3
2.1.2 Uitvoering van het onderzoek, respons en algemene kenmerken van de deelnemers	3
2.1.3 Antwoorden op de onderzoeksvragen	4
2.1.4 Hoofdconclusies	9
2.2 Onderzoeksvragen en doelstelling	10
2.3 Methode	11
2.4 Resultaten	16
2.4.1 Leeswijzer	16
2.4.2 Algemene kenmerken van de werknemers in de contract-catering	17
2.4.3 Knelpunten in de werksituatie en risicogroepen	21
2.4.4 Stress- en gezondheidsklachten	35
2.4.5 Gerapporteerd ziekteverzuim	39
2.4.6 Verzuimbeleid	41
2.5 Conclusies	43
3. DEELONDERZOEK 2: VERZUIM(REGISTRATIE), PERSONEELSOPBOUW EN VERLOOP BINNEN BEDRIJVEN	46
3.1 Samenvatting	46
3.1.1 Achtergrond en doelstelling	46
3.1.2 Beschikbaarheid van verzuimgegevens	47
3.1.3 De omvang en aard van het ziekteverzuim in de contract-catering	47
3.1.4 Personeelsopbouw en personeelsverloop	48
3.1.5 De betrouwbaarheid van de beschikbare gegevens	49
3.2 Achtergrond en doelstelling	49
3.3 Resultaten enquête ziekteverzuimregistratie	51

	pagina
3.3.1 Het verzuimregistratiesysteem en de beschikbare verzuimmaten	51
3.3.2 Achtergrondgegevens voor inschatting vergelijkbaarheid tussen bedrijven	52
3.3.3 Uitsplitsingsmogelijkheden van verzuimpercentage en verzuimfrequentie	54
3.3.4 Mogelijkheden voor ziekteverzuim-analyse	55
3.4 Resultaten analyse ziekteverzuim op basis van bestaand materiaal	56
3.4.1 Hoogte ziekteverzuim en duurpatroon	56
3.4.2 Verzuim voor de verschillende personeelsgroepen	58
3.4.3 Het verzuim in de loop van de tijd	62
3.5 Personeelsopbouw en verloop in de contract-catering	63
3.6 Conclusies	66
4. INTEGRATIE VAN DE TWEE DEELONDERZOEKEN: CONCLUSIES EN ADVIEZEN	68
4.1 Beschouwing en conclusies	68
4.2 Adviezen	74
LITERATUUR	77
BIJLAGEN	79

1. INLEIDING

1.1 De bedrijfsgroep contract-catering

De bedrijfsgroep contract-catering bestaat uit ruim zeventig bedrijven, waarvan er momenteel dertien aangesloten zijn bij de werkgeversvereniging Veneca. Deze dertien bedrijven hebben tezamen ruim 12.500 werknemers (dit is meer dan 95% van het totaal aantal werknemers) in dienst. Contract-catering bedrijven verzorgen restauratieve diensten voor klantbedrijven, zoals gevangenissen, verzorgingstehuizen, ziekenhuizen en kantoren. Voor het grootste deel van de werknemers is de werkplek gesitueerd binnen het klantbedrijf, waarvan er enkele duizenden zijn. Deze lokaties staan onder leiding van een catering-manager (op de grotere lokaties) of een catering-beheerder (op kleine lokaties). Volgens het jaarverslag van Veneca is ruim driekwart van de werknemers vrouw, en werkt tweederde deel parttime. Van de operationele werknemers werkt 84% op een vaste lokatie en 16% werkt als regiomedewerker (Jaarverslag Veneca 1993). Regiomedewerkers hebben geen vaste lokatie, rooster of uren. Zij hebben een contract voor minimaal dertien uur per week (CAO 1994).

De meeste bedrijven binnen de contract-catering vallen onder de bedrijfsvereniging voor de horeca. Het ziekteverzuim in de contract-catering is hoog ten opzichte van de horeca als geheel en het Nederlands gemiddelde. Het gemiddelde ziekterisico (dit cijfer geeft aan welk percentage van het totale verzekerde loonbedrag wordt uitgekeerd in de vorm van ziekengeld) van de tien in 1992 bij Veneca aangesloten bedrijven bedroeg in dat jaar 9,3%. Slechts één (klein) bedrijf had een risicopercentage dat laag te noemen is, namelijk 3,6%. Bij de overige negen bedrijven lag het ziekterisico tussen de 8,2% en de 11,9%. Het risicopercentage van de omslagleden van alle bedrijfsverenigingen tezamen lag in 1992 op 5,5%, en dat van de horeca als geheel (de contract-catering vormt hier een onderdeel van) was 7,3%. Vergeleken met het Nederlands gemiddelde en het gemiddelde van de horeca is het ziekteverzuim in de contract-catering hoog te noemen. Sinds 1 januari 1993 vormt de contract-catering een aparte risicogroep binnen de bedrijfsvereniging, met een relatief hoge premie.

De Stichting Kwaliteit van de Arbeid voor de contract-catering heeft aan TNO Preventie en Gezondheid gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de oorzaken van het hoge ziekteverzuim in de sector.

1.2 De onderzoeksvraag

Wanneer een bedrijfsgroep een relatief hoog ziekteverzuim heeft, is dat vaak voor een belangrijk deel terug te voeren op de werksituatie, de verzuimbegeleiding en -controle, het personeelsbeleid en op de personeelssamenstelling. Een eerste stap op weg naar de aanpak van hoog ziekteverzuim, is het in kaart brengen van de werksituatie en de knelpunten hierin. De werksituatie in de contract-catering is nooit systematisch in kaart gebracht. Verder is het van belang om het ziekteverzuim zo gedetailleerd mogelijk in kaart te brengen. Onderzocht dient te worden wat de karakteristieken zijn van het ziekteverzuim in de contract-catering, en bij welke personeelsgroepen het verzuim met name hoog is. Het hier beschreven onderzoek bestaat daarom uit twee elkaar aanvullende deelprojecten, te weten:

1. Een inventarisatie van de knelpunten in de werksituatie en de oorzaken van het ziekteverzuim.
2. Een analyse van administratieve gegevens: ziekteverzuim, ongevallen, arbeidsongeschiktheidsinstroom en personeelssamenstelling.

Het hoofddoel van dit onderzoek is:

achterhalen hoe het hoge ziekteverzuim in de contract-catering het beste aangepakt kan worden, dat wil zeggen op welke aspecten van de werksituatie en op welke personeelsgroepen men zich daarbij het beste kan richten.

Deelonderzoek 1 wordt beschreven in hoofdstuk 2. De tabellen zijn niet in de hoofdtekst te vinden, maar zijn allemaal opgenomen in bijlage 3. De resultaten van deelonderzoek 2 wordt beschreven in hoofdstuk 3. De hoofdstukken 2 en 3 beginnen met een samenvatting van de deelonderzoeken. In hoofdstuk 4 worden de uitkomsten van beide deelonderzoeken geïntegreerd en worden de hoofdconclusies gepresenteerd. Hoofdstuk 4 eindigt met adviezen voor de oplossing van de belangrijkste knelpunten.

2. DEELONDERZOEK 1: WERKSITUATIE, GEZONDHEID EN ZIEKTEVERZUIM IN DE CONTRACT-CATERING

2.1 Samenvatting

2.1.1 Inleiding en vraagstelling

Het eerste deelonderzoek bestaat uit de afname van een schriftelijke vragenlijst onder een steekproef van operationele medewerkers in de contract-catering. De hoofddoelstelling van dit deelonderzoek is het identificeren van risicofactoren (voor zover in het werk gelegen) en risicogroepen voor gezondheid, stress en ziekteverzuim. De vraagstellingen van het deelonderzoek zijn daarom als volgt geformuleerd.

1. *Hoe kan de werksituatie en de gezondheid van de werknemers in de contract-catering gekarakteriseerd worden? Wat zijn de gunstige aspecten en wat zijn de ongunstige aspecten?*
2. *Wie vormen binnen de contract-catering de belangrijkste risicogroepen voor werksituatie, stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim wat geslacht, leeftijd, functie en bedrijf betreft?*
3. *Welke aspecten van de werksituatie vormen de belangrijkste oorzaken van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering?*

In deze samenvatting wordt eerst enige algemene informatie gegeven over de uitvoering van het onderzoek, de respons en de respondenten. Vervolgens worden de drie onderzoeksvragen beantwoord en worden de hoofdconclusies weergegeven.

2.1.2 Uitvoering van het onderzoek, respons en algemene kenmerken van de deelnemers

Alle dertien contract-catering bedrijven die op 1 juli 1994 bij de werkgeversvereniging Veneca aangesloten waren, hebben aan het onderzoek deelgenomen. Volgens opgave van de dertien bedrijven waren er in augustus 1994 in het totaal 12.995 operationele werknemers in dienst. Uit elk bedrijf is door TNO een aselechte steekproef getrokken, in omvang variërend van 31 (bij het kleinste bedrijf) tot 300 (bij de twee grootste bedrijven). In het totaal zijn 2.567 schriftelijke vragenlijsten verzonden.

den en 1.713 vragenlijsten (67%) zijn ingevuld geretourneerd. In de analyse zijn alleen de eerste 1.557 binnengekomen vragenlijsten (61%) verwerkt. Het aantal verwerkte vragenlijsten loopt uiteen van 36% bij KCS tot 72% bij SOC.

De inhoud van de vragenlijst is tot stand gekomen op basis van standaard vragenlijsten van TNO, aangevuld met catering-specifieke vragen. De keuze van zowel de standaard vragen als de specifieke vragen is gebaseerd op de uitkomsten van een vooronderzoek (lokatiebezoeken, bestudering 'grijze' literatuur, afname van checklists bij sleutelinformanten).

Op basis van de respondenten kan geconcludeerd worden dat de meeste catering-bedrijven onderling weinig verschillen wat personeelsopbouw betreft. Twee bedrijven hebben echter een sterk afwijkende personeelsopbouw, namelijk KCS (grotendeels mannen, relatief veel chauffeurs, slechts twee lokaties) en SMAA (relatief veel mannen, lage gemiddelde leeftijd).

Van de werknemers is 77% vrouw, terwijl dit percentage in de Nederlandse beroepsbevolking ruim twee keer zo laag ligt. In vergelijking met de Nederlandse werkende beroepsbevolking zijn de mannen die in de contract-catering werken relatief jong, terwijl de vrouwen relatief oud zijn. Twee typische mannen-functies binnen de contract-catering zijn de kok en de CAM-groep (een samenvoeging van de chauffeurs, de automatenoperators en de magazijnmedewerkers). Alleen in de functie van manager zijn ongeveer evenveel mannen als vrouwen werkzaam. De overige functies zijn typische vrouwenfuncties. Wat omvang betreft is de functiegroep van catering-medewerker verreweg de grootste.

2.1.3 Antwoorden op de onderzoeksvragen

1. *Hoe kan de werksituatie en de gezondheid van de werknemers in de contract-catering gekarakteriseerd worden? Wat zijn de gunstige aspecten en wat zijn de ongunstige aspecten?*

Het werk

Op twee werkaspecten scoort de contract-catering duidelijk gunstig in vergelijking met andere sectoren. Dit zijn de emotionele belasting van het werk en de relatie tussen werk- en privéleven. Iets gunstiger dan gemiddeld is het oordeel over leiding en collega's. Op de volgende werkfactoren scoort de contract-catering gunstiger noch ongunstiger dan gemiddeld: de taakinhoud, het binnenklimaat, de 'beloning, waardering en toekomstverwachting' en de organisatie van het werk.

Ongunstige aspecten van het werk in de contract-catering zijn: het werktempo, de regelmogelijkheden, de leermogelijkheden (mogelijkheden om de eigen vaardigheden te ontwikkelen),

het langdurig moeten staan en lopen, en het verrichten van bepaalde werkbewegingen (zoals repe-terende bewegingen, langdurig in dezelfde houding werken, vaak ver moeten reiken met de armen/handen).

Het algemeen eindoordeel van de werknemers in de contract-catering over hun werk is noch gunstiger, noch ongunstiger dan in de vergelijkingsgroepen (zie ook schema 1).

Schema 1. Oordeel werknemers contract-catering over hun werk vergeleken met referentiegroepen

gunstiger	gunstiger noch ongunstiger	ongunstiger
- leiding en collega's - invloed werk op privéleven - emotionele belasting	- taakhoud - binnenklimaat - organisatie van het werk - beloning, waardering en toekomstverwachting - algemeen eindoordeel over het werk	- werktempo - regelmogelijkheden - leermogelijkheden - lichamelijke belasting

De gezondheid

Vergeleken met andere sectoren hebben de werknemers in de contract-catering een ongunstig oordeel over de werkbelasting, de ervaren (lichamelijke en psychische) gezondheid en hebben zij veel last van aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Voor de mannen geldt in sterkere mate dan voor de vrouwen dat de ervaren gezondheid slechter is dan in de Nederlandse beroepsbevolking. Over het algemeen nemen gezondheidsklachten toe met de leeftijd en hebben vrouwen meer gezondheidsklachten dan mannen. Ook geldt in het algemeen dat naarmate het opleidingsniveau van mensen lager is, hun gezondheid slechter is. Zoals eerder vermeld is binnen de contract-catering het aantal vrouwen en hun gemiddelde leeftijd relatief hoog en het opleidingsniveau relatief laag. De relatief slechte ervaren gezondheid en de hoge score op aandoeningen aan het bewegingsapparaat, zullen dan ook voor een deel te wijten zijn aan de voor de gezondheid ongunstige personeelsopbouw binnen de contract-catering. Het werk kan echter niet uitgesloten worden als medeoorzaak. Contract-catering medewerkers verschillen niet van werknemers in andere sectoren wat het gerapporteerde ziektegedrag (ook wel medische consumptie genoemd) betreft. Geconcludeerd wordt dat de ervaren gezondheid van de werknemers in de contract-catering in grote lijnen slechter is dan in andere sectoren. Het beroep dat zij doen op de medische sector is echter niet hoger dan gemiddeld.

2. *Wie vormen binnen de contract-catering de belangrijkste risicogroepen voor werksituatie, stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim wat geslacht, leeftijd, functie en bedrijf betreft?*

Het werk

Duidelijke risicogroepen wat een groot aantal aspecten van de werksituatie betreft zijn de mannen, de koks en de CAM-groep. Daarnaast vormen de werknemers van KCS een duidelijke risicogroep. In minder ernstige mate vormen de jongeren en de werknemers van de bedrijven Mondial en SMAA een risicogroep. Bij Mondial en SMAA staan tegenover de ongunstige werkaspecten echter werkaspecten waarop men relatief gunstig scoort.

De gezondheid

De belangrijkste risicogroepen wat stress- en gezondheidsklachten betreffen, worden gevormd door vrouwen en de 45 tot 54 jarigen. Regiomedewerkers en 55-plussers hebben relatief weinig stress- en gezondheidsklachten. De werknemers van KCS vormen een risicogroep op een tweetal stress- en gezondheidsindicatoren, terwijl Mondial relatief gunstig scoort.

Het gerapporteerde ziekteverzuim

Wat het aantal ziekmeldingen betreft (hoge meldingsfrequentie en laag nulverzuim) kunnen binnen de contract-catering de volgende risicogroepen worden onderscheiden: medewerkers jonger dan 25 jaar, medewerkers van éénvrouwslokaties, de CAM-groep, de bedrijven KCS en SMAA.

Wat het aantal verzuimdagen betreft (een hoog aantal verzuimdagen en een groot aantal langdurig verzuimers) worden de volgende risicogroepen gesignaleerd: medewerkers van éénvrouwslokaties, vrouwen van 35 tot 44 jaar.

In schema 2 worden de conclusies met betrekking tot de belangrijkste risicogroepen voor werk, gezondheid en ziekteverzuim samengevat.

Schema 2. Risicogroepen binnen de contract-catering voor werk, gezondheid en ziekteverzuim.

werk	gezondheid	ziekteverzuim
- mannen - koks - CAM-groep - jongeren tot 25 jaar - KCS	- vrouwen - 45 tot 54 jarigen - KCS	<i>aantal ziekmeldingen</i> - medewerkers < 25 jaar - éénvrouwslokaties - CAM-groep - KCS en SMAA <i>aantal verzuimdagen</i> - éénvrouwslokaties - vrouwen 35 tot 44 jaar

3. *Welke aspecten van de werksituatie vormen de belangrijkste oorzaken van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering?*

Wat de oorzaken van hoog ziekteverzuim zijn binnen een groep werknemers, kan in geen enkel onderzoek met honderd procent zekerheid worden vastgesteld worden. Wel kan met onderzoek *aannemelijk* gemaakt kan worden welke de belangrijkste oorzaken van stress, slechte gezondheid en ziekteverzuim zijn. Stress en slechte gezondheid worden hierbij beschouwd als mogelijke voorlopers van ziekteverzuim. Om te bepalen welke werkaspecten de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim vormen binnen de contract-catering, wordt elk werkaspect afgezet tegen drie verschillende criteria. Aspecten van het werk die aan elk van de drie criteria voldoen worden als de belangrijkste oorzaken van ziekteverzuim beschouwd. Aspecten van het werk waarvoor alleen de eerste twee criteria gelden, worden niet als belangrijke oorzaken van het ziekteverzuim, maar wel als belangrijke aandachtspunten in het kader van een goed arbobeleid beschouwd.

De drie criteria zijn als volgt:

Criterium 1.

Meer dan een kwart van de werknemers heeft een ongunstig oordeel over het werkaspect.

Criterium 2.

Het oordeel van de werknemers in de contract-catering over het werkaspect is ongunstiger dan van werknemers in andere bedrijfstakken.

Criterium 3.

Een ongunstig oordeel over het werkaspect gaat gepaard met een hoog ziekteverzuim, stress of slechte gezondheid van de werknemer.

Bijna alle werkaspecten voldoen aan het *eerste criterium*. Voor bijna alle werkaspecten geldt immers dat meer dan een kwart van de werknemers op één of meer van de afzonderlijke vragen (waaruit het werkaspect is opgebouwd) een ongunstig antwoord geeft. De enige gunstige uitzonderingen hierop zijn de emotionele belasting van het werk en de relatie tussen werk en privéleven. Om binnen deze werkaspecten nog onderscheid te kunnen maken naar ernst, is ook nagegaan op welke items door *meer dan de helft* van de werknemers klachten wordt geuit. Dit strengere criterium is van toepassing op het werktempo, de werkhouding (lopen en staan), het verplaatsen van gewichten vanaf vijf kilogram, de werkbewegingen (repeterende bewegingen), het binnenklimaat (warmte) en het gebrek aan instructie over werkhoudingen.

Het *tweede criterium* vergelijkt (net als onderzoeksvraag 1) de scores binnen de contract-catering met die van andere groepen werknemers. De contract-catering komt relatief slecht naar voren op de aspecten werktempo, leermogelijkheden, regelmogelijkheden, werkhouding en werkbewegingen. Met het *derde criterium* wordt bekeken of er een samenhang bestaat tussen de werkaspecten enerzijds en stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim anderzijds. De volgende werkaspecten hangen zowel met stress- en gezondheidsklachten als met ziekteverzuim samen: werkhouding (langdurig staan en lopen), werkbewegingen (reiken e.d.) en leermogelijkheden.

Bovenstaande bevindingen worden samengevat in schema 3.

Schema 3. Oorzaken van ziekteverzuim volgens drie criteria (**vetgedrukt**: >50% heeft ongunstig oordeel).

1. >25% (>50%) werknemers heeft ongunstig oordeel of één of meer vragen	2. oordeel ongunstiger dan in vergelijkingsgroep	3. samenhang met stress, gezondheid en ziekteverzuim
- taakinhoud - leermogelijkheden - werktempo - regelmogelijkheden - lichamelijke belasting . werkhouding: lopen/staan . gewichten 5 kg . gewichten >5 kg . werkbewegingen . taakwaarte - binnenklimaat: warmte - instructie en veiligheid . instructie: werkhouding . onveilige situaties . kleine ongevallen - klachten hulpmiddelen - werkorganisatie - collega's - waardering - leiding	- leermogelijkheden - werktempo - regelmogelijkheden - lichamelijke belasting: . lopen/staan . werkbewegingen	<i>stress, gezondheid en ziekteverzuim</i> - leermogelijkheden - staan en lopen - werkbewegingen <i>alleen stress en gezondheid</i> - werktempo - taakwaarte - binnenklimaat - kleine ongevallen - werkorganisatie - waardering - relatie werk en privé

Twee werkaspecten voldoen aan alle drie de criteria: de lichamelijke belasting van het werk, en wel het langdurig staan en lopen en het vaak werken in ongunstige houdingen/bewegingen en de leermogelijkheden. De lichamelijke belasting en de (beperkte) leermogelijkheden wordt daarmee als de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim beschouwd. De werkaspecten werktempo en regelmogelijkheden voldoen aan de eerste twee criteria en vormen hiermee belangrijke aandachtspunten voor het arbobeleid.

2.1.4 Hoofdconclusies

Wanneer het werk in de contract-catering vergeleken wordt met andere sectoren komen een aantal gunstige en een aantal ongunstige aspecten naar voren. Het algemene eindoordeel van de werknemers in de contract-catering over hun werksituatie is noch positiever, noch negatiever dan in andere sectoren. De belangrijkste oorzaken van het hoge ziekteverzuim in het catering-werk zijn de lichamelijke belasting (met name het langdurig lopen en staan, het werken in ongemakkelijke houdingen en het maken van repeterende bewegingen) en de leermogelijkheden: hierover worden zowel in absolute als in relatieve zin (vergeleken met andere werknemers) veel problemen geuit en deze problemen hangen samen met stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim. De lichamelijke belasting is binnen alle personeelsgroepen nagenoeg even hoog: bij mannen en vrouwen, bij jongeren en ouderen en bij alle functiegroepen: cateringmedewerkers, regiomedewerkers, koks, de CAM-groep en beheerders en managers. Alleen bij de medewerkers op éénvrouwslokaties is de lichamelijke belasting wat lager. Ook de leermogelijkheden zijn voor nagenoeg alle personeelsgroepen ongunstig. Alleen bij de managers en de beheerders vormen de leermogelijkheden geen probleem.

Ook het werktempo en de regelmogelijkheden vormen aandachtspunten binnen de contract-catering. Zowel absoluut gezien als vergeleken met werknemers uit andere sectoren, is het werktempo in de contract-catering hoog en zijn de regelmogelijkheden laag. Hoewel werktempo en regelmogelijkheden (na controle voor leeftijd, opleiding, geslacht en overige werkfactoren) niet direct samengaan met een hoog ziekteverzuim, wordt in het kader van een goed arbobeleid geadviseerd deze zaken te verbeteren. Een andere reden om het werktempo aan te pakken is dat hierdoor de fysieke belasting (een duidelijke verzuimoorzaak) kan verminderen.

Mannen, koks en de CAM-groep uiten op veel aspecten van het werk meer klachten dan gemiddeld. Dit vertaalt zich echter (nog) niet in een slechtere gezondheid of een hoger ziekteverzuim (de hogere meldingsfrequentie van de CAM-groep uitgezonderd). Genoemde groepen maken slechts een klein deel uit van de totale groep werknemers in de contract-catering.

Wat stress- en gezondheidsklachten betreft komen vrouwen en werknemers in de leeftijd van 45 tot 54 jaar ongunstig naar voren. Het ziekteverzuim is relatief hoog onder medewerkers van éénvrouwslokaties en onder de 35 tot 44 jarigen. KCS vormt op alle fronten (werk, gezondheid en ziekteverzuim) een risicobedrijf.

2.2 Onderzoeksvragen en doelstelling

Vraagstellingen

De vraagstellingen van het deelonderzoek naar oorzaken van ziekteverzuim in de contract-catering zijn als volgt.

1. *Hoe kan de werksituatie en de gezondheid van de werknemers in de contract-catering gekarakteriseerd worden? Wat zijn de gunstige aspecten en wat zijn de ongunstige aspecten?*
2. *Wie vormen binnen de contract-catering de belangrijkste risicogroepen voor werksituatie, stress, gezondheidsklachten en ziekteverzuim wat geslacht, leeftijd, functie en bedrijf betreft?*
3. *Welke aspecten van de werksituatie vormen de belangrijkste oorzaken van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering?*

Doelstelling

De hoofddoelstelling van dit deelonderzoek is het identificeren van in het werk gelegen oorzaken van en risicogroepen voor hoog ziekteverzuim.

Wat de oorzaken van hoog ziekteverzuim zijn binnen een groep werknemers, kan in geen enkel onderzoek met honderd procent zekerheid worden vastgesteld worden. Wel kan met onderzoek *aannemelijk* gemaakt kan worden welke de belangrijkste oorzaken van stress, slechte gezondheid en ziekteverzuim zijn. Stress en slechte gezondheid worden hierbij beschouwd als mogelijke voorlopers van ziekteverzuim. Om te bepalen welke werkaspecten de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim vormen binnen de contract-catering, wordt elk werkaspect afgezet tegen drie verschillende criteria. Het voldoen aan een criterium wordt als een risicofactor beschouwd. Aspecten van het werk die aan elk van de drie criteria voldoen worden als de belangrijkste oorzaken van ziekteverzuim beschouwd. Aspecten van het werk waarvoor alleen de eerste twee criteria gelden, worden niet als belangrijke oorzaken van het ziekteverzuim, maar wel als belangrijke aandachtspunten in het kader van een goed arbobeleid beschouwd.

De drie criteria zijn als volgt:

Criterium 1.

Meer dan een kwart van de werknemers heeft een ongunstig oordeel over het werkaspect.

Criterium 2.

Het oordeel van de werknemers in de contract-catering over het werkaspect is ongunstiger dan van werknemers in andere bedrijfstakken.

Criterium 3.

Een ongunstig oordeel over het werkaspect gaat gepaard met een hoog ziekteverzuim, stress of slechte gezondheid van de werknemer.

Om te kunnen bepalen of bepaalde groepen werknemers bijzondere aandacht behoeven in het arbo- en verzuimbeleid (*risicogroepen*), wordt binnen de volgende personeelsgroepen onderzocht of ze relatief veel problemen met het werk en de gezondheid hebben: mannen, vrouwen, leeftijdsgroepen, functiegroepen en het bedrijf waarbinnen men werkzaam is. Het bepalen van risicogroepen wordt zowel gedaan voor de totale werksituatie (waarbij gekeken wordt of bepaalde groepen op meerdere werkaspecten ongunstig scoren), als voor de werkaspecten waarvan uit dit onderzoek blijkt dat het belangrijke oorzaken van ziekteverzuim zijn.

Omdat de Stichting Kwaliteit van de Arbeid speciaal geïnteresseerd is knelpunten in de werksituatie bij oudere werknemers, wordt bij de presentatie van de resultaten ook een onderscheid gemaakt tussen oudere en jongere werknemers. De overheid beschouwd een werknemer als 'ouder' wanneer de leeftijd van 55 jaar bereikt wordt. In dit onderzoek wordt echter voor een lagere leeftijdsgrens gekozen, namelijk 45 jaar. Bij deze leeftijdsgroep is het namelijk misschien nog mogelijk door preventieve maatregelen gezondheidsproblemen te voorkomen.

2.3 Methode

Soort onderzoek

Het betreft een dwarsdoorsnede-onderzoek onder een aselechte steekproef (gestratificeerd naar bedrijf) van werknemers in de contract-catering, die werkzaam zijn in operationele functies. Alleen de dertien bedrijven die op 1 juli 1994 lid waren van de werkgeversvereniging Veneca, zijn in het onderzoek betrokken. De benodigde informatie wordt verkregen door middel van een schriftelijke vragenlijst. De inhoud van de vragenlijst is gebaseerd op de resultaten van een vooronderzoek. Dit vooronderzoek bestond uit de volgende drie onderdelen:

- bestudering van de zogenaamde 'grijze' literatuur over de contract-catering (rapporten van onderzoeken en beleidsnota's van individuele cateringbedrijven rond de thema's werksituatie, arbo- en verzuimbeleid),
- bezoeken aan vier lokaties, waar is rondgekeken en aan de hand van een checklist gesprekken zijn gevoerd met catering-medewerkers, leidinggevenden, koks en een automatenoperator,
- afname van enkele checklists bij kenners van de sector (een bedrijfsarts, een verzekeringsgeneeskundige en een medewerker van personeelszaken).

Uit het vooronderzoek is geconcludeerd dat alle aspecten van het werk die in de standaard-vragenlijsten van TNO aan de orde komen, ook binnen de contract-catering knelpunten en daarmee oorzaken van ziekteverzuim kunnen vormen. Over de meeste aspecten van het werk is het daarnaast noodzakelijk om extra, catering-specifieke vragen te stellen. Dit geldt met name voor het onderwerp lichamelijke belasting.

Opbouw van de vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is opgenomen in bijlage 1. De vragenlijst bestaat uit vier hoofdonderdelen, namelijk: A. achtergrond en functie, B. lokatie, C. werksituatie, D. gezondheid en verzuimbeleid. De vragenlijst bestaat uit een romps van algemene vragen over de werksituatie en de gezondheid, aangevuld met vragen die specifiek van belang zijn voor de contract-catering.

De algemene vragen zijn afkomstig uit bestaande vragenlijsten. Uit de volgende vragenlijsten zijn schalen (vragen waarvan de antwoorden op te tellen zijn tot somscores en daarmee een bepaald aspect van het werk representeren) overgenomen, waarvan de validiteit is aangetoond en waarvoor referentiegroepen beschikbaar zijn.

- Vragenlijst Arbeid en Gezondheid (VAG) (Gründemann e.a. 1993). Hieruit zijn overgenomen de schalen 'taakhoud', 'werkbelasting', 'binnenklimaat en veiligheid', 'werkorganisatie', 'leiding en collega's', 'beloning, waardering en toekomstverwachting' en 'ziektgedrag'. Deze laatste schaal wordt ook wel aangeduid met de term 'medische consumptie'.
- NOVA-WEBA (Dhondt & Houtman 1992): de schalen 'werktempo', 'regelmogelijkheden' en 'leermogelijkheden'.
- Vragenlijst Bewegingsapparaat versie 1994 (Hildebrandt & Douwes 1991): selectie uit de modules 'lichamelijke belasting' en de complete module 'klachten aan het bewegingsapparaat'.
- Vragenlijst voor Onderzoek naar Ervaren Gezondheid (VOEG), korte versie (Dirken 1969, Jansen en Sikkels 1981, Joosten en Drop 1987). De VOEG meet de beleving van de lichamelijke gezondheid. Aan de lijst worden echter nog andere betekenissen toegekend. Dit zijn 'de mate waarin men geneigd is spanningen om te zetten in lichamelijke klachten', klaag-

geneigdheid, emotionele labiliteit en 'een indicator voor het algemeen onwelbevinden van mensen'. Deze aspecten zijn niet te onderscheiden (Visser 1983).

Verder is een belangrijk aantal 'losse' vragen overgenomen uit de vragenlijst 'werkdruk en gezondheid bij jongeren' (Van Dormolen e.a. 1994) en een klein aantal vragen is afkomstig uit andere vragenlijsten. Ter aanvulling zijn nieuwe vragen geformuleerd, op basis van de informatie die in het vooronderzoek verzameld is. Een precieze verwijzing naar de herkomst van alle vragen is opgenomen in bijlage 2.

Een concept-versie van de vragenlijst is op begrijpelijkheid en volledigheid getest bij acht werknemers in de contract-catering.

Afhankelijke en onafhankelijke variabelen

De werksituatie is in dit onderzoek de onafhankelijke variabele. Een overzicht van de werkaspecten die onderzocht worden is te vinden in bijlage 2, onder blok C getiteld 'vragen over het werk'. De afhankelijke variabelen zijn stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim. Dit betekent dat onderzocht wordt of de werksituatie van invloed is op stress- en gezondheidsklachten en op ziekteverzuim. Er worden zes verschillende indicatoren van stress- en gezondheidsklachten gehanteerd en vier verschillende ziekteverzuimmaten. In het totaal zijn er dus tien afhankelijke variabelen. Hieronder wordt daarvan een korte beschrijving gegeven:

Stress- en gezondheidsklachten

1. de werkbelasting: het totaal aantal ongunstige antwoorden op acht vragen over de lichamelijke en geestelijke belasting die men ervaart ten gevolge van het werk,
2. de ervaren gezondheid: het totaal aantal klachten op de uit dertien vragen bestaande 'vragenlijst voor onderzoek naar de ervaren gezondheid' (VOEG),
3. gezondheidsklachten door het werk: het antwoord op de vraag of men gezondheidsklachten heeft waarvan men denkt dat deze door het werk komen,
4. de slaapklachten: het totaal aantal klachten op drie vragen naar de kwaliteit van de slaap,
5. de klachten over het bewegingsapparaat: de totaal aantal klachten op negen onderdelen van het bewegingsapparaat,
6. ziektegedrag: het totaal aantal ongunstige antwoorden op vier vragen over doktersbezoek, geneesmiddelengebruik en ziekmelding.

Ziekteverzuimmaten

7. de ziekmeldingsfrequentie: het door de respondent gerapporteerde aantal ziekmeldingen in de afgelopen 12 maanden,
8. het aantal verzuimdagen: het door de respondent gerapporteerde aantal verzuimde kalenderdagen in de afgelopen 12 maanden,
9. het nulverzuim: het percentage respondenten dat aangeeft de afgelopen 12 maanden geen enkel keer verzuimd te hebben,
10. het langdurig verzuim: het percentage respondenten dat aangeeft dat men de afgelopen 12 maanden wel eens langer dan 14 dagen achtereen verzuimd heeft.

Analyse

Verschillen op losse vragen worden niet statistisch getoetst. In het algemeen kan echter gesteld worden dat het aantal respondenten zodanig groot is, dat elk *duidelijk en relevant* verschil tussen twee of meer groepen (bijvoorbeeld ouderen en jongeren), ook significant zal zijn. Alleen kleine, weinig relevante verschillen (bijvoorbeeld 45% klachten bij ouderen versus 49% klachten bij jongeren) zijn niet significant.

Voor de toetsing van verschillen tussen groepen op somscores/schalen en verzuimmaten wordt gebruik gemaakt van variantie-analyse (one-way). Ook hier geldt dat vanwege het grote aantal respondenten alle relevante verschillen ook significant zijn. In de tabellen worden daarom niet de significante verschillen aangegeven, maar wordt alleen vermeld welke verschillen *niet* significant zijn.

Voor de bepaling van de samenhang tussen de verschillende aspecten van de werksituatie enerzijds en stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim anderzijds wordt gebruik gemaakt van lineaire regressie-analyse (de enter-methode). De regressie-analyses zijn zowel met als zonder correctie voor versturende variabelen uitgevoerd. Bij de regressie-analyse met correctie wordt telkens gecontroleerd voor de versturende invloed van leeftijd, geslacht en opleiding en alle overige aspecten van de werksituatie. De ziekteverzuimanalyses worden alleen uitgevoerd voor de respondenten die tenminste één jaar werkzaam zijn binnen de contract-catering. De reden om de respondenten die korter dan één jaar werkzaam zijn uit te sluiten, is dat zij niet de gehele verzuimobservatieperiode van twaalf maanden gewerkt hebben. Bij deze groep zou het ziekteverzuim daardoor onderschat worden. Vanwege de scheve verdeling van het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie zijn deze variabelen ten behoeve van de regressie-analyse gehercodeerd tot variabelen met vier antwoordcategorieën.

Steekproeftrekking

Aan de deelnemende bedrijven is medio juli gevraagd de adressen te leveren van alle medewerkers die op dat moment in dienst zijn. Gevraagd is alleen de adressen te leveren van medewerkers die onder de Collectieve ArbeidsOvereenkomst (CAO) van de contract-catering vallen en in operationele functies (dus niet op het hoofdkantoor) werkzaam zijn. Een uitzondering hierop werd gemaakt voor KCS, omdat een belangrijk deel van de werknemers aldaar nog niet onder de CAO valt. Aan KCS is gevraagd om de adressen van alle medewerkers van de afdelingen 'air-line-catering' en 'voedselproductie'.

Berekend is dat voor een zinvolle statistische analyse in het totaal tenminste 1000 respondenten nodig zijn. Om onderlinge verschillen tussen bedrijven te kunnen signaleren is het nodig dat elk bedrijf tenminste 100 respondenten levert (Cohen 1988). Op basis van een eerder TNO-onderzoek binnen de Horeca wordt verwacht dat de respons op een schriftelijke vragenlijst binnen de contract-catering ongeveer 50% zal zijn. Om een aantal van 100 respondenten per bedrijf te verkrijgen moeten dus 200 werknemers benaderd worden. Bij drie van de dertien bedrijven is het totaal aantal werknemers kleiner dan 200. Binnen deze bedrijven krijgen daarom alle werknemers een vragenlijst. Bij de overige bedrijven is een steekproef van 200, 225 (de bedrijven met 1000 tot 2000 werknemers) of 300 (de 2000-plus bedrijven) werknemers getrokken (zie tabel 2.1 in bijlage 3).

Bij deze wijze van steekproeftrekking zijn de werknemers van de kleine bedrijven relatief gezien oververtegenwoordigd en de werknemers van grote bedrijven ondervertegenwoordigd. Om toch een *representatief* beeld te krijgen van de werksituatie en de gezondheid binnen de contract-catering wordt in de analyse een weegfactor gebruikt. Met behulp van deze weegfactor kan goed geschat worden hoe de antwoorden op de vragenlijst zouden zijn, wanneer een *representatieve* steekproef getrokken zou zijn (dit is het geval wanneer uit elk bedrijf een even groot *percentage* werknemers wordt geselecteerd). De weegfactor neemt toe naarmate het bedrijf groter is en de respons lager is.

Respons

Door de dertien deelnemende bedrijven zijn in totaal 12.995 adressen aangeleverd. Aangenomen wordt dat dit het complete bestand van werknemers in de contract-catering is die in operationele functies werkzaam zijn. In het totaal is aan 2.567 werknemers een schriftelijke vragenlijst verzonden. Twee weken na de verzending van de vragenlijsten is aan alle werknemers een herinneringsbrief gestuurd, met het verzoek om (als men dit nog niet gedaan had) de vragenlijst alsnog in te vullen en terug te sturen. In het totaal zijn 1.713 vragenlijsten geretourneerd, wat neerkomt op een ruwe respons van 67%. In de analyse zijn om redenen van doorlooptijd en kosten (in de begroting is uitgegaan van een respons van 1.300 vragenlijsten) alleen de 1.557 *eerst binnengekomen* vragen-

lijsten geanalyseerd. Dit komt neer op 61% van de verzonden vragenlijsten. Zowel het absolute aantal als het responspercentage is voldoende om op zinvolle wijze analyses te verrichten.

In tabel 2.1 (bijlage 3) is weergegeven hoeveel adressen per bedrijf zijn verkregen, hoe groot de steekproef is, en wat het aantal en het percentage in de analyse gebruikte vragenlijsten is. Het aantal verwerkte vragenlijsten loopt uiteen van 36% tot 72%, met een gemiddelde van 61%. Bij negen van de dertien bedrijven zijn meer dan 60% van de vragenlijsten verwerkt. In tabel 2.1 is tevens voor elk bedrijf de gehanteerde weegfactor weergegeven.

2.4 Resultaten

2.4.1 Leeswijzer

De rapportage concentreert zich op de drie vraagstellingen, zoals geformuleerd in paragraaf 2.1. Omdat de vragenlijst echter ook andere informatie heeft opgeleverd die interessant is voor de bedrijfsgroep contract-catering, worden in tabel 2.2 (zie bijlage 3) de uitkomsten op alle vragen weergegeven. Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar mannen en vrouwen, ouderen en jongeren en vier functiegroepen (medewerker, leidinggevende, kok en overige functies).

In paragraaf 2.4.2 wordt een beschrijving gegeven van de achtergrondkenmerken van de werknemers in de contract-catering en worden deze waar mogelijk vergeleken met de 'gemiddelde' Nederlandse werknemer. Daarna worden enkele kenmerken beschreven van de lokaties waarbinnen de deelnemers aan het onderzoek werkzaam zijn.

In paragraaf 2.4.3 worden de knelpunten in de werksituatie in de contract-catering en de risicogroepen hierbinnen beschreven. Voor elk onderdeel van de werksituatie (bijvoorbeeld 'taakhoud') worden achtereenvolgens de volgende zaken beschreven.

1. Een opsomming van de over het werkaspect gestelde vragen, waarop meer dan 25% van de werknemers een ongunstig antwoord geeft (*ter beantwoording van de derde onderzoeksvraag, criterium 1*). Tabel 2.2 geeft daarnaast een complete beschrijving van de antwoorden op de vragen waaruit het betreffende werkaspect is opgebouwd.
2. Een beschrijving van de verschillen tussen mannen en vrouwen, leeftijdsgroepen, functies en bedrijven op het betreffende aspect (schaal) van de werksituatie (*ter beantwoording van de tweede onderzoeksvraag*). Hierbij wordt dus beschreven of er bepaalde *risicogroepen* zijn aan te wijzen. De betreffende uitkomsten staan volledig weergegeven in de tabellen 2.5 en 2.6

(bijlage 3). Voor een beschrijving van de samenstelling en de interne consistentie van de gebruikte schalen wordt verwezen naar bijlage 4.

3. Een vergelijking van het gemiddelde score op het betreffende werkaspect tussen de contract-catering en de beschikbare vergelijkingsgroepen (*ter beantwoording van de eerste onderzoeksvraag en ook van de derde onderzoeksvraag, criterium 2*). Voor een overzicht van de gemiddelden in de referentiegroepen wordt verwezen naar de tabellen 2.7 en 2.8. In de voetnoten bij deze tabellen wordt een korte omschrijving gegeven van de vergelijkingsgroepen.
4. Een beschrijving van het verband van het betreffende werkaspect met stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim (*ter beantwoording van de derde onderzoeksvraag, criterium 3*). Voor een overzicht van de uitkomsten wordt verwezen naar de tabel 2.9, 2.10 en 2.11 (bijlage 3).

In paragraaf 2.4.4 wordt een beschrijving gegeven van stress- en gezondheidsklachten in de contract-catering. Hierbij wordt geschetst hoe de gezondheid van de werknemers in de contract-catering zich verhoudt tot referentiegroepen en welke risicogroepen er te onderscheiden zijn.

In paragraaf 2.4.5 wordt een beschrijving gegeven van het ziekteverzuim binnen de contract-catering, zoals dit door de respondenten gerapporteerd is in de vragenlijst.

Alle tabellen waarnaar wordt verwezen, zijn te vinden in bijlage 3.

2.4.2 Algemene kenmerken van de werknemers in de contract-catering

Algemene achtergrondkenmerken van de respondenten

In de tabellen 2.3a en 2.3b (zie bijlage 3) is de verdeling van de respondenten weergegeven naar leeftijd, functiegroep en geslacht. In tabel 2.3a worden de kenmerken van de werknemers uit de steekproef zelf weergegeven (dat wil zeggen: de ongewogen gegevens). Deze gegevens zijn vanwege de wijze van steekproeftrekking niet representatief voor de contract-catering. In tabel 2.3b worden de gewogen gegevens gepresenteerd; deze worden als representatief voor de contract-catering beschouwd. Hieronder worden de representatieve gegevens uit tabel 2.3b besproken. Voor gegevens over de opbouw van de Nederlandse werkzame beroepsbevolking wordt verwezen naar tabel 3.12 van hoofdstuk 3.

Het merendeel van de werknemers in de contract-catering is vrouw, namelijk 77% (tabel 2.3b). Dit is ruim twee keer zo hoog als in de Nederlandse beroepsbevolking, waar het aandeel vrouwen in 1993 op 36% procent lag.

De respondenten zijn ingedeeld in vijf leeftijdsgroepen van tien jaar. De leeftijdsgroep van 25 tot 34 jaar heeft de grootste omvang, direct gevolgd door de 35 tot 44 jarigen, en de 45 tot 54 jarigen. Er zijn echter grote verschillen in leeftijdsopbouw tussen de mannen en de vrouwen.

De omvangrijkste leeftijdsgroep bij de mannen is die van 25 tot 34 jaar, gevolgd door de leeftijdsgroep van 35 tot 44 jaar. Bij de vrouwen is de leeftijdsgroep van 45 tot 54 jaar relatief sterk vertegenwoordigd.

Vergeleken met de gemiddelde Nederlandse werknemers, zijn er onder de vrouwen in de contract-catering relatief veel 'ouderen' werkzaam. Van alle werkende vrouwen in Nederland is slechts 21% ouder dan 45 jaar, terwijl dit percentage in de contract-catering op 33% ligt. Voor de mannen geldt het omgekeerde: van de werkende mannen in Nederland is 29% ouder dan 45 jaar en in de contract-catering is dit slechts 15%.

Wat de functie betreft werkt 69% van de steekproef als cateringmedewerker, wat in dit rapport inhoudt dat men regiomedewerker* is (16%), een éénvrouwslokatie heeft (7%) of als cateringmedewerker op een vaste lokatie werkt (46%). Binnen deze laatste categorie zijn de volgende CAO-functies ondergebracht: cateringmedewerker A, B of C, afwasser, medewerker algemene dienst en kassamedewerker. Van de respondenten is 6% kok, 12% is cateringbeheerder en 9% is cateringmanager. Tenslotte werkt 3% in de functie van chauffeur, automatenoperator of magazijnmeester. Deze functiegroep wordt in het vervolg aangeduid met CAM-groep.

Van de cateringmedewerkers is ruim 90% vrouw, bij de beheerders ligt het aandeel vrouwen op 74% en bij de managers op 48%. Het grootste deel van de koks is van het mannelijk geslacht, namelijk 85%. Van de CAM-groep is 95% man.

Wat de leeftijd betreft wijken alleen de koks met een relatief lage gemiddelde leeftijd wat af van het totale gemiddelde. Wanneer men naar het percentage 45-plussers kijkt, ontstaat echter een gevarieerder beeld. Het percentage 45-plussers is het hoogst bij de regiomedewerkers (34%), gevolgd door de cateringmedewerkers (31%) en de medewerkers van éénvrouwlokaties (29%). Van de koks is slechts 12% ouder dan 45 jaar.

De mannen uit de steekproef werken gemiddeld 35,5 uur per week, wat ruim tien uur meer is de vrouwen (25,0 uur). Zowel de mannen als de vrouwen werken volgens eigen opgave gemiddeld drie uur per week over.

* Het grootste deel van deze groep zal werkzaam zijn als cateringmedewerker, en een klein deel als beheerder, manager of kok. Deze personen zijn echter niet te onderscheiden. In de analyses zal daarom de hele groep als 'cateringmedewerker' beschouwd worden.

Geconcludeerd wordt dat mannen en vrouwen onderling sterk verschillen in leeftijds- en functieopbouw en aantal werkuren. Ook kan geconcludeerd worden dat de leeftijds- en geslachtsopbouw binnen de contract-catering sterk afwijkt van de Nederlandse beroepsbevolking.

Voor een overzicht van de overige gemeten achtergrondkenmerken wordt verwezen naar tabel 2.2 (bijlage 3), onder de kopjes 'algemeen', 'lokatiekenmerken' en 'regiomedewerkers'. Hieronder wordt een selectie uit de antwoorden beschreven.

Van de werknemers in de contract-catering heeft 76% een opleiding op het niveau van MAVO of lager beroepsonderwijs of alleen lager onderwijs. De overige 24% heeft een hogere opleiding dan MAVO gevolgd. Het opleidingsniveau in de contract-catering ligt hiermee duidelijk lager dan in de Nederlandse (werkzame) beroepsbevolking, waar 68% een opleiding op een hoger niveau dan MAVO heeft gevolgd.

De helft van zowel de mannelijke als de vrouwelijke werknemers heeft thuiswonende kinderen. Bij de vrouwen gaat het meestal om kinderen vanaf 12 jaar, terwijl de mannen relatief vaak kinderen van jongere leeftijd hebben. Slechts 4% van de vrouwen heeft kinderen in de leeftijd van 0 t/m 3 jaar.

Van de respondenten heeft 38% het diploma 'contract-cateringmedewerker' behaald. Het gemiddeld aantal werkdagen is 4,8 per week, terwijl het aantal werkuren gemiddeld 27 is. Veel parttimers werken blijkbaar minder dan acht uur per werkdag, maar wel vijf dagen per week. Van de respondenten vindt driekwart dat ze *juist voldoende* ervaring hebben voor hun werk en 22% vindt dat men *te veel* ervaring heeft. Mannen vinden veel vaker dat ze te veel ervaring hebben dan vrouwen (43% versus 16%).

Van de respondenten vindt 9% de personeelsbezetting veel te krap en 28% een beetje te krap; 12% vindt de personeelsbezetting ruimer en 33% vindt deze krappere dan twee jaar geleden. Wat het aantal klanten betreft zegt 37% dat dit toegenomen is de afgelopen twee jaar en 15% heeft minder klanten dan twee jaar geleden.

Drieënveertig procent van de respondenten meent dat het sociaal-economisch gezien goed gaat met het bedrijf van de opdrachtgever, bij 34% gaat het redelijk, bij 15% slecht en 8% weet het niet. De industrie is met 23% van het totaal aantal werknemers de grootste bedrijfstak voor de contract-catering, gevolgd door openbaar bestuur e.d. (19%), zakelijke dienstverlening (16%) en transport (15%). Bij elk van de overige zeven onderscheiden bedrijfstakken ligt het percentage lager dan 10%.

Aan het onderzoek hebben 197 regiomedewerkers deelgenomen. Het gemiddeld aantal lokaties is 1,9 per week**. De gemiddelde reistijd is 4½ uur per week. Slechts 8% van de regiomedewerkers vindt het reizen vervelend.

Verschillen in personeelsopbouw tussen de bedrijven

In tabel 2.4 worden voor elk bedrijf de volgende personeelskenmerken van de respondenten weergegeven: het percentage vrouwelijke werknemers, de gemiddelde leeftijd, het percentage ouderen, de functieverdeling en de lokatiegrootte.

Bij elf van de dertien bedrijven is het merendeel van de respondenten vrouw, bij Appèl zelfs 98%. Bij KCS is de man-vrouw-verhouding precies het omgekeerde van de meeste andere bedrijven, namelijk 80% mannen en 20% vrouwen. Bij SMAA is ongeveer de helft van de respondenten man en de helft vrouw (53%). De gemiddelde leeftijd van de werknemers in de contract-catering is 37½ jaar. Het enige bedrijf dat duidelijk van dit gemiddelde afwijkt is SMAA, waar men gemiddeld tien jaar jonger is. Wat het percentage 45-plussers betreft (gemiddeld 31%) zijn er meer duidelijke uitschieters: bij ECS is het aandeel relatief groot (50%) en bij Appèl, KCS en SMAA is het aandeel ouderen relatief laag.

Gemiddeld werkt vijf procent van de respondenten als kok. Dit percentage loopt uiteen van 0% bij Appèl en Restoplan tot 12% bij Eurest, 14% bij HCS en 15% bij KCS. KCS is het enige bedrijf waar respondenten in de functies van chauffeur, automatenoperator of magazijnbediende (19%) een substantieel deel uitmaken van het totaal. Het aandeel leidinggevendenden onder de respondenten is relatief hoog bij BRN en relatief laag bij HCS. Wat de grootte van de lokaties betreft valt Mondial op met relatief veel respondenten uit éénvrouwslokaties. De lokaties bij SMAA, HCS en KCS zijn relatief groot en van SAB en Appèl zijn veel respondenten afkomstig uit lokaties met twee tot vijf personeelsleden.

Geconcludeerd wordt dat KCS en SMAA een personeels- en lokatieopbouw hebben die op verschillende aspecten sterk afwijkt van de overige contract-caterers. Daarnaast wijkt ECS af van de overige bedrijven door het grote aandeel ouderen, BRN door het grote aandeel leidinggevendenden, HCS door het kleine aandeel leidinggevendenden en Mondial doordat het merendeel van de lokaties klein is.

** Het werkelijk gemiddelde zal iets lager liggen: sommige respondenten gaven aan dat ze 1 à 2, of 2 à 3 lokaties per week hadden. In al deze gevallen is het aantal naar boven afgerond.

2.4.3 Knelpunten in de werksituatie en risicogroepen

Hieronder worden per aspect van de werksituatie de gegevens beschreven die het mogelijk maken een antwoord te geven op de drie ondervragen die geformuleerd zijn in paragraaf 2.2. De bevindingen worden aan het einde van deze paragraaf samengevat in tekst en tabellen. De feitelijke beantwoording van de drie onderzoeksvragen vindt echter pas in paragraaf 2.5 (conclusies) plaats. Alleen bij het eerste werkaspect (taakinhoud) wordt verwezen naar de verschillende tabellen waaruit de bevindingen afkomstig zijn. Bij de overige werkaspecten zijn de resultaten telkens in dezelfde volgorde beschreven en in de overeenkomstige tabellen te vinden.

Taakinhoud

Over taakinhoud zijn in totaal negen vragen gesteld. Op drie van deze vragen geeft meer dan een kwart van de respondenten een ongunstig oordeel, namelijk:

- het werk te eenvoudig vinden (38%),
- niet veel verantwoordelijkheid hebben (29%),
- het werk meestal niet boeiend vinden (27%) (zie tabel 2.2, bijlage 3).

Mannen hebben een wat ongunstiger oordeel over de taakinhoud dan vrouwen, en jongeren hebben een iets ongunstiger oordeel dan de overige leeftijdsgroepen. Managers en beheerders oordelen gunstiger over de taakinhoud en de CAM-ers ongunstiger dan gemiddeld (zie tabel 2.5, bijlage 3). Bij KCS en Mondial en met name bij SMAA scoort de taakinhoud relatief slecht en ECS scoort relatief goed op dit werkaspect (zie tabel 2.6).

Het aantal klachten op de VAG-schaal taakinhoud wijkt binnen de contract-catering niet af van vergelijkingsgroepen (zie tabel 2.7).

Naarmate het oordeel over de taakinhoud ongunstiger is, uiten werknemers ook meer klachten over de ervaren gezondheid en is het ziekteverzuim hoger (zie tabel 2.10). Omdat de beleving van de taakinhoud samenhangt met andere werkaspecten (zie tabel 2.9) en achtergrondkenmerken (zie de laatste drie kolommen van tabel 2.10), moet hiervoor gecorrigeerd worden. Na correctie voor andere werkaspecten en achtergrondkenmerken hangt taakinhoud alleen zwak samen met de ervaren gezondheid en niet langer met ziekteverzuim (zie tabel 2.11).

Leermogelijkheden

Over het algemeen geldt dat hoe beter de leermogelijkheden en de regelmogelijkheden in het werk (de mogelijkheden om de eigen vaardigheden te ontwikkelen) zijn, hoe kleiner de kans is dat werk-

stress ontstaat. Goede regelmogelijkheden en leermogelijkheden kunnen zelfs de negatieve effecten van een hoog werktempo verminderen. Een hoge score op de werkaspecten leermogelijkheden en leermogelijkheden wordt daarom als ongunstig beschouwd.

Over de leermogelijkheden binnen het werk zijn vijf vragen gesteld. Op drie van de vijf vragen heeft meer dan 25% van de werknemers een ongunstig oordeel:

- de baan vereist geen grote vakbekwaamheid (48%),
- de baan vereist niet dat men nieuwe dingen leert (45%),
- het is niet mogelijk de vakbekwaamheid verder te ontwikkelen (42%).

Het oordeel over leermogelijkheden is hetzelfde voor mannen en vrouwen en ook voor de verschillende leeftijdsgroepen. Beheerders en vooral managers hebben relatief veel leermogelijkheden, terwijl de CAM-groep relatief weinig leermogelijkheden heeft. De meeste bedrijven wijken wat leermogelijkheden betreft niet veel af van het gemiddelde: alleen de medewerkers van ECS hebben relatief veel leermogelijkheden en bij Mondial en met name bij SMAA zijn de leermogelijkheden slechter dan gemiddeld.

Vergeleken met referentiegroepen hebben de werknemers in de contract-catering weinig regelmogelijkheden.

Zonder correctie voor achtergrondkenmerken en overige werkaspecten bestaat er een zwakke samenhang tussen leermogelijkheden en meldingsfrequentie. Na correctie hiervoor blijken leermogelijkheden echter van invloed te zijn op twee van de zes gezondheidsindicatoren en op drie van de vier ziekteverzuimindicatoren.

Werktempo

Er zijn zes vragen gesteld over werktempo en op vijf hiervan wordt door meer dan *de helft* van de respondenten een ongunstig oordeel gegeven:

- grote pieken en dalen in de drukte (76%),
- moet erg snel werken (70%),
- moet heel veel werk doen (64%),
- moet u erg hard werken (58%),
- werk vaak een 'gekkenhuis' (49%).

Daarnaast geeft 24% van de werknemers aan dat men het werk niet altijd af kan krijgen.

Mannen en vrouwen hebben evenveel problemen met het werktempo. De jongste leeftijdsgroep heeft relatief weinig problemen met het werktempo. Er zijn geen duidelijke verschillen in het werk-

tempo tussen de verschillende functies. Bij de kleinere bedrijven Mondial en SMAA is het werktempo lager dan gemiddeld, terwijl het werktempo bij KCS juist hoog ligt.

Vergeleken met referentiegroepen worden in de contract-catering veel klachten over het werktempo geuit.

Werktempo vertoont (ongecorrigeerd) een zeer sterke samenhang met de werkbelasting en een zwakkere samenhang met ervaren gezondheid, gezondheidsklachten ten gevolge van het werk en met twee ziekteverzuimindicatoren. Na correctie blijft alleen de samenhang met werkbelasting (sterk) en met ervaren gezondheid bestaan (zwak).

Regelmogelijkheden

Over regelmogelijkheden zijn vijf vragen gesteld. Op de volgende vier vragen heeft meer dan 25% een ongunstig oordeel:

- niet zelf kunnen beslissen wanneer men een taak uitvoert (49%),
- het werk niet zelf kunnen onderbreken (45%),
- het werktempo niet zelf kunnen regelen (44%),
- niet zelf de volgorde werk kunnen bepalen (34%).

Hier staat tegenover dat slechts 10% van de werknemers van mening is dat men niet voldoende zelfstandigheid heeft in het werk.

Vrouwen hebben minder regelmogelijkheden dan mannen. De regelmogelijkheden vertonen geen variatie met de leeftijd. Regiomedewerkers hebben relatief weinig regelmogelijkheden en medewerkers van éénvrouwslokaties, beheerders en managers en de CAM-groep hebben relatief veel regelmogelijkheden. Er zijn geen opvallende verschillen in regelmogelijkheden tussen de bedrijven, HCS met relatief weinig en Mondial met relatief veel regelmogelijkheden uitgezonderd.

Werknemers in de contact-catering hebben minder regelmogelijkheden dan in de vergelijkingsgroepen.

Ongecorrigeerd bestaat er geen samenhang tussen regelmogelijkheden en stress- en gezondheidsindicatoren; wel hangen regelmogelijkheden samen met alle verzuimindicatoren. Deze samenhang met ziekteverzuim verdwijnt echter na correctie voor de overige werkfactoren en de achtergrondkenmerken leeftijd, geslacht en opleiding.

Lichamelijke belasting

Over de lichamelijke belasting zijn zeventien vragen gesteld, waarvan de volgende elf vragen door meer dan 25% van de werknemers ongunstig beantwoord zijn.

Werkhouding (4 vragen)

- vaak lang achtereen staan (86%),
- vaak lang achtereen lopen (86%).

Meer dan 5 kg verplaatsen (3 vragen)

- vaak >5 kg tillen (70%),
- vaak >5 kg duwen of trekken (58%),
- vaak >5 kg dragen (58%).

Meer dan 25 kg verplaatsen (3 vragen)

- vaak >25 kg duwen of trekken (31%).

Werkbewegingen (7 vragen)

- vaak kortcyclische bewegingen maken (59%),
- vaak langdurig in dezelfde houding werken (48%),
- vaak ver moeten reiken met handen/armen (39%),
- vaak in ongemakkelijke houdingen moeten werken (28%),
- vaak arm(en) geheven houden (27%).

Er is weinig verschil in de lichamelijke belasting tussen mannen en vrouwen; alleen het verplaatsen van gewichten van meer dan 25 kilo doen mannen vaker dan vrouwen. Ook is er weinig verschil in lichamelijke belasting tussen de leeftijdsgroepen: alleen van de 55-plussers wijkt het oordeel af van het gemiddelde en wel in gunstige zin. De lichamelijke belasting is het hoogst bij de koks en de CAM-groep en relatief laag op de éénvrouwslokaties. De meeste bedrijven scoren wat lichamelijke belasting betreft rond het gemiddelde. Alleen KCS scoort duidelijk ongunstig wat het verplaatsten van gewichten vanaf 5 kilo en vanaf 25 kilo betreft en SMAA scoort relatief gunstig op werkhouding en verplaatsen van gewichten vanaf 5 en 25 kilo.

In tabel 2.8 (bijlage 3) staan vergelijkingscijfers voor lichamelijke belasting weergegeven afkomstig uit de monitor studie (een aselechte steekproef van bedrijven uit drie bedrijfstakken) en het zogenaamde VBA-bestand (een bestand met voornamelijk probleembedrijven wat lichamelijke belasting betreft). Het aantal klachten over langdurig achtereen staan en lopen is binnen de contract-catering veel hoger dan in de twee vergelijkingsgroepen, terwijl het aantal klachten over langdurig zitten juist veel lager is dan in vergelijkingsgroepen. Het aantal klachten over lang achtereen hurken of knielen ligt op een vergelijkbaar niveau met de werknemers in de monitor-studie en is veel lager

dan in de vergelijkingsgroep van werknemers uit probleembedrijven wat de lichamelijke belasting betreft.

Het verplaatsen van lasten van minstens 5 kilo komt in de contract-catering even vaak voor als in de probleembedrijven, terwijl het tillen van meer dan 25 kilo in de contract-catering relatief weinig voorkomt.

Het vaak ver reiken met de armen/handen, het vaak geheven houden van de arm(en) en het vaak in ongemakkelijke houdingen werken komt in de contract-catering vaak voor in vergelijking met de bedrijven uit de monitorstudie, maar minder vaak dan in de probleembedrijven. Vaak langdurig in dezelfde houding werken komt in de contract-catering even vaak voor als in de monitor-bedrijven en minder dan in de probleembedrijven. Het vaak in een krappe ruimte werken komt in de contract-catering minder vaak voor als in de probleembedrijven.

Het aantal klachten over werkhouding en werkbewegingen hangt zowel voor als na correctie samen met (bijna) alle verzuimraten. Beide schalen hangen ook samen met bijna alle indicatoren van stress- en gezondheidsklachten. Na correctie voor overige werkaspecten en achtergrondkenmerken vertoont het verplaatsen van gewichten vanaf 5 en vanaf 25 kilo noch met gezondheid, noch met ziekteverzuim een samenhang.

Taakzwaarte en tijdsbesteding

De respondenten hebben van elf verschillende werkzaamheden de zwaarte beoordeeld met een score die uiteenloopt van 1 (= licht) tot 7 (=erg zwaar). De score 3 staat voor 'normaal'.

De volgende taken hebben een gemiddelde score die hoger ligt dan 'normaal':

- voorraden opbergen, bijvullen (een gemiddelde score van 3,5).
- de afwas (gemiddeld 3,4),
- koffierondes lopen (gemiddeld 3,4),
- schoonmaken (gemiddeld 3,4).

Naarmate een werknemer meer tijd besteedt aan één van deze vier taken, beoordeelt men de taak als zwaarder. Opvallend is dat de gemiddelde score 'op alle taken tezamen' niet een gemiddelde vormt van de zwaarte van alle afzonderlijke taken, maar met 3,6 juist de hoogste score krijgt. Het totale takenpakket wordt dus als zwaarder beschouwd dan de afzonderlijke taken (*tabel 2.2*).

Er is weinig verschil tussen mannen en vrouwen in de zwaartebeoordeling van alle taken tezamen. De 55-plussers beoordelen de taakzwaarte wat gunstiger dan de overige vier leeftijdsgroepen. Koks

beoordelen de taakzwaarte het meest ongunstig (*tabel 2.5*). Er zijn geen significante verschillen tussen bedrijven in het zwaartoordeel over 'alle taken tezamen' (*tabel 2.6*).

Vermeldt kan worden dat 21% van de respondenten vindt dat de lichte en de zware taken onderling niet goed verdeeld worden (*tabel 2.2*).

Er zijn (nog) geen externe vergelijkingsgegevens voor de taakzwaarte beschikbaar (*tabel 2.8*).

Naarmate het oordeel over 'alle taken tezamen' ongunstiger is, heeft men ook meer stress- en gezondheidsklachten en verzuimt men langer (*tabel 2.10*). Na correctie verdwijnt de samenhang met ziekteverzuim, maar het verband met werkbelasting, ervaren gezondheid, gezondheidsklachten door het werk, slaapklachten en aandoeningen aan het bewegingsapparaat blijft gehandhaafd (*tabel 2.11*).

Binnenklimaat

Over het binnenklimaat zijn negen vragen gesteld. Op de volgende zes vragen heeft meer dan een kwart van de respondenten een ongunstig antwoord gegeven:

- veel hinder van warmte hebben (60%),
- veel hinder van gebrek aan frisse lucht hebben (49%),
- veel hinder van wisseling in temperatuur hebben (47%),
- veel hinder van droge lucht hebben (42%),
- veel hinder van kou hebben (30%),
- veel hinder van lawaai hebben (27%).

Mannen hebben meer hinder van het binnenklimaat dan vrouwen. De oudste leeftijdsgroep heeft relatief weinig hinder. Wat functie betreft vallen de éénvrouwslokaties op doordat daar relatief weinig klimaatshinder is. Managers en de CAM-groep rapporteren relatief veel problemen met het binnenklimaat. Medewerkers van HCS en KCS hebben relatief veel hinder van het binnenklimaat en medewerkers van Mondial hebben juist weinig hinder.

Het gemiddeld aantal geuite problemen op de VAG-schaal binnenklimaat en veiligheid wijkt in de contract-catering niet duidelijk af van twee referentiegroepen (VAG, H), maar is hoger dan bij een aselechte steekproef van jongere werknemers (J).

Naarmate men meer klachten over het binnenklimaat heeft, rapporteert men ook meer problemen met de werkbelasting, de ervaren gezondheid en meer gezondheidsklachten door het werk. Ook is er een samenhang van binnenklimaat met drie van de vier verzuimindicatoren. Na correctie verdwijnt het verband met ziekteverzuim, maar wel is er nog een verband met ervaren gezondheid, slaapklachten en aandoeningen aan het bewegingsapparaat.

Instructie en veiligheid

Over deze onderwerpen zijn elf vragen gesteld. Op de volgende acht vragen is door meer dan een kwart van de respondenten klachten geuit:

Instructie over ergonomie en veiligheid (4 vragen)

- geen instructie krijgen over werkhoudingen (61%),
- geen instructie krijgen over dragen veilige schoenen (33%),
- geen instructie krijgen over veilig met schoonmaakmiddelen omgaan (30%),
- geen instructie krijgen over veilig met apparaten en machines (28%).

Onveilige situaties (4 vragen)

- voortdurend bedacht moeten zijn op gevaarlijke situaties (33%),
- geen schoenen met een stoeve zool dragen (25%).

Kleine ongevallen (3 vragen)

- afgelopen zes maanden een snijwond opgelopen op het werk (39%),
- afgelopen zes maanden verbranding op het werk (27%).

Mannen rapporteren vaker dat ze geen instructie krijgen dan vrouwen. De jongste leeftijdsgroep vermeldt het vaakst dat men geen instructie krijgt, dat er onveilige situaties zijn en dat men een klein ongeval heeft gehad; de oudste leeftijdsgroep het minst.

De CAM-groep heeft relatief veel klachten over gebrek aan instructie en onveilige situaties. Koks hebben relatief veel kleine ongevallen en medewerkers van éénvrouwslokaties relatief weinig. Bij ECS is het oordeel over het krijgen van instructie relatief gunstig, terwijl de medewerkers van Mondial en SMAA weinig instructie ontvangen. De verschillen tussen bedrijven in het voorkomen van onveilige situaties zijn weliswaar significant, meer niet opvallend groot en kleine ongevallen komen in alle bedrijven in gelijke mate voor.

Er zijn weinig vergelijkingsgegevens voorhanden over deze onderwerpen. Alleen voor de vraag of de veiligheid in orde is (19% klaagt hierover) zijn VAG-vergelijkingsgegevens. Hieruit blijkt dat het aantal klachten over de veiligheid in de contract-catering niet afwijkt van het referentiebestand. Van de drie hier besproken werkaspecten hangt alleen het aspect 'kleine ongevallen' samen met de meldingsfrequentie. Instructie en onveilige situaties vertonen noch een verband met stress- en gezondheidsklachten, noch met ziekteverzuim.

Na correctie verdwijnt de samenhang van kleine ongevallen met de meldingsfrequentie en wordt er een zwakke samenhang zichtbaar met ervaren gezondheid en gezondheidsklachten ten gevolge van het werk.

Hulpmiddelen

Van één van de dertien nagevraagde hulpmiddelen, geeft meer dan een kwart van de respondenten aan dat deze niet in orde zijn, namelijk:

- grootte bergruimte voedsel niet in orde (27%).

In aanvulling hierop kan vermeld worden dat door meer dan 20% van de respondenten geklaagd wordt over: de routing (24%), de koffiekarren (22%), de indeling van de keuken (22%) en de indeling van de bergruimte voor het voedsel (22%). Het minst wordt geklaagd over de schoonmaakspullen (4%) en de veiligheid van elektrische apparaten (7%).

Mannen hebben wat meer klachten over hulpmiddelen dan vrouwen. Werknemers in de leeftijdsgroep van 25 tot 34 jaar klagen het vaakst dat hulpmiddelen niet in orde zijn. Wat de functiegroep betreft hebben koks de meeste klachten en regiomedewerkers en de CAM-groep de minste klachten. Bedrijven verschillen onderling niet significant wat het aantal klachten over de hulpmiddelen betreft. Opgemerkt kan echter worden dat bij Restoplan relatief veel klachten worden geuit.

Er zijn geen vergelijkingsgegevens uit andere bedrijfstakken voorhanden.

Ongecorrigeerd hangen klachten over hulpmiddelen samen met werkbelasting, ervaren gezondheid en met de meldingsfrequentie. Na correctie verdwijnt elke samenhang met stress- en gezondheidsindicatoren en met ziekteverzuim.

Werkorganisatie

Over de werkorganisatie zijn elf vragen gesteld en op zes daarvan is het percentage klachten hoger dan 25%:

- werk vaak belemmerd door onverwachte situaties (42%),
- niet regelmatig werkbesprekingen (41%),
- instructies hoofdkantoor sluiten slecht aan (38%),
- geregeld gehinderd door gebreken werk anderen (32%),
- slecht ingewerkt op lokatie (30%),
- werk vaak bemoeilijkt door afwezigheid anderen (26%).

Mannen hebben een ongunstiger oordeel over de werkorganisatie dan vrouwen (2,8 versus 1,9). Het oordeel van de jongste leeftijdsgroep is ongunstiger en dat van de 55-plussers gunstiger dan gemiddeld. De meeste klachten rond de organisatie van het werk worden geuit door koks en de CAM-groep. Bij één bedrijf is het oordeel over de werkorganisatie relatief ongunstig, namelijk bij KCS. Het oordeel van de werknemers van Mondial is gunstiger dan gemiddeld.

Werknemers in de contract-catering scoren gunstiger dan twee van de drie vergelijkingsgroepen op de VAG-schaal werkorganisatie; de score is gelijk aan die binnen de Horeca.

Naarmate men een ongunstiger oordeel over de werkorganisatie heeft, heeft men meer klachten op vijf van de zes stress- en gezondheidsindicatoren en een hoger ziekteverzuim (alle verzuimindicatoren). Na correctie verdwijnt de relatie met ziekteverzuim, en blijkt alleen de samenhang met ervaren gezondheid en slaapklachten gehandhaafd.

Collega's

Over collega's zijn vier verschillende vragen gesteld, waarvan er één 25% klachten te zien geeft, namelijk:

- zich vaak ergeren (25%).

Vermeld kan worden dat slechts 12% de sfeer niet goed vindt, dat slechts 8% geen beroep kan doen op collega's en dat slechts 2% het niet goed kan vinden met collega's.

Er zijn geen opvallende verschillen in de mening over de collega's tussen mannen en vrouwen, leeftijdsgroepen of functiegroepen. Ook zijn er geen opvallende verschillen tussen bedrijven onderling, KCS uitgezonderd waar de mening over de collega's wat ongunstiger is.

Voor een vergelijking met andere bedrijfstakken wordt verwezen naar het kopje 'leiding', waar de VAG-schaal 'leiding en collega's' besproken wordt. Alvast vermeld kan worden dat de contract-catering vrij gunstig scoort op deze schaal.

Naarmate de mening over de collega's ongunstiger is, verzuimt men meer volgens alle vier de verzuimindicatoren, terwijl er geen verband is met de stress- en gezondheidsindicatoren. Na correctie is de mening over de collega's alleen van invloed op de gezondheidsindicator 'ervaren gezondheid'.

Waardering

Over het krijgen van waardering zijn vier vragen gesteld. Op één ervan is het aantal ongunstige antwoorden hoger dan 25%, namelijk:

- niet voldoende waardering van de eigen werkgever krijgen (26%).

Mannen hebben gemiddeld meer last van gebrek aan waardering dan vrouwen. Er is hierin geen verschil tussen de leeftijdsgroepen onderling. De CAM-groep ervaart relatief weinig waardering en de medewerkers van éénvrouwslokaties ervaren relatief veel waardering. De medewerkers van KCS en SMAA ervaren minder waardering dan de medewerkers van de andere elf bedrijven.

Er zijn weinig vergelijkingsgegevens voorhanden. Wel is duidelijk dat in de contract-catering *minder* sprake is van onvoldoende waardering van de (eigen) werkgever dan in andere bedrijfstakken (26% versus 45%).

Gebrek aan waardering hangt voor correctie samen met drie van de zes gezondheidsindicatoren en drie van de vier verzuimmaten. Na correctie verdwijnt de samenhang met ziekteverzuim.

Leiding

Over de leiding zijn zeven vragen gesteld en op drie daarvan heeft meer dan 25% van de werknemers een ongunstig oordeel:

- de leiding houdt onvoldoende rekening met medewerker (27%),
- de medewerker kan niet bij directe leiding terecht met privéproblemen (31%),
- directe leiding hanteert conflicten niet goed (29%).

Daarnaast vindt 24% de directe leiding niet goed, 24% vindt dat de leiding een onjuist beeld heeft van de persoon en ook 24% vindt dat de leidinggevende hen niet voldoende ondersteunt in het werk.

Mannen hebben een ongunstiger oordeel over hun leiding dan vrouwen. Er is geen verband tussen klachten over de leiding en leeftijd. Het oordeel van regiomedewerkers is wat gunstiger dan gemiddeld, terwijl managers, koks en de CAM-groep een relatief ongunstig oordeel hebben over hun leidinggevende. Werknemers van KCS en SMAA hebben een ongunstig oordeel over hun leidinggevende, terwijl de werknemers van Mondial hun leiding relatief gunstig beoordelen.

Op de VAG-schaal 'leiding en collega's' worden in de contract-catering evenveel tot minder klachten geuit dan in andere bedrijfsgroepen.

Het oordeel over de leiding hangt samen met drie van de zes gezondheidsindicatoren en drie van de vier ziekteverzuimmaten. Na correctie bestaat er alleen nog een samenhang met één van de ziekteverzuimmaten.

Relatie werk-privé

Over de wisselwerking tussen werk en privéleven zijn drie vragen gesteld. Het gaat hierbij zowel om werkfactoren die een negatieve invloed op het privéleven hebben als om het meenemen van

problemen in de privé-sfeer naar het werk. Op geen van deze vragen heeft meer dan een kwart van de werknemers een ongunstig oordeel.

Er is geen duidelijk verschil tussen mannen en vrouwen. Het gemiddeld aantal klachten is het laagst bij de 45 tot 64 jarigen, tussen de overige leeftijdsgroepen is weinig verschil. Er bestaan geen grote verschillen tussen de functiegroepen. Er zijn geen significante verschillen in de relatie tussen privéleven en werk tussen de bedrijven onderling.

Vergeleken met ander groepen werknemers komt het in de contract-catering relatief weinig voor dat het werk een ongunstige invloed heeft op het privé-leven.

Het oordeel over de relatie tussen werk en privéleven hangt samen met drie van de zes gezondheidsindicatoren en drie van de vier ziekteverzuimraten. Na correctie bestaat er een verband met elk van de zes stress- en gezondheidsindicatoren en met de verzuimmaat langdurig ziekteverzuim.

Emotioneel belastende factoren

Hierover zijn vier vragen gesteld en op geen van deze vragen is het percentage ongunstige antwoorden hoger dan 25.

Er is geen verschil in emotionele belasting tussen mannen en vrouwen. Naarmate de leeftijd hoger is, wordt de emotionele belasting wat lager. Managers hebben wat meer emotionele belasting dan werknemers in de overige functies. Er zijn geen opvallende verschillen in emotioneel belastende factoren tussen bedrijven onderling, uitgezonderd Mondial waar de emotionele belasting relatief laag is.

Er zijn alleen vergelijkingsgegevens beschikbaar op drie van de vier afzonderlijke vragen. Het percentage klachten over discriminatie en ongewenste intimiteiten is in de contract-catering gelijk aan de vergelijkingsgroep van jongere werknemers. Het aantal klachten over lastige klanten is in de contract-catering relatief laag vergeleken met jongere werknemers (dit terwijl veel minder jongeren met klanten of ander publiek te maken hebben dan werknemers in de contract-catering).

Emotioneel belastende factoren hangen samen met werkbelasting en ervaren gezondheid. Na correctie is er geen samenhang tussen emotionele belasting en gezondheidsindicatoren of ziekteverzuim.

Arbeidsvoorwaarden, promotiemogelijkheden, verloopgeneigtheid

De vragen die gesteld zijn over arbeidsvoorwaarden, promotiemogelijkheden en verloopgeneigtheid vormen geen goede, éénduidig te interpreteren schalen. Hieronder wordt daarom volstaan met een beschrijving van de uitkomsten op de afzonderlijke vragen en risicogroepen hierbinnen wat geslacht, leeftijd en globale functiegroep betreft (tabel 2.2).

Arbeidsvoorwaarden

Van de respondenten vindt 53% het salaris niet in overeenstemming met het werk. Hierbinnen zijn geen duidelijke risicogroepen aan te wijzen. Het percentage werknemers dat het salaris niet in overeenstemming met het werk vindt, ligt in de contract-catering even hoog als in de VAG-referentiegroep (47% bij productiepersoneel, 55% bij niet-productie personeel).

Vijftien procent kan de verlofdagen niet naar wens opnemen. Mannen, koks en de CAM-groep hebben hiermee relatief vaak problemen. Van de respondenten vindt 39% dat men onvoldoende opleidingsmogelijkheden heeft. Relatief veel klachten zijn afkomstig van: mannen, degenen die jonger dan 45 jaar zijn, koks en de CAM-groep.

Het sociaal beleid van de eigen werkgever wordt door 22% goed, door 49% normaal, door 21% matig en door 5% slecht gevonden. Een relatief ongunstig oordeel hebben: mannen en de CAM-groep.

Promotiemogelijkheden

Van de respondenten wil 53% hogerop komen, met name mannen, jongeren, leidinggevend en koks. Van deze groep vindt 46% dat men hiervoor voldoende mogelijkheden heeft. Hierin is weinig verschil tussen mannen en vrouwen, leeftijdsgroepen en functies. Alleen de CAM-groep geeft relatief vaak aan onvoldoende mogelijkheden te hebben.

Van de respondenten vindt 36% de vooruitzichten niet goed (in de VAG referentiegroep is dit 62% onder productiepersoneel en 58% onder niet-productiepersoneel). Mannen en de CAM-groep hebben relatief veel klachten over de vooruitzichten.

Verloopgeneigdheid

Zestien procent van de respondenten is op zoek naar een baan bij een andere werkgever. Dit is met name het geval bij mannen, degenen die jonger zijn dan 45 jaar en de CAM-groep. Twintig procent verwacht over twee jaar niet meer binnen de contract-catering te zullen werken. Dit geldt in verhoogde mate voor mannen, koks en de CAM-groep.

Bij 20% van de respondenten is sprake van (mogelijke) opheffing van hun lokatie. Mannen rapporteren wat vaker een mogelijke opheffing dan vrouwen.

Beloning, waardering en toekomstverwachting

Op de VAG-schaal 'beloning, waardering en toekomstverwachting' scoren de werknemers in de contract-catering gelijk aan de referentiegroep. Deze schaal bevat drie items, waarvan één afkomstig uit de vragengroep 'arbeidsvoorwaarden' en twee uit de vragengroep 'promotiemogelijkheden'.

Samenvatting van de bevindingen

Risicofactoren in het werk

In tabel 2.12 (bijlage 3) worden alle hierboven beschreven resultaten met betrekking tot risicofactoren in het werk voor ziekteverzuim samengevat. Bijna alle werkaspecten voldoen aan het eerste criterium (meer dan 25% van de werknemers heeft een ongunstig oordeel over één of meer items). De enige gunstige uitzonderingen hierop zijn de emotionele belasting van het werk en de relatie tussen werk en privéleven. Om binnen de risicofactoren nog onderscheid te kunnen maken naar ernst, is weergegeven op hoeveel items *meer dan de helft* van de werknemers een ongunstig oordeel heeft. Aan dit criterium voldoen het werktempo, de werkhouding (lopen en staan), het verplaatsen van gewichten vanaf 5 kilogram, werkbewegingen (repeterende bewegingen), het binnenklimaat (warmte) en het gebrek aan instructie (over werkhoudingen) de belangrijkste risicofactoren. Met het tweede criterium wordt nagegaan op welke aspecten van het werk de contract-catering ongunstig scoort vergeleken met andere groepen werknemers. De volgende werkaspecten voldoen aan het tweede criterium: werktempo, leermogelijkheden, regelmogelijkheden, werkhouding (lopen, staan) en werkbewegingen.

Met het derde criterium wordt bekeken of er een samenhang bestaat tussen een werkaspect enerzijds en stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim anderzijds. Zoals in de meeste onderzoeken op dit terrein, worden slechts zwakke verbanden gevonden tussen werkaspecten, gezondheid en ziekteverzuim. Dit heeft te maken met het feit dat stress, slechte gezondheid en ziekteverzuim slechts voor een deel door het werk veroorzaakt worden (ook privé-situatie en de lichamelijke en geestelijke constitutie spelen een rol). Een andere oorzaak voor de vaak zwakke verbanden is dat gezondheidsproblemen en vooral ziekteverzuim door het werk vaak pas na verloop van jaren tot uitdrukking komen. In een dwarsdoorsnede-onderzoek worden alleen degenen gesignaleerd die op het moment van onderzoek reeds gezondheids- en ziekteverzuimproblemen hebben. Een derde reden voor de zwakke verbanden tussen werkaspecten en ziekteverzuim is dat het ziekteverzuim in dit onderzoek door de respondenten zelf gerapporteerd is en daardoor niet geheel nauwkeurig vastgesteld is. De volgende werkaspecten gaan zowel gepaard met stress- en gezondheidsklachten als met *twee of meer* indicatoren van ziekteverzuim en voldoen hiermee aan het derde criterium: werkhouding (langdurig staan en lopen), werkbewegingen (reiken e.d.) en leermogelijkheden. Een veel groter aantal werkaspecten vertoont uitsluitend een samenhang met één of meer indicatoren van stress- en gezondheidsklachten en/of één indicator van ziekteverzuim. De belangrijkste werkaspecten hierbij zijn taakzwaarte van alle taken tezamen, binnenklimaat, de organisatie van het werk en het krijgen van waardering.

Risicogroepen in het werk

In tabel 2.13 (bijlage 3) wordt aangegeven welke risicogroepen onderscheiden kunnen worden op de verschillende werkaspecten. Tevens wordt aangegeven of er sprake is van een leeftijdstrend. Duidelijk wordt dat wat geslacht betreft de mannen een risicogroep vormen. Wat leeftijd betreft vormen met name de 15-24 jarigen een risicogroep. De 55-plussers scoren op een groot aantal aspecten van de werksituatie relatief gunstig (zie tabel 2.5). Op een vijftal werkaspecten neemt het aantal klachten af met de leeftijd.

Wat de functie betreft vormen koks en de CAM-groep een risicogroep voor meerdere aspecten van het werk. De bedrijven KCS, Mondial en SMAA) vormen op meerdere aspecten van de arbeidssituatie een risicogroep. Mondial en SMAA compenseren dit enigszins doordat zij op andere aspecten van de werksituatie juist relatief gunstig scoren. Voor KCS geldt dat het aantal verschillende werkproblemen groot is en dat deze daarbij relatief ernstig zijn (zie tabel 2.5).

Conclusie

De belangrijkste (in het werk gelegen) oorzaken van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering zijn de leermogelijkheden en de fysieke belasting (het langdurig moeten staan en lopen en het verrichten van bepaalde werkbewegingen). Deze twee werkaspecten zijn volgens alle drie van de gehanteerde criteria ongunstig. De lichamelijke belasting is binnen alle personeelsgroepen nagenoeg even hoog: bij mannen en vrouwen, bij jongeren en ouderen en bij alle functiegroepen: catering-medewerkers, regiomedewerkers, koks, de CAM-groep en beheerders en managers. Ook de leermogelijkheden vormen binnen nagenoeg alle personeelsgroepen een probleem. Alleen voor de cateringbeheerders en -managers zijn de leermogelijkheden gunstig.

Ook het werktempo en de regelmogelijkheden vormen ongunstige kanten van het werk binnen de contract-catering. Deze werkaspecten voldoen aan de eerste twee criteria: zowel absoluut gezien als vergeleken met werknemers uit andere sectoren is het werktempo hoog en zijn de regelmogelijkheden laag. Hoewel werktempo en regelmogelijkheden in dit onderzoek niet direct samengaan met een hoog ziekteverzuim, wordt in het kader van een goed arbobeleid geadviseerd deze zaken te verbeteren.

Wat de werksituatie in het algemeen betreft vormen de mannen, de koks, de CAM-groep en KCS duidelijke risicogroepen: zij scoren relatief ongunstig op meerdere werkaspecten. In wat minder ernstige mate vormen ook de jongeren een risicogroep.

2.4.4 Stress- en gezondheidsklachten

Werkbelasting

Over de werkbelasting zijn acht vragen gesteld (*tabel 2.2*). Over zes van deze aspecten worden door meer dan een kwart van de werknemers een ongunstig oordeel gegeven.

- werk is lichamelijk erg inspannend (70%),
- werkt geregeld onder tijdsdruk (63%),
- werk is geestelijk erg inspannend (45%),
- 's avonds vaak te moe (38%),
- werk vaak te vermoeiend (35%),
- eigenlijk kalmer aan moeten doen in werk (32%).

Er is geen verschil in werkbelasting tussen mannen en vrouwen. Zowel de jongste leeftijdsgroep als de 55-plussers rapporteren relatief weinig problemen met de werkbelasting. Koks en de CAM-groep hebben een ongunstig oordeel over de werkbelasting (*tabel 2.5*). Er zijn vrij forse verschillen tussen bedrijven onderling in het aantal klachten over werkbelasting. KCS scoort relatief ongunstig wat werkbelasting betreft, terwijl de ervaren werkbelasting van de werknemers van Mondial, SAB, SOC en SMAA relatief laag is (*tabel 2.6*).

Op de VAG-schaal werkbelasting uiteten de medewerkers in de contract-catering meer klachten dan in de vier beschikbare vergelijkingsgroepen (*tabel 2.7*).

Ervaren gezondheid

Gemiddeld heeft men in de contract-catering 3,0 klachten op de uit dertien vragen bestaande 'vragenlijst voor onderzoek naar de ervaren gezondheid' (VOEG). Vrouwen hebben gemiddeld wat meer klachten dan mannen. Het aantal VOEG-klachten stijgt met de leeftijd. De meeste gezondheidsklachten worden geuit in de leeftijdsgroep van 45 tot 54 jaar en niet door de 55-plussers. Meer klachten dan gemiddeld hebben werknemers van éénvrouwslokaties en regiomedewerkers en koks hebben wat minder klachten dan gemiddeld. Er zijn geen significante verschillen in het aantal gezondheidsklachten tussen bedrijven onderling. Bij HCS ligt het aantal klachten echter relatief hoog en bij Appèl en Mondial relatief laag.

Omdat vrouwen altijd meer ervaren gezondheidsklachten hebben dan mannen en er in de contract-catering veel meer vrouwen werken dan gemiddeld, is het belangrijk om de twee geslachten afzonderlijk te vergelijken met referentiegroepen. Het gemiddeld aantal ervaren gezondheidsklachten ligt in de contract-catering duidelijk hoger dan in de landelijke vergelijkingsgroep (CBS-gegevens)

en iets hoger dan in de vergelijkingsgroep van jongere werknemers. Met name van de mannen in de contract-catering blijkt de ervaren gezondheid relatief slecht te zijn.

Gezondheidsklachten door het werk

Van de werknemers in de contract-catering heeft 28% heeft gezondheidsklachten waarvan men denkt dat deze door het werk komen. Er is hierin geen verschil tussen mannen en vrouwen en ook zijn er geen significante verschillen tussen de leeftijdsgroepen. Wat de functie betreft hebben koks en de CAM-groep relatief veel gezondheidsklachten door het werk en regiomedewerkers en beheerders relatief weinig. Bij de medewerkers van éénvrouwslokaties, 'gewone' catering-medewerkers en managers ligt het percentage klachten rond het gemiddelde. Bij de meeste bedrijven ligt het percentage gezondheidsklachten door het werk dicht bij het gemiddelde, waarbij er één duidelijk uitschieter in positieve zin is (Mondial) en één uitschieter in negatieve zin (KCS).

In de contract-catering worden gezondheidsklachten vaker aan het werk toegeschreven dan in een vergelijkingsgroep van jongere werknemer waar het percentage op 16 ligt.

Slaapklachten

Op de drie vragen over slaapproblemen, wordt gemiddeld 0,7 klacht geuit. Hierin is geen verschil tussen mannen en vrouwen. De 55-plussers uiten relatief weinig slaapklachten. Er zijn geen duidelijke verschillen in slaapproblemen tussen de verschillende functiegroepen en de verschillende bedrijven.

Voor slaapklachten zijn geen geschikte vergelijkingsgroepen voorhanden.

Klachten bewegingsapparaat

Over negen onderdelen van het bewegingsapparaat zijn vragen gesteld. Op de volgende zes lokaties heeft meer dan een kwart van de medewerkers het afgelopen jaar af en toe, regelmatig of langdurig last (pijn, ongemak) gehad.

- onder in de rug (62%),
- schouders (47%),
- nek (47%),
- enkels/voeten (40%),
- boven in de rug (27%),
- knieën (27%).

Wanneer men alleen de meer ernstige problemen bekijkt (regelmatig of langdurig last), neemt het aantal klachten met de helft of meer af. Volgens deze definitie van 'klachten aan het bewegingsapparaat' heeft alleen van het volgende onderdeel van het bewegingsapparaat meer dan een kwart van de werknemers last:

- onder in de rug (33%).

Vrouwen uiten iets meer klachten over het bewegingsapparaat dan mannen (1,1 versus 1,4). Het hogere aantal klachten van vrouwen is conform de bevindingen in andere onderzoeken. De leeftijdsgroep tussen 45 en 54 jaar heeft de meeste klachten en de jongste twee leeftijdsgroepen hebben relatief weinig klachten. Wat de functie betreft hebben medewerkers van éénvrouwslokaties gemiddeld wat meer klachten en regiomedewerkers en de CAM-groep relatief weinig klachten. Er zijn geen significante verschillen tussen bedrijven in het gemiddeld aantal aandoeningen aan het bewegingsapparaat.

De aandoeningen aan het bewegingsapparaat kunnen alleen op de afzonderlijke vragen vergeleken worden met vergelijkingsgroepen (zie tabel 2.8). Op alle onderdelen van het bewegingsapparaat blijken de medewerkers in de contract-catering vaker klachten te hebben dan de twee referentiegroepen. Dit terwijl één referentiegroep bestaat uit probleembedrijven wat lichamelijke belasting betreft en de lichamelijke belasting daar ook hoog is vergeleken met de contract-catering. Met name de volgende drie onderdelen van het bewegingsapparaat komen in de contract-catering zeer ongunstig naar voren: schouders, polsen/handen en enkels/voeten. Bekend is dat problemen met enkels en voeten verband houden met landurig staan en lopen.

Ziektegedrag

Vrouwen hebben een wat hogere score op ziektegedrag dan mannen (1,4 versus 1,1). De hoogste score op ziektegedrag (ook wel 'medische consumptie' genoemd) is te vinden in de leeftijdsgroep van 45 tot 54 jaar. Wat de functie betreft scoren de koks gunstiger dan gemiddeld en schommelen de overige functiegroepen rond het gemiddelde. Bedrijven verschillen onderling niet in ziektegedrag.

Vergeleken met andere groepen werknemers is de medische consumptie in de contract-catering noch hoger noch lager.

Samenvatting van de resultaten

Medewerkers in de contract-catering hebben over het algemeen meer stress- en gezondheidsklachten dan in andere bedrijfstakken. Dit geldt voor de werkbelasting, de ervaren gezondheid, de ge-

zondheidsklachten door het werk en aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Met name bij de mannen ligt het aantal ervaren gezondheidsklachten duidelijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Er is echter geen verschil in ziektegedrag (medische consumptie) met andere sectoren. Hoe het aantal slaapklachten zich verhoudt tot andere groepen werknemers is onbekend.

Over het algemeen nemen gezondheidsklachten toe met de leeftijd en hebben vrouwen meer gezondheidsklachten dan mannen. Ook geldt in het algemeen dat naarmate het opleidingsniveau van mensen lager is, hun gezondheid slechter is. Zoals eerder vermeld is binnen de contract-catering het aantal vrouwen en hun gemiddelde leeftijd relatief hoog en het opleidingsniveau relatief laag. De relatief slechte ervaren gezondheid en de hoge score op aandoeningen aan het bewegingsapparaat, zullen dan ook voor een deel te wijten zijn aan de voor de gezondheid ongunstige personeelsopbouw binnen de contact-catering. Er zijn helaas niet voldoende gegevens voorhanden om uit te maken welk deel van de slechtere gezondheid te verklaren is uit de personeelsopbouw, en welk deel door het werk veroorzaakt wordt. Vast staat echter dat het werk niet is uit te sluiten als medeoorzaak: in dit onderzoek blijkt dat veel werkfactoren ook na controle voor leeftijd, geslacht en opleiding samenhangen met ervaren gezondheid en aandoeningen aan het bewegingsapparaat (zie paragraaf 2.4.3).

In tabel 2.14 (bijlage 3) wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste risicogroepen wat stress- en gezondheidsklachten betreft. Vrouwen vormen een risicogroep voor ervaren gezondheidsklachten, aandoeningen aan het bewegingsapparaat en ziektegedrag. In grote lijnen neemt het aantal klachten op de gezondheidsindicatoren toe naarmate de leeftijd stijgt. Deze stijging stopt echter bij de leeftijdsgroep van 45 tot 55 jaar: de 55-plussers scoren relatief zeer gunstig. De belangrijkste risicogroep wat de leeftijd betreft wordt daarmee gevormd door de 45 tot 54 jarigen. Wat functie betreft vormen de koks en de CAM-groep een risicogroep voor werkbelasting en gezondheidsklachten door het werk. De CAM-groep scoort daarentegen echter gunstig op het bewegingsapparaat en de koks scoren gunstig op ziektegedrag. Regiomedewerkers scoren op een aantal stress- en gezondheidsindicatoren relatief gunstig.

Wat slaapklachten, bewegingsapparaat en ziektegedrag betreft zijn er geen duidelijke risicobedrijven aan te wijzen. Werknemers van KCS vormen een risicogroep wat werkbelasting en gezondheidsklachten door het werk betreft en HCS scoort ongunstig op ervaren gezondheid. Mondial scoort relatief gunstig op vier van de zes de stress- en gezondheidsindicatoren.

Conclusie

Werknemers in de contract-catering hebben over het algemeen meer stress- en gezondheidsklachten dan in andere bedrijfstakken. Dit wordt waarschijnlijk voor een deel verklaard door de personeels-

kenmerken leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, en voor een deel door het werk. De belangrijkste risicogroepen binnen de contract-catering worden gevormd door vrouwen en de 45 tot 55 jarigen. Regiomedewerkers en 55-plussers hebben relatief weinig stress- en gezondheidsklachten. Wat een tweetal stress- en gezondheidsindicatoren betreft vormen de werknemers van KCS een risicogroep.

2.4.5 Gerapporteerd ziekteverzuim

Omdat de vier gebruikte ziekteverzuimmaten (meldingsfrequentie, aantal verzuimdagen, nulverzuim en langdurig verzuim) betrekking hebben op een periode van twaalf maanden, worden bij de analyse van het ziekteverzuim alleen de werknemers betrokken die tenminste één jaar werkzaam zijn binnen de contract-catering. In tabel 2.15 wordt een overzicht gegeven van de vier ziekteverzuimmaten naar leeftijd, functie en lokatiegrootte uitgesplitst naar geslacht. Voor een overzicht van het ziekteverzuim per bedrijf wordt verwezen naar tabel 2.6.

Omdat het verzuim door de respondenten zelf gerapporteerd is, moet rekening gehouden worden met een onderschatting van het verzuim. Een deel van de respondenten zal verzuimmeldingen die wat langer geleden zijn vergeten zijn en/of de duur van het verzuim niet meer exact weten. Er wordt echter vanuit gegaan dat de onderrapportage die hierdoor ontstaat systematisch is, waardoor trends en groepsverschillen toch goed te signaleren zijn.

Ziekmeldingsfrequentie

De door de respondenten gerapporteerde gemiddelde ziekmeldingsfrequentie over de voorgaande twaalf maanden is 0,92 (zie tabel 2.15). Hierin is geen significant verschil tussen mannen en vrouwen. Dit beeld wijkt af van de meeste andere bedrijfstakken, waar vrouwen over het algemeen frequenter verzuimen dan mannen. Zoals in de meeste bedrijfstakken wordt ook in de contract-catering de meldingsfrequentie lager naarmate de leeftijd toeneemt. Wat de functie betreft hebben medewerkers van éénvrouwslokaties, koks en de CAM-groep een relatief hoge meldingsfrequentie. Managers en regiomedewerkers verzuimen relatief weinig frequent. Ook binnen de functies is geen duidelijk verschil tussen de meldingsfrequentie van mannen en vrouwen. Er zijn geen duidelijke verschillen in meldingsfrequentie tussen de verschillende lokatiegroottes. De ziekmeldingsfrequentie is relatief hoog bij KCS en SMAA en relatief laag bij Appèl en ECS.

Aantal ziektedagen

Volgens de opgaven van de respondenten was men de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek (tussen 1 september 1993 en 1 september 1994) gemiddeld 24 dagen ziek. Dit komt overeen met een verzuimpercentage van $(24/365) \cdot 100\% = 6,6\%$. Het gemiddelde bij de vrouwen ligt veel hoger dan bij de mannen: 26 versus 16 dagen.

Voor de meeste bedrijfstakken geldt dat het aantal verzuimdagen toeneemt tot de leeftijd van 54 jaar is bereikt, waarna het aantal verzuimdagen weer wat lager wordt. Binnen de contract-catering stijgt het verzuim ook met de leeftijd, maar wordt het hoogste verzuim al bereikt bij de 35 tot 44 jarigen. Het aantal verzuimdagen van de 45 tot 54 jarigen is relatief laag, terwijl dat van de 55-plussers weer hoger ligt. Het verzuimpatroon van de mannen wijkt af van de vrouwen. Binnen de jongste leeftijdsgroep verzuimen de mannen meer dan de vrouwen, en binnen de leeftijdsgroep van 45 tot 54 jaar is er geen verschil tussen beide groepen in het gemiddeld aantal verzuimdagen.

Wat de functie betreft hebben met name werknemers op éénvrouwslokaties een hoog aantal verzuimdagen, terwijl managers en de CAM-groep relatief weinig verzuimdagen hebben.

Binnen één functiegroep hebben de mannen meer verzuimdagen dan de vrouwen, namelijk de regiomedewerkers. Bij de catering-medewerkers is er geen verschil in het aantal verzuimdagen tussen mannen en vrouwen. Het aantal verzuimdagen is op de éénvrouwslokaties bijna twee keer zo hoog als op de overige drie lokatiegroottes, die hierin onderling niet verschillen. Binnen de verschillende lokatiegroottes wordt het bekende patroon gevolgd, namelijk een aanzienlijk groter aantal verzuimdagen van vrouwen dan van mannen.

Het aantal ziektedagen is relatief laag bij Appèl, ECS en SMAA en relatief hoog bij BRN en Eurest.

Nulverzuim

Van de respondenten heeft 38% aangegeven dan men in de voorgaande twaalf maanden in het geheel niet verzuimd heeft. Hierbij is er geen verschil tussen mannen en vrouwen. Het aandeel nulverzuimers wordt groter naarmate de leeftijd stijgt. Deze trend is echter niet significant.

Bij de mannen wijkt het leeftijdspatroon af van de vrouwen. Bij de mannen is het percentage nulverzuimers relatief hoog bij de 35 tot 44 jarigen en relatief laag bij de 45 tot 54 jarigen.

De hoogste aantallen nulverzuimers zijn te vinden binnen de functie van regiomedewerker en de CAM-groep. Catering-medewerkers en medewerkers van éénvrouwslokaties hebben het laagste percentage nulverzuim.

Het aandeel nulverzuimers verschilt niet tussen de verschillende lokatiegroottes.

Bij de Appèl en ECS zitten relatief veel nulverzuimers; bij KCS en SOC is het aandeel nulverzuimers relatief klein.

Verzuim van meer dan 14 dagen

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft 29% van de medewerkers wel eens twee weken of meer achtereen verzuimd. Hierin verschillen mannen en vrouwen niet. Langdurig verzuim komt het vaakst voor in de leeftijdsgroepen van 35 tot 64 jaar. Wat de functiegroep betreft komt langdurig verzuim het vaakst voor bij de medewerkers van éénvrouwslokaties, gevolgd door de catering-medewerkers en de CAM-groep en relatief weinig bij managers.

Het aandeel langdurig verzuimers is op de éénvrouwslokaties aanzienlijk hoger dan op de overige drie lokatiegroottes, die hierin onderling niet verschillen.

Langdurig verzuim komt relatief vaak voor in bij KCS en SOC en relatief weinig bij Appèl, ECS en SMAA.

Conclusie

Wat het aantal ziekmeldingen betreft (hoge meldingsfrequentie en laag nulverzuim) kunnen binnen de contract-catering de volgende risicogroepen worden onderscheiden:

- medewerkers jonger dan 25 jaar,
- medewerkers van éénvrouwslokaties,
- de CAM-groep,
- de bedrijven KCS en SMAA.

Wat het aantal verzuimdagen betreft (een hoog aantal verzuimdagen en groot aantal langdurig verzuimers) worden de volgende risicogroepen gesignaleerd:

- vrouwelijke medewerkers van éénvrouwslokaties,
- vrouwen van 35 tot 44 jaar.

2.4.6 Verzuimbeleid

Verzuimbeleid

De hieronder gepresenteerde gegevens zijn afkomstig uit tabel 2.2. Een onderdeel van een goed ziekteverzuimbeleid is ziekmelding bij de direct leidinggevende. Van degenen die de afgelopen twaalf maanden wel een ziek zijn geweest, heeft 74% zich de laatste keer ziek gemeld bij een

leidinggevende, 11% bij een personeelsplanner, 9% bij een collega of telefoniste en 6% heeft zich op een andere wijze ziek gemeld. Catering-beheerders en -managers melden zich relatief vaak ziek bij iemand anders dan hun leidinggevende.

Ook is nagegaan of in geval van langdurige ziekte (gedefinieerd als een verzuim van meer dan twee weken), de leidinggevende en collega's contact met de zieke hebben opgenomen. In driekwart van de ziektegevallen hebben leiding respectievelijk collega's contact opgenomen. Dit is vaker het geval wanneer de zieke een vrouw is dan wanneer deze een man is. Er is hierin geen verschil tussen leeftijdsgroepen. Het overkomt koks en de CAM-groep relatief vaak dat de chef of collega's geen contact opnemen bij ziekte van langere duur.

Meningen over ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid

Van de respondenten is 44% van mening dat wanneer iemand zich ziek meldt, collega's harder moeten werken; 70% is van mening dat meestal goede vervanging wordt geregeld. Een relatief negatief oordeel over deze beide beweringen wordt gegeven door: mannen, degenen die jonger dan 45 jaar zijn, koks, leidinggevend en de CAM-groep.

Volgens 46% van de respondenten melden sommige collega's zich bij het minste en geringste ziek, terwijl 77% van mening is dat sommige collega's doorwerken, terwijl ze ziek zijn. Er wordt dus vaker een positief dan een negatief ziektegedrag gesignaleerd. Koks en de CAM-groep zijn vaker van mening dat collega's zich te gemakkelijk ziekmelden dan de overige functiegroepen.

Van de respondenten is 55% van mening dat mensen die verzuimen terwijl ze niet ziek zijn, niet worden aangepakt. Mannen en de CAM-groep verkondigen deze mening relatief vaak.

Driekwart van de respondenten (74%) vindt inlevering van salaris en een ADV-dag bij ziekte onrechtvaardig en 66% is van mening dat deze maatregel als gevolg heeft dat mensen langer thuisblijven. Hierin verschillen mannen en vrouwen, leeftijdsgroepen en functiegroepen onderling weinig.

Aan de respondenten is de vraag gesteld hoe waarschijnlijk het men acht, ooit in de WAO terecht te komen. Drie procent acht dit zeer waarschijnlijk, 10% waarschijnlijk, 55% onwaarschijnlijk en 33% zeer onwaarschijnlijk. Hierbij dient opgemerkt te worden dat tenminste een klein aantal respondenten voor een deel in WAO zit. Dit is gebleken uit aantekeningen van respondenten in de vragenlijst en uit telefonische reacties. Helaas is hierover in de vragenlijst geen concrete vraag opgenomen, zodat het exacte aantal onbekend is.

2.5 Conclusies

In deze paragraaf worden de conclusies gepresenteerd in de vorm van antwoorden op de drie onderzoeks vragen die in paragraaf 2.2.1 geformuleerd zijn.

1. Hoe kan de werksituatie en de gezondheid van de werknemers in de contract-catering gekarakteriseerd worden? Wat zijn de gunstige aspecten en wat zijn de ongunstige aspecten?

Wanneer het werk in de contract-catering vergeleken wordt met andere sectoren komen een aantal gunstige en een aantal ongunstige aspecten naar voren. Het algemene eindoordeel van de werknemers in de contract-catering over hun werksituatie is noch positiever, noch negatiever dan in andere sectoren.

Positieve kanten van het werk in de contract-catering zijn:

- de verhouding van werknemers met hun direct leidinggevende en hun collega's is relatief goed,
- het werk brengt slechts geringe emotionele belasting met zich mee,
- het werk heeft slechts geringe invloed op het privéleven.

Negatieve kanten van het werk in de contract-catering zijn:

- het werktempo ligt hoog vergeleken met andere sectoren,
- de leermogelijkheden (de mogelijkheden om vaardigheden verder te ontwikkelen) zijn relatief klein,
- de regelmogelijkheden binnen het werk zijn relatief gering (daar staat tegenover dat de zelfstandigheid in het werk groot is).
- het werk is lichamelijk zwaar doordat men vaak langdurig moet staan en lopen, relatief vaak in ongemakkelijke houdingen moet werken en relatief vaak repeterende bewegingen moet maken.

Op de volgende werkfactoren scoort de contract-catering noch gunstiger, noch ongunstiger dan gemiddeld:

- de taakinhoud,
- het binnenklimaat (wel wordt door velen geklaagd over warmte),
- de beloning, waardering en toekomstverwachting,
- de wijze waarop het werk is georganiseerd.

2. *Wie vormen binnen de contract-catering de belangrijkste risicogroepen voor werksituatie, stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim wat geslacht, leeftijd, functie en bedrijf betreft?*

Het werk

Duidelijke risicogroepen wat een groot aantal aspecten van de werksituatie in het algemeen betreft zijn de mannen, de koks en de CAM-groep (chauffeurs, automatenoperators, magazijnmeester). In wat minder ernstige maten vormt ook de jongeren een risicogroep (werknemers tot 25 jaar). Daarnaast vormen de werknemers van KCS een duidelijke risicogroep. In minder ernstige mate vormen de jongeren en de werknemers van de bedrijven Mondial en SMAA een risicogroep. Bij Mondial en SMAA staan tegenover de ongunstige werkaspecten echter werkaspecten waarop men relatief gunstig scoort.

Op de werkaspecten die als belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim beschouwd worden (lichamelijke belasting, werktempo en regelmogelijkheden) scoren bijna alle personeelsgroepen ongunstig: mannen en vrouwen, jongeren en ouderen en bijna alle functiegroepen: cateringmedewerkers, regiomedewerkers, koks, de CAM-groep en beheerders en managers. Alleen bij de medewerkers op éénvrouwslokaties is de lichamelijke belasting wat lager. De jongeren vormen een gunstige uitzondering wat het werktempo betreft en de cateringbeheerders en -managers wat de regelmogelijkheden betreft.

De gezondheid

De belangrijkste risicogroepen wat stress- en gezondheidsklachten betreffen, worden gevormd door vrouwen en de 45 tot 55 jarigen. Regiomedewerkers en 55-plussers hebben relatief weinig stress- en gezondheidsklachten. De werknemers van KCS vormen een risicogroep op een tweetal stress- en gezondheidsindicatoren, terwijl Mondial relatief gunstig scoort op gezondheid.

Het ziekteverzuim

Wat het aantal ziekmeldingen betreft (hoge meldingsfrequentie en een laag nulverzuim) kunnen binnen de contract-catering de volgende risicogroepen worden onderscheiden:

- medewerkers jonger dan 25 jaar,
- medewerkers van éénvrouwslokaties,
- de CAM-groep,
- de bedrijven KCS en SMAA (dit hangt waarschijnlijk samen met het groot aantal jonge werknemers bij SMAA).

Wat het aantal verzuimdagen betreft (een hoog aantal verzuimdagen en een groot aantal langdurig verzuimers) worden de volgende risicogroepen gesignaleerd:

- vrouwelijke medewerkers van éénvrouwslokaties,
- vrouwen van 35 tot 44 jaar.

3. *Welke aspecten van de werksituatie vormen de belangrijkste oorzaken voor het hoge ziekteverzuim in de contract-catering?*

Om te bepalen welke werkaspecten de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim vormen binnen de contract-catering, is elk werkaspect afgezet tegen drie verschillende criteria. Aspecten van het werk die aan elk van de drie criteria voldoen worden als de belangrijkste oorzaken van ziekteverzuim beschouwd. Aspecten van het werk waarvoor alleen de eerste twee criteria gelden, worden niet als belangrijke oorzaken van het ziekteverzuim, maar wel als belangrijke aandachtspunten in het kader van een goed *arbobeleid* beschouwd.

De drie criteria zijn als volgt:

Criterium 1.

Meer dan een kwart van de werknemers heeft een ongunstig oordeel over het werkaspect.

Criterium 2.

Het oordeel van de werknemers in de contract-catering over het werkaspect is ongunstiger dan van werknemers in andere bedrijfstakken.

Criterium 3.

Een ongunstig oordeel over het werkaspect gaat gepaard met een hoog ziekteverzuim, stress of slechte gezondheid van de werknemer.

Twee werkaspecten voldoen aan alle drie de criteria: de lichamelijke belasting van het werk, en wel het langdurig staan en lopen en het vaak werken in ongunstige houdingen/bewegingen en de leermogelijkheden. De lichamelijke belasting en de (beperkte) leermogelijkheden wordt daarmee als de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim beschouwd. De werkaspecten werktempo en regelmo-
gelijkheden voldoen aan de eerste twee criteria en worden hiermee als belangrijke aandachtspunten voor het arbobeleid beschouwd.

3. DEELONDERZOEK 2: VERZUIM(REGISTRATIE), PERSONEELSOPBOUW EN VERLOOP BINNEN BEDRIJVEN

3.1 Samenvatting

3.1.1 Achtergrond en doelstelling

Een gedetailleerde analyse van het ziekteverzuim geeft een indicatie van de omvang en de aard van het verzuim en van de personeelsgroepen die de belangrijkste probleemgroepen vormen. De personeelsofbouw en het personeelsverloop kunnen aanvullende inzichten leveren. Een voorwaarde voor het uitvoeren van een gedetailleerde verzuimanalyse is dat de benodigde gegevens ook beschikbaar zijn. Binnen de contract-catering zijn hiervoor drie mogelijke bronnen beschikbaar: de eigen (verzuim)registraties van de contract-catering bedrijven, het ZRS (ZiekteRegistratie Systeem) van het GAK en de uitkeringenregistratie van het GAK.

Om na te gaan welke mogelijkheden de verzuimcijfers uit de eigen registratiesystemen van de bedrijven bieden en welke gegevens uit het ZRS zij ontvangen, is een vragenlijst gestuurd naar de dertien contract-catering bedrijven die aangesloten zijn bij de werkgeversvereniging Veneca (zie bijlage 5).

Het doel van deze vragenlijst is na te gaan:

- of de bedrijven beschikken over een geautomatiseerde verzuimregistratie,
- sinds welk jaar verzuimgegevens hieruit beschikbaar zijn,
- of de verzuimcijfers van de bedrijven onderling vergelijkbaar zijn,
- van welke personeelsgroepen afzonderlijke verzuimcijfers beschikbaar zijn,
- of het zinvol en technisch mogelijk is om de verzuimgegevens op geaggregeerd niveau te heranalyseren,
- of men aangesloten is bij het ZRS en welke verzuimgegevens men hieruit krijgt.

De bedrijven is tevens gevraagd om de beschikbare ZRS gegevens en de verzuimgegevens uit het eigen registratiesysteem op te sturen naar TNO-PG. Omdat Veneca geen gegevens heeft over de personeelsofbouw en het personeelsverloop, is de aangesloten bedrijven ook gevraagd hierover een aantal specifieke gegevens te leveren aan TNO-PG. In de volgende paragrafen worden de conclusies die getrokken zijn uit de enquêtes en de meegestuurde verzuimgegevens beschreven.

3.1.2 Beschikbaarheid van verzuimgegevens

De bedrijfsvereniging

Vanuit het GAK zijn alleen gegevens beschikbaar over het risicopercentage en de toekenningsfrequentie bij contract-cateringbedrijven in 1992 en 1993. In de jaren daarvoor zijn deze gegevens niet te onderscheiden van de totale bedrijfsvereniging voor de Horeca.

Het ZRS

In 1993 waren tien van de dertien Veneca-leden aangesloten bij het ZRS. Het ZRS leverde tot en met 1993 standaard het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie uitgesplitst in kort, middellang en langdurend verzuim, per bedrijf, regio en voor alle aangesloten contract-cateringbedrijven te zamen. Drie bedrijven beschikten over een uitgebreider pakket ZRS-gegevens.

De eigen verzuimregistratiesystemen

Alle bedrijven registreren hun ziekteverzuim met behulp van een geautomatiseerd systeem. Zeven bedrijven gebruiken hiervoor één van de twee personeelsinformatiesystemen van de firma Raet. De overig zes bedrijven gebruiken allen verschillende systemen. Door verschillen in registratie van afwijkende ziekteverlofvormen (zwangerschapsverlof, aangepast werk in functie, en aangepast werk in tijd), zijn de verzuimpercentages en de gemiddelde verzuimduren van de contract-cateringbedrijven onderling slecht vergelijkbaar. Zelfs tussen de bedrijven met een Raet-systeem bestaan onderlinge verschillen. De meldingsfrequenties zijn onderling goed vergelijkbaar. Uit de verzuimgegevens afkomstig uit het eigen registratiesysteem, die de bedrijven ons opgestuurd hebben, ontstaat de indruk dat het binnen de bedrijven niet gebruikelijk is dat de verzuimcijfers worden uitgesplitst naar achtergrondskenmerken zoals leeftijd, geslacht, salarisgroep of functiegroep. Wel geeft ongeveer de helft van de bedrijven in de vragenlijst aan dat deze uitsplitsing technisch mogelijk is. De technische uitwisselingsmogelijkheden van verzuimcijfers blijken niet zodanig te zijn, dat het mogelijk en zinvol is de gegevens van de bedrijven op te vragen en samen te voegen tot één sector-cijfer.

3.1.3 De omvang en aard van het ziekteverzuim in de contract-catering

Volgens de ZRS-gegevens ligt het verzuimpercentage binnen de contract-catering in 1993 voor bijna alle bedrijven op ongeveer het zelfde, hoge niveau van ongeveer twaalf procent. De ziekmel-

dingsfrequentie is met 1,6 niet bijzonder hoog en ligt landelijk gezien op een gemiddeld niveau. De reden van het hoge verzuim van de contract-catering ligt in het langdurig verzuim, dat wil zeggen verzuim van meer dan zes weken. Het personeel meldt zich niet vaker dan gemiddeld ziek. Als er echter er eenmaal sprake is van langdurig verzuim, duurt het langer dan in andere bedrijfstakken voordat men weer aan het werk gaat.

Het verzuimpercentage van de variërende groep bedrijven die tussen 1991 en 1993 bij het ZRS waren aangesloten, is gedurende die drie jaren gelijk gebleven. Het risicopercentage is in 1993 echter met ruim één procentpunt gestegen ten opzichte van 1992.

Op basis van de gegevens van enkele (mogelijk niet representatieve) cateringbedrijven wordt het volgende geconcludeerd. Net als in de meeste bedrijfstakken hebben in de contract-catering de vrouwen een hogere meldingsfrequentie en verzuimpercentage dan de mannen, en wordt de meldingsfrequentie lager naarmate men ouder is. Van een geleidelijke stijging van het verzuimpercentage met de leeftijd is in de contract-catering echter geen sprake. Alleen in de leeftijdsgroep van 16 tot 25 jaar ligt het percentage nog op een laag niveau, binnen alle andere leeftijdsklassen is het verzuim hoog. Volgens cijfers van één cateringbedrijf is het verzuimpercentage met name hoog in de salarisschalen 1, 2 en 3. In schaal 4 (beheerders) is het verzuim wat lager, en in schaal 5 en hoger (managers) vormt het verzuim geen bijzonder groot probleem.

3.1.4 Personeelsopbouw en personeelsverloop

In de contract-catering werken ongeveer 70% vrouwen en 30% mannen, waarmee het percentage vrouwen bijna twee keer zo hoog is als in de Nederlandse beroepsbevolking. Ook het percentage parttimers is relatief groot in de contract-catering. Het personeelsverloop wegens vrijwillig ontslag is gemiddeld 11% en is met 17% het hoogst in de leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar en neemt af naarmate de leeftijd hoger wordt tot 3% bij de 55-plussers. De WAO-instroom was in 1993 met 2,2% hoger dan die in de beroepsbevolking (1,8%). De uitstroom wegens VUT/pensioen is met 0,03% zeer laag. Bovenstaande gegevens zijn gebaseerd op opgaven van zeven tot elf contract-catering bedrijven, en daarmee waarschijnlijk niet geheel representatief.

3.1.5 De betrouwbaarheid van de beschikbare gegevens

Bij de betrouwbaarheid van de verzuimgegevens uit de verschillende bronnen moeten kanttekeningen worden geplaatst. Aan de hoogte van geen van de verzuimcijfers kan absolute waarde worden gehecht. Ook de cijfers uit het ZRS zijn door de specifieke aanstellingsvorm van regiomedewerkers (waardoor het moeilijk is de exacte personeelsomvang te bepalen) en door het feit dat de cijfers zijn gebaseerd op eigen (niet altijd accurate) opgaven van bedrijven over de personeelsopvang, mogelijk niet geheel betrouwbaar.

3.2 Achtergrond en doelstelling

Een nadere analyse van het *ziekteverzuim* kan een indicatie geven van de aard van het verzuim en van de personeelsgroepen die de belangrijkste probleemgroepen vormen. De aard van het verzuim geeft een aanwijzing voor de achterliggende oorzaken en het soort oplossingen. Wanneer er bijvoorbeeld vooral sprake is van langdurig verzuim, kan dit wijzen op fysiek belastende arbeidsomstandigheden of een niet optimale verzuimbegeleiding. Frequent kortdurend verzuim kan bijvoorbeeld wijzen op een slechte werksfeer, een gebrek aan flexibiliteit in het opnemen van verlofuren of -dagen of op werkstress.

Het verloop van het verzuim in de afgelopen jaren, afgezet tegen landelijke cijfers, geeft aan of de trend in de contract-catering gelijk loopt met die van andere sectoren, dan wel een afwijkend patroon vormt. Wanneer er sprake is van een afwijkende trend, kan mogelijk een koppeling gelegd worden met veranderingen in arbeidssituatie of verzuimbeleid die in dezelfde periode hebben plaatsgevonden.

Door een uitsplitsing te maken van de meldingsfrequentie en het verzuimpercentage naar bedrijf, geslacht, leeftijd, leidinggevend niveau en functie, wordt inzicht verkregen in de belangrijkste probleemgroepen. Tevens kan nagegaan worden of het verzuim mogelijk deels verklaard wordt door een 'ongunstige' *personeelssamenstelling*, wat leeftijd en geslacht betreft. Bij de contract-catering werken bijvoorbeeld veel vrouwen, wat gepaard kan gaan met veel zwangerschapsverzuim. Wanneer zou blijken dat verzuim met name in bepaalde functies hoog is, kan dat wijzen op knelpunten in de arbeidsomstandigheden (ergonomie, eenzijdige lichamelijke belasting).

Getracht zal worden aan te geven welke *ondergrens van ziekteverzuim* binnen de contract-catering, gezien de personeelsopbouw en bepaalde, niet veranderbare arbeidsomstandigheden, haalbaar en nastrevenswaardig is.

Ook het *arbeidsongeschiktheidsrisico* kan een indicatie geven van mogelijke knelpunten. Hetzelfde geldt voor gegevens over het personeelsverloop uitgesplitst naar leeftijd, geslacht, functie en bedrijf.

Een voorwaarde voor het uitvoeren van een dergelijke analyse is dat de benodigde gegevens ook beschikbaar zijn. Hiervoor zijn drie mogelijke bronnen: de eigen (verzuim)registraties van de catering-bedrijven, het ZRS (ZiekteRegistratie Systeem) van het GAK en de uitkeringenregistratie van het GAK. Het GAK geeft alleen het risicoprocentage en de toekenningsfrequentie over 1992 en 1993, voor alle contract-catering bedrijven te zamen. Gegevens per bedrijf worden alleen aan de bedrijven zelf verstrekt. Het ZRS verstrekt alleen gegevens aan de bedrijven zelf. Deze gegevens moeten dus via de bedrijven worden opgevraagd.

Om na te gaan welke mogelijkheden de verzuimcijfers uit de eigen registratiesystemen van de bedrijven bieden, is in mei 1994 een vragenlijst gestuurd naar de dertien Veneca-leden. Deze vragenlijst is opgenomen in de bijlage.

Het doel van deze vragenlijst is na te gaan:

- of de bedrijven beschikken over een geautomatiseerde verzuimregistratie,
- sinds welk jaar verzuimgegevens hieruit beschikbaar zijn,
- of de verzuimcijfers van de bedrijven onderling vergelijkbaar zijn,
- van welke personeelsgroepen afzonderlijke verzuimcijfers beschikbaar zijn,
- of het zinvol en technisch mogelijk is om de verzuimgegevens te heranalyseren,
- of men aangesloten is bij het ZRS en sinds wanneer.

In de vragenlijst is tevens gevraagd om voorbeelden van uitdraaien uit het eigen registratiesysteem en om een kopie van de beschikbare ZRS gegevens. Alle dertien bedrijven hebben de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. In paragraaf 3.2 worden de resultaten hiervan beschreven. In paragraaf 3.3 worden de inmiddels verkregen verzuimgegevens naast elkaar gezet en besproken. In paragraaf 3.4 worden de conclusies vermeld.

3.3 Resultaten enquête ziekteverzuimregistratie

3.3.1 Het verzuimregistratiesysteem en de beschikbare verzuimmaten

Alle bedrijven registreren het ziekteverzuim met behulp van een computer (dus niet handmatig). Dit wil echter niet zeggen dat alle bedrijven beschikken over een ziekteverzuimregistratiesysteem, met uitgebreide analyse-mogelijkheden. Bij de meeste bedrijven vormt de ziekteverzuimregistratie een onderdeel van het personeelsinformatiesysteem. In tabel 3.1 zijn per bedrijf de kenmerken van het registratiesysteem weergegeven. Zeven van de dertien bedrijven hebben een verzuimregistratiesysteem dat ontwikkeld is door de firma Raet, namelijk APAS of Emplos. Deze twee systemen lijken volgens een informant van de firma Raet sterk op elkaar. De ziekteverzuimregistratie vormt bij zowel APAS als bij Emplos een onderdeel van een uitgebreider personeelsinformatiesysteem. Appèl maakt gebruik van het door de Detam ontwikkelde ziekteverzuimregistratiesysteem Absidoc. KCS gebruikt een door de KLM ontwikkeld systeem. Prorest en SMAA hebben een eigen registratiesysteem ontwikkeld. Van Hecke heeft momenteel via de salarisadministratie beperkte mogelijkheden voor het berekenen van ziekteverzuimcijfers, maar gaat in 1995 overschakelen op een nieuw systeem. Mondial heeft het systeem Pever van De Raat & Van der Meulen.

Tabel 3.1 Gegevens over het ziekteverzuimregistratiesysteem per bedrijf.

bedrijf	naam systeem	leverancier	gegevens beschikbaar sinds:	
			eigen	ZRS
1	Appèl	Absidoc	1994	n.a.
2	BRN	Emplos	1992	1988
3	ECS	APAS	1989	1991
4	Eurest	Emplos	1992	1992-1994
5	Van Hecke	via salarisadministratie	1990	1991
6	HCS	APAS	1991	1989
7	KCS	Beter	1993	n.a.
8	Mondial	Pever	1993	1989
9	Prorest	geen naam	1987	1987
10	Restoplan	Emplos (+ Ilias)	1990	1987
11	SAB	APAS	1992	1992
12	SOC	Emplos	1992	1989
13	SMAA	geen naam	1994	1994

n.a. = niet aangesloten

Beschikbare verzuimraten

Alle bedrijven kunnen via hun registratiesysteem het verzuimpercentage berekenen. Tien van de dertien bedrijven kunnen ook de meldingsfrequentie en de gemiddelde verzuimduur berekenen; twee bedrijven kunnen dit niet, en één bedrijf zou deze berekening kunnen programmeren.

Acht bedrijven kunnen, net als in het ZRS, hun verzuimpercentage onderverdelen in kort, middellang en lang verzuim, vijf bedrijven kunnen dit niet. Negen bedrijven kunnen de meldingsfrequentie onderverdelen in kort, middellang en lang verzuim, vier bedrijven kunnen dit niet.

3.3.2 Achtergrondgegevens voor inschatting vergelijkbaarheid tussen bedrijven

Berekening personeelssterkte

Om een verzuimpercentage van een bedrijf te kunnen berekenen moet men weten wat het totaal aantal verzuimde dagen in een periode was, en wat het totaal aantal te werken dagen (= de personeelssterkte x 365) in die periode was. De meest nauwkeurige manier om de personeelssterkte te berekenen is met behulp van de data van in dienst- en uit diensttreding van elk personeelslid. Zeven bedrijven berekenen hun personeelssterkte op deze exacte manier. Zes bedrijven maken voor de bepaling van de personeelssterkte gebruik van een personeelssamenstelling op één of meer peildata. Deze manier is wat minder nauwkeurig, zeker als maar één peildatum wordt gebruikt voor een periode van twaalf maanden. Eén bedrijf (Prorest) geeft aan geen gebruik te maken van de personeelssterkte: waarschijnlijk maakt men gebruik van het totaal aantal te werken uren.

Verschillen in de berekening van de personeelssterkte zijn in principe niet van invloed op de vergelijkbaarheid van verzuimcijfers tussen bedrijven. Wel moet gesteld worden dat verzuimcijfers op basis van de exacte personeelssterkte preciezer en daardoor betrouwbaarder zijn.

Werkdagen versus kalenderdagen

Negen bedrijven registreren het ziekteverzuim op basis van kalenderdagen, één bedrijf op basis van een vijfdaagse werkweek en twee bedrijven op basis van het aantal werkdagen volgens de individuele contracten. Eén bedrijf kan de cijfers volgens elk van de drie voorgenoemde alternatieven berekenen.

Deze verschillen zijn niet van invloed op de vergelijkbaarheid van verzuimpercentages en meldingsfrequenties, maar wel op de vergelijkbaarheid van de gemiddelde verzuimduur.

Zwangerschaps- en bevallingsverlof

Drie bedrijven nemen het zwangerschaps- en bevallingsverlof altijd mee in de berekening van het verzuimpercentage. Het is voor deze bedrijven ook niet mogelijk om het verzuim wegens zwangerschap apart te berekenen. Vijf bedrijven tellen het zwangerschapsverzuim juist nooit mee in de berekening. Twee van deze bedrijven kunnen het zwangerschapsverzuim echter wel apart berekenen, waarvan één bedrijf handmatig. Vijf bedrijven berekenen hun verzuimpercentage zowel met als zonder het zwangerschapsverlof.

Het wel of niet registreren van zwangerschapsverlof kan van grote invloed op de hoogte van het verzuimpercentage zijn. Een verzuimpercentage inclusief zwangerschapsverlof, kan 1 tot 3 procentpunten hoger liggen, dan zonder zwangerschapsverlof. Deze registratieverschillen beperken daarom de onderlinge vergelijkbaarheid van verzuimpercentages en gemiddelde verzuimduren. Op de meldingsfrequentie hebben deze registratieverschillen nauwelijks invloed.

Aangepast werk

Aangepast werk (= lichter werk, maar in het gebruikelijk aantal uren) wordt door negen bedrijven als volledig verzuim geteld; de overige vijf bedrijven rekenen aangepast werk juist niet als verzuim.

Naarmate de afzonderlijke catering-bedrijven meer gebruik maken van aangepast werk, is de invloed op het verzuimpercentage groter. Onbekend is wat de huidige omvang van aangepast werk is. Deze factor heeft geen invloed van betekenis op de meldingsfrequentie.

Gedeeltelijk verzuim

Wanneer een medewerker tijdelijk minder uren werkt, wordt deze persoon door zes bedrijven bij de berekening van het verzuimpercentage beschouwd als een volledig verzuimer; één bedrijf beschouwt deze persoon als hersteld. Eén bedrijf kan kiezen uit beide mogelijkheden. De overige zes bedrijven tellen alleen de niet gewerkte uren mee in de berekening van het ziekteverzuimpercentage.

Ook deze verschillen zijn van invloed op de vergelijkbaarheid van het verzuimpercentage en de gemiddelde verzuimduur; niet op de meldingsfrequentie.

Verzuim in de WAO

Elf bedrijven tellen het verzuim in de WAO nooit mee in het ziekteverzuimpercentage. Eén bedrijf telt WAO-ers standaard wel mee (maar is technisch in staat om het WAO-verzuim apart te berekenen), en één bedrijf berekent het verzuim zowel met als zonder WAO-ers.

Het meetellen van WAO kan van grote invloed zijn op de hoogte van het verzuimpercentage en de gemiddelde verzuimduur. Het is niet van invloed op de meldingsfrequentie

Conclusie met betrekking tot onderlinge vergelijkbaarheid

Door verschillen in registratie van afwijkende ziekteverlofvormen (zwangerschapsverlof, aangepast werk in functie, en aangepast werk in tijd), zijn de verzuimpercentages en de gemiddelde verzuimduren van de contract-cateringbedrijven onderling slecht vergelijkbaar. De meldingsfrequenties zijn onderling goed vergelijkbaar.

Er zijn zes clusters van bedrijven te vormen, die hun verzuimpercentages volgens onderling vergelijkbare definities berekenen. Deze zijn hieronder weergegeven.

cluster	bedrijven
1. ZW wel, AF wel, AT naar ratio:	Appèl, ECS, HCS, Prorést
2. ZW wel, AF niet, AT wel:	BRN, Mondial, Restoplan
3. ZW wel, AF wel, AT wel:	Appèl, SMAA
4. ZW niet, AF wel, AT naar ratio:	Appèl, ECS, HCS, SAB, SOC
5. ZW niet, AF niet, AT wel:	KCS, Mondial, Restoplan
6. ZW niet, AF niet, AT niet:	Van Hecke, Mondial

ZW = zwangerschapsverlof, AF = aangepast werk in functie, AT = aangepast werk in tijd

3.3.3 Uitsplitsingsmogelijkheden van verzuimpercentage en verzuimfrequentie

Hieronder wordt opgesomd hoeveel bedrijven het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie kunnen opsplitsen in een aantal personeelscategorieën. De toevoeging '+ 1' betekent dat één bedrijf dit nooit doet, maar dat het wel programmeerbaar is.

personeelscategorie	verzuimpercentage	meldingsfrequentie
- mannen en vrouwen	11 + 1	9 + 1
- leeftijdsgroepen	10 + 1	8 + 1
- leeftijd en geslacht	8 + 1	7
- parttimers en fulltimers	8 + 1	7 + 1
- salarisgroepen	5 + 1	5
- functiegroepen	6 + 1	5

Wat de gehanteerde leeftijdscategorieën betreft kunnen de meeste bedrijven uitgaan van tien jaar-sintervallen, te beginnen met de leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar. Eén bedrijf legt de leeftijdsgrenzen iets anders, namelijk bij 16 tot 25 jaar, etcetera. Eén bedrijf hanteert vijfjaars groepen.

De grens tussen parttime en fulltime werken wordt bij de meeste bedrijven gelegd tussen 40 uur en minder dan veertig uur werken. Eén bedrijf hanteert uitsluitend een andere grens: 32 uur of meer is fulltime en minder dan 32 uur is parttime.

Alle zes bedrijven die het verzuim kunnen uitsplitsen naar salarischgroepen, kunnen dit voor elke afzonderlijke CAO-salarisschaal doen. Alle zeven bedrijven die aangeven dat ze het verzuim per functiegroep kunnen berekenen, kunnen dit voor elke afzonderlijke CAO-functie doen.

Negen (tien) bedrijven hebben voorbeelden gestuurd van verzuimcijfers zoals die met het eigen registratiesysteem, voor eigen gebruik worden uitgedraaid.

3.3.4 Mogelijkheden voor ziekteverzuim-analyse

Mogelijkheden geaggregeerde analyse door TNO

Om de mogelijkheden te verkennen om de cijfers van meerdere contract-catering bedrijven samen te voegen, en zo gemiddelden voor de totale bedrijfstak te berekenen, is in de enquête gevraagd wat, technisch gezien, de uitwisselingsmogelijkheden zijn.

De mogelijkheden blijken niet zodanig te zijn, dat er voor TNO-PG meer analysemogelijkheden ontstaan dan de bedrijven zelf al kunnen uitvoeren. Slechts twee bedrijven geven aan in staat te zijn de 'personeelssterkte' per individu te kunnen aanleveren.

Aansluiting bij het ZRS

Slechts drie bedrijven zijn niet aangesloten bij het ZRS, namelijk Eurest, KCS en Appèl. Eurest is voor korte tijd aangesloten geweest. In de laatste kolom van tabel 3.1 is weergegeven sinds welk jaar elk bedrijf aangesloten is. Standaard levert het ZRS gegevens over het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie, uitgesplitst in kort (1-7 dagen), middellang en lang verzuim (meer dan 42 dagen). Daarbij wordt het regio gemiddelde en landelijk gemiddelde van de contract-catering vermeld.

Drie bedrijven (ECS, Prorest en SOC) beschikken in 1993 over een uitgebreider pakket verzuimgegevens uit het ZRS dan standaard. Er is namelijk een uitsplitsing gemaakt naar één of meer achtergrondkenmerken als leeftijd, geslacht, wel of niet gehuwd zijn, duur dienstverband, postcode, salarisschaal (de selectie verschilt per bedrijf). Dergelijke uitsplitsingen worden met ingang van 1994 niet meer gemaakt door het GAK. Met ingang van 1994 zijn ook de standaarduitdraaien van het ZRS veranderd. De volgende gegevens worden sinds 1994 vermeld per bedrijf, regio en landelijk:

- het verzuimpercentage in en exclusief zwangerschap, naar kort, middellang en lang verzuim,
- de beëindigingsfrequentie naar kort, middellang en lang verzuim,
- het verzuimpercentage langdurig verzuim, exclusief artikel 30/31,
- de personeelsterkte.

Hoe kan nu inzicht verkregen worden in het ziekteverzuim van de sector?

Uit de verzuimgegevens afkomstig uit het eigen registratiesysteem, die de bedrijven ons toegestuurd hebben, ontstaat de indruk dat het niet gebruikelijk is dat de verzuimcijfers worden uitgesplitst naar achtergrondkenmerken zoals leeftijd, geslacht, salarisgroep of functiegroep. Slechts één bedrijf heeft bij de overzichten voorbeelden gestuurd van een uitsplitsing naar functie. Wel geeft ongeveer de helft van de bedrijven aan dat dit mogelijk is. (De meest voorkomende uitsplitsing is die naar afdeling of hoofdgroep). Slechts een kleine helft van de bedrijven geeft aan dat het mogelijk is om de gegevens die nodig zijn voor de berekening van deze verzuimcijfers op diskette aan te leveren. Deze bedrijven hanteren echter niet allemaal dezelfde definities van ziekteverzuim, wat de vergelijkbaarheid van de verzuimpercentages beperkt. Op de vergelijkbaarheid van de meldingsfrequenties hebben deze verschillen geen noemenswaardige invloed.

Het ZRS lijkt nog de beste en gemakkelijkste mogelijkheden te bieden om inzicht te krijgen in het verzuim van de sector als geheel. Deze cijfers komen voor elk bedrijf op uniforme wijze tot stand en in 1993 waren tien van de dertien bedrijven bij het ZRS aangesloten. Het ZRS biedt standaard een overzicht van het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie, uitgesplitst naar duur (kort, middellang of lang).

3.4 Resultaten analyse ziekteverzuim op basis van bestaand materiaal

3.4.1 Hoogte ziekteverzuim en duurpatroon

Vergelijking ziekteverzuim(patroon) van contract-catering bedrijven onderling

In tabel 3.2 worden verzuimgegevens over 1993 weergegeven die beschikbaar zijn gesteld door de bedrijven. Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in 1991 was 12,1 procent. De meeste bedrijven liggen iets boven of iets onder het gemiddelde. Een gunstige uitzondering vormt het kleine bedrijf Mondial, waar het verzuim slechts 7,1 procent was. Verder zit het middelgrote bedrijf ECS met 10,5 procent relatief gunstig. De gemiddelde meldingsfrequentie binnen de contract-catering is met 1,6 niet bijzonder hoog: dit niveau komt overeen met het gemiddelde van alle bedrijfsverenigingen

te zamen, wat in 1992 op 1,61 lag (SVr 1994a). De meldingsfrequentie van de meeste bedrijven ligt op of dichtbij het gemiddelde; Mondial (1,3) en Restoplan (1,4) zitten relatief gunstig, Van Hecke (1,9) en Prorest (1,8) hebben een wat hogere gemiddelde meldingsfrequentie.

Wat het *kortdurend verzuim* betreft zitten de meeste bedrijven dicht bij het catering-gemiddelde: het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie liggen òf iets boven òf iets beneden het gemiddelde van de contract-catering. Alleen Mondial zit wat verder onder het gemiddelde.

Ook wat het *middellang verzuim* (1 tot 6 weken) betreft zijn de onderlinge verschillen tussen de bedrijven in het percentage en in de meldingsfrequentie niet groot.

De grootste verschillen zijn zichtbaar in het *langdurig verzuim*. Hoewel de meldingsfrequenties, afgerond op één cijfer achter de komma, identieke waarden voor alle bedrijven vertonen, zijn de verschillen in verzuimpercentage relatief groot. Bij sommige bedrijven gaan (langdurig) verzuimers aanzienlijk sneller weer aan het werk dan bij andere bedrijven.

Tabel 3.2 Verzuimpercentage en meldingsfrequentie naar duur, per contract-catering bedrijf in 1993 (bron: ZRS).

		verzuimpercentage			totaal	meldingsfrequentie			totaal	pers.sterke
		kort	middel	lang		kort	middel	lang		
Veneca-leden¹										
1	Appèl	niet aangesloten								
2	BRN	1,0	2,7	9,6	13,3	0,8	0,6	0,2	1,6	1.499
3	ECS	1,0	3,0	6,4	10,5	0,8	0,6	0,2	1,6	569
4	Eurest	niet ontvangen								
5	Hecke	1,2	2,7	9,7	13,5	1,0	0,6	0,2	1,8	4.249
6	HCS	1,1	2,6	10,0	13,7	0,9	0,5	0,2	1,7	799
7	KLM	niet aangesloten								
8	Mondial	0,7	2,0	4,5	7,1	0,6	0,5	0,2	1,3	26
9	Prorest	1,4	2,8	9,1	13,3	1,2	0,6	0,2	1,9	307
10	Restoplan	0,9	2,1	8,6	11,6	0,8	0,4	0,2	1,4	802
11	SAB	1,2	2,5	8,7	12,5	1,0	0,6	0,2	1,7	532
12	SOC	1,1	2,5	9,8	13,4	0,9	0,5	0,2	1,6	1.291
13	SMAA	nog niet aangesloten in 1993								
totaal		1,1	2,4	8,6	12,1	0,9	0,5	0,2	1,6	12.431
NIA 1991										
mannen		0,9	1,8	6,4	9,1	0,9	0,4	0,1	1,4	12.833
vrouwen		1,2	2,0	7,6	10,9	1,3	0,4	0,2	1,9	13.187
totaal		1,1	1,9	7,0	10,0	1,1	0,4	0,2	1,6	26.020

¹ 5: personeelssterkte mogelijk onbetrouwbaar, van vorig jaar; 6: jaarcijfers vanuit 3e kwartaal; 11: alleen lokaties, niet overhead

Vergelijking van het verzuimpatroon met landelijke cijfers

Het ZRS levert geen landelijke cijfers. De enige andere landelijke bron, die inzicht gaf in de duurverdeling zoals die landelijk is, is het ziekteverzuiminformatiesysteem (ZVIS) van het NIA. Omdat dit systeem inmiddels is opgeheven, worden gegevens uit het laatste verschijningsjaar (1991) gebruikt. Deze gegevens zijn voor mannen en vrouwen afzonderlijk weergegeven in de laatste regels van tabel 3.2. Deze NIA cijfers vormen geen landelijk representatieve cijfers, en zijn niet actueel. Ze kunnen daarom alleen gebruikt worden om de globale verschillen tussen mannen en vrouwen te bekijken, en om te beoordelen binnen welke verzuimduurcategorie het verzuim van de contract-catering het meest afwijkt, respectievelijk overeenkomt met een 'landelijk' patroon.

Uit een vergelijking van mannen en vrouwen op basis van NIA-cijfers (1987 tot 1991), werkzaam binnen uiteenlopende functies, komt naar voren, dat vrouwen over het algemeen een hoger verzuimpercentage van kort en lang verzuim hebben dan mannen, maar dat er nauwelijks verschil is in het percentage middellang verzuim. Ditzelfde geldt voor de meldingsfrequentie (Van Nieuwland 1992, bijlage 11).

Ook uit de vergelijking van de contract-catering met de NIA-cijfers komt naar voren dat het aantal ziekmeldingen binnen de contract-catering beslist niet hoger ligt dan elders. Het hogere verzuim in de contract-catering wordt verklaard door een gemiddeld langere afsluitingsduur van de langdurige en mogelijk ook van de middellange verzuimgevallen. In de contract-catering meldt het personeel zich dus beslist niet vaak ziek, maar als men zich ziekmeldt duurt het relatief lang voor men weer aan het werk gaat.

3.4.2 Verzuim voor de verschillende personeelsgroepen

Het verzuim per personeelsgroep in Nederland: de algemene trends

Tabel 3.2 (laatste drie rijen) en tabel 3.3 illustreren goed hoe *in het algemeen* de verschillen in verzuim liggen, tussen mannen en vrouwen en tussen de verschillende leeftijdsgroepen. In de tabel is met een '+' aangegeven welke de grootste leeftijdsgroep is wat omvang betreft. Vrouwen melden zich binnen de meeste bedrijven/bedrijfstakken vaker ziek dan mannen, en het verzuimpercentage is gemiddeld hoger. Met het stijgen van de leeftijd neemt voor zowel mannen als vrouwen het gemiddeld aantal ziekmeldingen af, en neemt het verzuimpercentage toe. Een uitzondering op de stijgende lijn in het verzuimpercentage wordt gevormd door de vrouwen in de leeftijdsgroep van 26 tot 35, waar het verzuimpercentage relatief hoog is. Dit komt omdat met name in deze leeftijdsgroep sprake is van zwangerschaps- en bevallingsverlof. Bij de omslagleden van de bedrijfsverenigingen

wordt ruim de helft van het verschil in verzuimpercentage tussen mannen (7,2%) en vrouwen (10,6%) verklaard door het zwangerschaps- en bevallingsverlof. Wanneer dit verlof niet wordt meegeteld, wordt het verzuim van de vrouwen in 1993 1,8% lager (8,8% in plaats van 10,6%) (SVr 1994c).

De daling van de meldingsfrequentie met de leeftijd is geheel het gevolg van de afname van het aantal kortdurende verzuimen (1 tot 7 dagen); het aantal verzuimmeldingen die uiteindelijk langer dan één week gaan duren is in alle leeftijdsgroepen even hoog. De toename van het verzuimpercentage met de leeftijd is geheel te wijten aan het langdurige verzuim. Het percentage middellang en kort verzuim neemt juist iets af met de leeftijd (zie ook Van Nieuwland 1992, bijlage 5).

Verder geldt in het algemeen dat het verzuimpercentage hoger is naarmate het functieniveau en het opleidingsniveau lager liggen. Ook de meldingsfrequentie vertoont deze trend, maar de verschillen zijn over het algemeen geringer. 'Handarbeiders' hebben een hoger verzuimpercentage dan 'beambten'. Leidinggevendenden hebben over het algemeen een lager verzuimpercentage en een lagere meldingsfrequentie dan niet leidinggevendenden. Omdat in de contract-catering relatief veel vrouwen werkzaam zijn, kan men op grond daarvan een hoger dan gemiddeld ziekteverzuimpercentage verwachten.

Tabel 3.3 Verzuimpercentage en meldingsfrequentie naar leeftijd en geslacht binnen het ZVIS in 1991 (bron: NIA 1992).

leeftijd	verzuimpercentage			meldingsfrequentie			MF duur		V% duur	
	♂	♀	♂+♀	♂	♀	♂+♀	1-42d	≥ 43 d.	1-7	≥ 8 dagen
16-25 jaar	6,0	8,7	8,0	1,9	2,4	2,3	3,6	4,4	1,7	0,6
26-35 jaar	7,5	11,5+	9,6+	1,9	2,2	2,1	3,6	6,0	1,4	0,6
36-45 jaar	8,2+	10,5	9,3	1,6	1,8	1,7	3,3	6,0	1,1	0,6
46-55 jaar	9,3	11,8	10,3	1,3	1,5	1,4	2,9	7,4	0,8	0,6
56-65 jaar	9,4	12,0	10,2	1,1	1,2	1,1	2,6	7,6	0,5	0,6
totaal	8,1	10,6	9,4	1,6	2,0	1,8	3,3	6,1	1,2	0,6

Het verzuim per leeftijdsgroep in de contract-catering

Van slechts drie contract-catering bedrijven zijn gegevens over het ziekteverzuim per leeftijdsgroep beschikbaar voor 1993. Deze bedrijven hebben ruim tien procent van het totaal aantal werknemers in de contract-catering in dienst. De gegevens van deze drie bedrijven zijn weergegeven in tabel 4. Bij deze bedrijven werken, vergeleken met de landelijke populatie weinig mannen, namelijk slechts tussen de 15 en 20 procent. Ook de leeftijdsopbouw van de vrouwen is afwijkend in de contract-

catering. In tabel 3.3 is met een '+' aangegeven, welke de grootste leeftijdsgroep is wat omvang betreft. In de contract-catering werken, wanneer men afgaat op de drie genoemde bedrijven, relatief veel vrouwen in de leeftijd van 36 tot 55 jaar. In het NIA-verzuimregistratiesysteem ligt het zwaartepunt bij de leeftijdsgroep van 26 tot 35 jaar (Van Nieuwland 1992).

Het verzuim van de 16 tot 25 jarigen in de contract-catering ligt nog op een niveau vergelijkbaar met landelijke cijfers (zie tabel 3.3 en 3.4). Het verzuimpercentage van alle overige leeftijdsgroepen is relatief hoog. De sterke daling van de meldingsfrequentie binnen de contract-catering met het stijgen van de leeftijd is conform het landelijk beeld.

Tabel 3.4 Verzuimpercentage en meldingsfrequentie naar leeftijd in 1993 van drie Veneca-leden, op basis van ZRS-gegevens.

leeftijd	verzuimpercentage			meldingsfrequentie		
	ECS	Prorest	SOC	ECS	Prorest	SOC
16-25 jaar	7,0	6,7	7,4	2,1	2,3	1,9
26-35 jaar	13,4	12,1	13,4	2,0	2,2	1,8
36-45 jaar	9,5	17,4+	13,3+	1,4	2,0	1,5
46-55 jaar	9,7+	13,9	15,5	1,3	1,2	1,4
56-65 jaar	8,7	12,4	25,6	1,3	1,3	1,6
totaal	10,6	13,3	13,4	1,6	1,9	1,6
personeelssterkte	561	294	532			

+ leeftijdsgroep met de grootste omvang

Het verzuim naar geslacht in de contract-catering

In tabel 3.5 zijn de per bedrijf het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie voor mannen en vrouwen weergegeven. Het doel hiervan is de omvang van het verschil te beschrijven. Niet alle bedrijven hebben deze gegevens beschikbaar (gesteld).

Uit tabel 3.5 blijkt dat bij alle bedrijven het verzuim van de vrouwen variërend van een beetje tot veel hoger is dan van de mannen. De meldingsfrequentie is door slechts drie bedrijven voor mannen en vrouwen afzonderlijk beschikbaar gesteld. Het beeld dat hieruit ontstaat is minder éénduidig: bij twee bedrijven hebben de vrouwen een hogere meldingsfrequentie dan de mannen, bij het andere bedrijf melden juist de mannen zich gemiddeld wat vaker ziek. Bij de interpretatie moet ermee rekening gehouden worden dat mannen veelal in andere functies werken dan vrouwen. Mannen werken relatief vaak als kok of als manager.

Tabel 3.5 Het ziekteverzuim in van mannen en vrouwen in 1993 per bedrijf.

	bron	verzuimpercentage		meldingsfrequentie		bijzonderheden
		♂	♀	♂	♀	
1	Appel	-	-	-	-	
2	BRN	6,9	11,9	-	-	
3	ECS	ZRS	9,5	10,7	1,8	1,5
4	Eurest	-	-	-	-	
5	HCS	eigen	3,4	12,0	-	-
6	Van Hecke	-	-	-	-	
7	KCS	-	-	-	-	
8	Mondial	-	-	-	-	
9	Prorest	ZRS	7,0	14,2	2,0	1,0
10	Restoplan	eigen	6,3	12,0	-	-
11	SAB	-	-	-	-	4e kwartaal '93
12	SOC	ZRS	7,7	14,6	1,5	1,7
13	SMAA	eigen	5,3	11,9	-	-
						1-1 tot 10-6 '94

Het verzuim naar salarisschaal in de contract-catering

Door één bedrijf (SOC) zijn gegevens verstrekt van het verzuim per CAO-salarisschaal. Dit geeft enig inzicht in het verband tussen ziekteverzuim en de aard van het werk. Deze gegevens zijn weergegeven in tabel 3.6. In de laatste kolom is weergegeven welke functies binnen elke salarisschaal vallen. Uit de tabel blijkt dat het verzuimpercentage bij SOC met name hoog is in de salarisschalen 1 t/m 3. Het verzuim in schaal 4 wordt wat lager, en in hogere salarisschalen vormt het verzuim geen bijzonder probleem. Het hoge verzuimpercentage in schaal 8 is gezien de geringe personeelssterkte waarschijnlijk toevallig, en te wijten aan een enkel langdurig verzuimgeval. Ook het zeer hoge verzuim in schaal 1 kan te wijten zijn aan enkele afkeuringsgevallen.

Tabel 3.6 Het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie naar salarisschaal bij SOB in 1993 (bron: ZRS).

CAO-schaal	V%	MF	pers.sterke	CAO-functies
1	35,0%	6,3	24	cat.med A/afwasser
2	13,3%	1,6	724	cat.med B/hulpkok/kassa
3	14,5%	1,5	342	cat.med.C/cat.beh.A/kok
4	10,7%	1,6	110	cat.beh.B/zelfst kok/autom.op
5	7,8%	1,4	62	cat.man.A
6	1,6%	0,6	12	cat.man.B
7	4,3%	1,0	10	cat.man.C
8	14,4%	0,9	9	cat.man.D
totaal	13,4%	1,6	1291	

Uit tabel 3.6 ontstaat een beeld van een hoog ziekteverzuim in de uitvoerende, niet leidinggevende functies. Het grootste deel van het personeel binnen de contract-catering (bij SOB 84%) is werkzaam in dergelijke functies.

3.4.3 Het verzuim in de loop van de tijd

Het is niet goed mogelijk om het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie voor de contract-catering als geheel over een langere tijdsperiode te bekijken. Binnen het ZRS wordt de contract-catering pas sinds 1992 als een aparte groep beschouwd en ook de gegevens op basis van de uitkeringenregistratie van het GAK zijn pas sinds 1992 voor de contract-catering afzonderlijk beschikbaar. In tabel 3.7 zijn de verzuimgegevens voor de contract-catering volgens respectievelijk ZRS en uitkeringenregistratie van het GAK weergegeven. Het verzuim op basis van ZRS-gegevens is niet veranderd in de afgelopen drie jaar. Op grond van de personeelssterkte moet hierbij echter opgemerkt worden dat het aantal aangesloten bedrijven elk van de drie jaar groter is geworden. Het risicopercentage is in 1993 met ruim één procent-punt gestegen ten opzichte van 1992. Het risicopercentage is het aan ziekgeld dat is uitgekeerd ten opzichte van het totale verzekerde loon. Aangezien in 1992 en 1993 zowel de wachtdagen als de bovenwettelijke uitkering verzekerd waren, zou het risicopercentage ongeveer even hoog moeten zijn als het verzuimpercentage.

Tabel 3.7 Ziekteverzuim contract-catering in 1992 en 1993.

ZRS	verzuimpercentage	meldingsfrequentie	personeelssterkte
1-4-91 t/m 31-3-92	12,0	1,71	6.028
1992	12,1	1,62	9.957
1993	12,1	1,58	12.431
BV Horeca	risicopercentage	toekeningsfrequentie	
1992	11,47	1,52	
1993	12,62	1,66	

3.5 Personeelsopbouw en verloop in de contract-catering

Om inzicht te krijgen in de personeelsopbouw en het personeelsverloop in de contract-catering is in augustus 1994 aan de dertien bij Veneca aangesloten bedrijven een korte vragenlijst gestuurd, waarin gevraagd wordt om de volgende gegevens over het jaar 1993 te leveren:

- het aantal mannelijke en vrouwelijke personeelsleden per leeftijdsgroep op 31 december 1993,
- het aantal mannelijke en vrouwelijke personeelsleden in zes functiegroepen,
- het aantal parttimers en fulltimers,
- het totaal aantal mannelijke en vrouwelijke personeelsleden op 31 december 1993,
- het aantal mannen en vrouwen dat in 1993 uit dienst is getreden naar reden (vrijwillig ontslag, WAO 80-100%, WAO 15-80%, WAO minder dan 15%, pensioen/VUT, gedwongen ontslag en overige reden ontslag).

Van elf van de dertien bedrijven zijn gegevens ontvangen (Eurest en Prorest hebben de gegevens wel toegezegd maar niet tijdig opgestuurd). Niet alle bedrijven waren echter in staat om de gegevens op het gevraagde detailleringsniveau te leveren. De door de bedrijven toegestuurde cijfers zijn uitgebreid weergegeven in bijlage 6, tabellen 3.8 t/m 3.11.

Personeelsopbouw

In tabel 3.12 is weergegeven hoe binnen de contract-catering de leeftijdsgroepen, functies en het aantal werkuren verdeeld zijn bij de mannen en de vrouwen. Meer specifieke cijfers zijn te vinden in de tabellen 3.8, 3.9 en 3.10 van bijlage 5. De gegevens zijn gebaseerd op opgaven van elf contract-cateringbedrijven. Niet alle bedrijven hebben gedetailleerde gegevens geleverd, wat als consequentie dat de meer gedetailleerde gegevens gebaseerd zijn op minder dan elf bedrijven. Voor

leeftijd en het aantal werkuren zijn in tabel 3.12 tevens de gegevens van de Nederlandse werkzame beroepsbevolking vermeld (CBS 1994).

Bij de tien bedrijven die opgave hebben gedaan van het aantal mannen en vrouwen is 71% van de werknemers vrouw en 29% is man. Het aandeel vrouwen ligt twee keer zo hoog als in de Nederlandse beroepsbevolking, waar slechts 36% van het vrouwelijk geslacht is. De leeftijdsverdeling van mannen en vrouwen is gebaseerd op opgaven van zeven bedrijven (waaronder niet de twee grootste bedrijven). In de contract-catering werken wat meer jongere en wat minder oudere mannen dan in de Nederlandse beroepsbevolking. De vrouwen in de contract-catering zijn juist iets ouder dan gemiddeld. Hoewel de afkappunten van parttime werken niet direct vergelijkbaar zijn, wordt duidelijk dat in de contract-catering veel meer parttime gewerkt wordt dan in de Nederlandse beroepsbevolking. In de Nederlandse beroepsbevolking werkt 75% meer dan 35 uur, terwijl in de contract-catering slechts 36% meer dan 38/40 uur werkt. Vrouwen werken veel vaker parttime dan mannen. Zowel voor de mannen als voor de vrouwen in de contract-catering geldt echter dat het aandeel parttimers groter is dan in de Nederlandse beroepsbevolking.

Tabel 3.12 Personeelsopbouw in de contract-catering op 31 december 1993.

	contract-catering 1993			Nederlandse beroepsbevolking 1993		
	mannen	vrouwen	totaal	mannen	vrouwen	totaal
leeftijd						
15-24 jaar	11%	16%	10%	12%	19%	15%
25-34 jaar	41%	31%	31%	31%	35%	32%
35-44 jaar	29%	27%	29%	28%	25%	27%
45-54 jaar	16%	24%	24%	22%	17%	19%
55-64 jaar	3%	1%	2%	7%	4%	6%
totaal	29%	71%	100%	64%	36%	100%
functie						
regiomedewerker	3%	20%	15%			
cateringmedewerker	28%	50%	46%			
beheerder	15%	21%	19%			
manager	12%	2%	6%			
kok	12%	1%	4%			
overig operationeel	31%	5%	12%			
parttime/fulltime¹						
parttime	17%	85%	64%	11%	54%	25%
fulltime	83%	15%	36%	89%	46%	75%

1 Bij de contract-catering worden degenen die minder dan 38 uur werken als parttimers beschouwd, bij de CBS gegevens ligt de grens bij minder dan 35 uur werken. De gegevens zijn dus niet zonder meer vergelijkbaar.

Personeelsverloop

In tabel 3.13 is het personeelsverloop over 1993 wegens vrijwillig ontslag, WAO en pensioen/VUT weergegeven. Bij de negen bedrijven die hiervan opgave hebben gedaan was het verloop wegens vrijwillig ontslag in 1993 11%. Het verloop is met 17% het hoogst in de jongste leeftijdsgroep en neemt af tot 3% in de oudste leeftijdsgroep. De WAO-intrede was in 1993 2,2%, tegenover een landelijk cijfer van 1,8 (SVR 1994b). Bij de negen bedrijven die hierover cijfers hebben gegeven, betroffen 66% volledige afkeuringen, 11% gedeeltelijke afkeuringen en voor 23% van de afgekeurden was het afkeuringspercentage te gering om een WAO-uitkering te ontvangen. Het percentage werknemers dat met de VUT of met pensioen is gegaan is zeer gering, slechts 0,03%.

Tabel 3.13 Personeelsverloop bij de contract-cateringbedrijven die hierover gegevens hebben verstrekt.

	aantal werknemers		kolom%	omvang personeelsbestand	percentage uitstroom	Nederlandse beroepsbevolking
vrijwillig ontslag						
15-24 jaar	128	26%	736	17%		
25-34 jaar	190	39%	1359	14%		
35-44 jaar	100	21%	1114	9%		
45-54 jaar	64	13%	965	7%		
55-64 jaar	2	0%	61	3%		
totaal 7 bedrijven met leeftijdsuitsplitsing	482	100%	4235	11%		
totaal 9 bedrijven	1038		9366	11%		
WAO						
80-100%	79	66%	5519	1,4%		
15-80%	13	11%	5519	0,2%		
minder dan 15%	28	23%	5519	0,5%		
totaal 9 bedrijven met WAO uitsplitsing	120	100%	5519	2,2%	1,8%	
totaal 10 bedrijven	207		10039	2,1%	1,8%	
pensioen/VUT (9 bedrijven)						
	28		9366	0,03%		

3.6 Conclusies

Beschikbaarheid van verzuimgegevens

De bedrijfsvereniging

Vanuit het GAK zijn alleen gegevens beschikbaar over het risicoprocentage en de toekenningsfrequentie bij contract-cateringbedrijven in 1992 en 1993. In de jaren daarvoor zijn deze gegevens niet te onderscheiden van de totale bedrijfsvereniging Horeca.

Het ZRS

In 1993 waren tien van de dertien Veneca-leden aangesloten bij het ZRS. Het ZRS leverde tot en met 1993 standaard het verzuimprocentage en de meldingsfrequentie uitgesplitst in kort, middellang en langdurend verzuim, per bedrijf, regio en voor alle aangesloten contract-cateringbedrijven te zamen. Drie bedrijven beschikten over een uitgebreider pakket ZRS-gegevens.

De eigen verzuimregistratiesystemen

Alle bedrijven registreren hun ziekteverzuim met behulp van een geautomatiseerd systeem. Zeven bedrijven gebruiken hiervoor één van de twee personeelsinformatiesystemen van de firma Raet. De overig zes bedrijven gebruiken allen verschillende systemen. Door verschillen in registratie van afwijkende ziekteverlofvormen (zwangerschapsverlof, aangepast werk in functie, en aangepast werk in tijd), zijn de verzuimprocentages en de gemiddelde verzuimduren van de contract-cateringbedrijven onderling slecht vergelijkbaar. Zelfs tussen de bedrijven met een Raet-systeem bestaan onderlinge verschillen. De meldingsfrequenties zijn onderling goed vergelijkbaar. Uit de verzuimgegevens afkomstig uit het eigen registratiesysteem, die de bedrijven ons opgestuurd hebben, ontstaat de indruk dat het niet gebruikelijk is dat de verzuimcijfers worden uitgesplitst naar achtergrondkenmerken zoals leeftijd, geslacht, salarisgroep of functiegroep. Wel geeft ongeveer de helft van de bedrijven in de vragenlijst aan dat deze uitsplitsing technisch mogelijk is. De technische uitwisselingsmogelijkheden van verzuimcijfers blijken niet zodanig te zijn, dat de cijfers op geaggregeerd niveau geanalyseerd kunnen worden.

De omvang en aard van het ziekteverzuim in de contract-catering

Volgens de ZRS-gegevens ligt het verzuimprocentage binnen de contract-catering in 1993 ligt voor bijna alle bedrijven op ongeveer het zelfde, hoge niveau van ongeveer 12 procent. De ziekmeldingsfrequentie was in de contract-catering met 1,6 niet bijzonder hoog, en ligt landelijk gezien op

een gemiddeld niveau. De reden van het hoge verzuim van de contract-catering is gelegen in het langdurig verzuim, dat wil zeggen met name het verzuim vanaf zes weken is hoger dan elders.

Het verzuimpercentage van de variërende groep bedrijven die tussen 1991 en 1993 bij het ZRS waren aangesloten, is gedurende die drie jaren gelijk gebleven. Het risicopercentage is in 1993 echter met ruim één procentpunt gestegen ten opzichte van 1992.

Op basis van de gegevens van enkele (mogelijk niet representatieve) cateringbedrijven wordt het volgende geconcludeerd. Net als in de meeste bedrijfstakken hebben in de contract-catering de vrouwen een hogere meldingsfrequentie en verzuimpercentage dan de mannen, en wordt de meldingsfrequentie lager naarmate men ouder is. Van een geleidelijke stijging van het verzuimpercentage met de leeftijd is in de contract-catering echter geen sprake. Alleen in de leeftijdsgroep van 16 tot 25 jaar ligt het percentage nog op een laag niveau, binnen alle andere leeftijdsklassen is het verzuim hoog. Volgens cijfers van één catering bedrijf is het verzuimpercentage met name hoog in de salarisschalen 1, 2 en 3. In schaal 4 is het verzuim wat lager, en in schaal 5 en hoger (managers) vormt het verzuim geen bijzonder groot probleem.

Personeelsopbouw en personeelsverloop

In de contract-catering werken ongeveer 70% vrouwen en 30% mannen, waarmee het percentage vrouwen bijna twee keer zo hoog is als in de Nederlandse beroepsbevolking. Ook het percentage parttimers is relatief groot in de contract-catering. Het personeelsverloop wegens vrijwillig ontslag is 11%. Het verloop verminderd sterk naarmate de leeftijd hoger wordt en wel van 17% in de jongste leeftijdsgroep tot 3% bij de 55-plussers. De WAO-instroom was in 1993 met 2,2% hoger dan die in de beroepsbevolking (1,8%). De uitstroom wegens VUT/pensioen is met 0,03% zeer laag. Bovenstaande gegevens zijn gebaseerd op opgaven van zeven tot elf contract-catering bedrijven en daarmee waarschijnlijk niet geheel representatief.

De betrouwbaarheid van de beschikbare gegevens

Bij de betrouwbaarheid van de verzuimgegevens uit de verschillende bronnen moeten kanttekeningen worden geplaatst. Aan de hoogte van geen van de verzuimcijfers kan absolute waarde worden gehecht. Ook de cijfers uit het ZRS zijn vanwege specifieke aanstellingsvormen (met name van de regiomedewerkers) in de contract-catering en door het feit dat de cijfers zijn gebaseerd op eigen (niet altijd accurate) opgaven van bedrijven over de personeelsopvang mogelijk niet geheel betrouwbaar.

4. INTEGRATIE VAN DE TWEE DEELONDERZOEKEN: CONCLUSIES EN ADVIEZEN

In dit slothoofdstuk worden de conclusies van deelonderzoek 1 (de werknemersenquête) en deelonderzoek 2 (de analyse van verzuim(registratie)) geïntegreerd en worden adviezen gegeven voor de aanpak van het ziekteverzuim. Het hoge ziekteverzuim binnen de contract-catering heeft de aanleiding gevormd voor dit onderzoek. In dit hoofdstuk staan niet de oorspronkelijke onderzoeksvragen centraal, maar de daar achter liggende centrale vraagstelling:

Op welke werkaspecten en op welke personeelsgroepen kan de contract-catering zich het beste richten bij de aanpak van het hoge ziekteverzuim?

Voordat op deze vraag wordt ingegaan wordt een beschouwing gegeven van de gekozen onderzoeksmethode in het licht van de resultaten die het heeft opgeleverd. Voor een samenvatting van de twee deelonderzoeken wordt verwezen naar respectievelijk de paragrafen 2.1 en 3.1.

4.1 Beschouwing en conclusies

Beschouwing van de gehanteerde onderzoeksmethode

Oorzaken van ziekteverzuim kunnen alleen op een indirecte manier onderzocht worden. Dit wil zeggen dat aannemelijk gemaakt kan worden welke de belangrijkste oorzaken zijn. In dit project is door het onderzoeken van de volgende, elkaar aanvullende vraagstellingen, getracht om een goed beeld te krijgen van de oorzaken het hoge ziekteverzuim in de contract-catering:

1. het vergelijken van de werksituatie en de gezondheid zoals de werknemers binnen de contract-catering deze ervaren, met ervaringen van werknemers binnen andere sectoren (deelonderzoek 1),
2. het identificeren van risicofactoren en oorzaken van ziekteverzuim in het werk op basis van drie verschillende criteria (deelonderzoek 1),
3. het identificeren van risicogroepen binnen de contract-catering wat werk en gezondheid betreft (deelonderzoek 1),
4. het beoordelen van de personeelsopbouw binnen de contract-catering (deelonderzoek 1 en 2),

5. het analyseren van beschikbare ziekteverzuimcijfers en de bronnen waaruit deze cijfers afkomstig zijn (deelonderzoek 1 en 2).

Hieronder wordt een korte beschouwing gegeven van de inzichten die de gekozen vijf vraagstellingen hebben opgeleverd in het ziekteverzuim.

De antwoorden op de eerste twee vraagstellingen hebben goed duidelijk gemaakt welke werkfactoren de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim zijn.

Het identificeren van risicogroepen heeft als doel personeelsgroepen aan te wijzen waarop de aanpak van het ziekteverzuim zich kan concentreren (vraagstelling 3). Het identificeren van risicogroepen in het werk is binnen de contract-catering niet geheel effectief gebleken. De personeelscategorieën die op basis van hun beleving van de werksituatie als risicogroepen aangewezen zijn, maken namelijk slechts een klein deel uit van de totale groep werknemers in de contract-catering. De risicogroepen betreffen namelijk mannen in het algemeen, koks (een kleine groep die voornamelijk uit mannen bestaat) en de chauffeurs, automatenoperators en magazijnmeesters (een kleine heterogene groep die hoofdzakelijk uit mannen bestaat). Hierdoor kan ten onrechte de indruk ontstaan dat de grootste groep werknemers (de vrouwelijke catering-medewerkers en regiomedewerkers) géén aandacht behoeft. Bij het presenteren van de hoofdconclusies zal echter duidelijk worden dat dit voor de werkaspecten die de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim vormen wel het geval is. Van de personeelsopbouw (vraagstelling 4) is in beide deelonderzoeken een afzonderlijke schatting gemaakt. De twee schattingen lopen wat uiteen, waardoor de exacte opbouw onduidelijk blijft. De schattingen zijn echter nauwkeurig genoeg om een koppeling te kunnen leggen met het te verwachten ziekteverzuim. De analyse van het ziekteverzuim heeft geen volledig inzicht kunnen geven in de aard en de hoogte van het verzuim.

De belangrijkste oorzaken van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering

De belangrijkste oorzaken van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering zijn:

- de relatief beperkte leermogelijkheden,
- het vaak langdurig staan en lopen,
- het vaak werken in ongemakkelijke lichaamshoudingen, zoals vaak ver reiken met de armen, de armen vaak geheven moeten houden en het vaak maken van kortcyclische bewegingen.

Zowel absoluut als relatief gezien, scoort de contract-catering ongunstig op deze factoren. Daarbij hangen de regelmogelijkheden en de lichamelijke belasting samen met stress- en gezondheidsklachten en ziekteverzuim.

De belangrijkste risicogroepen voor ziekteverzuim

Voor de belangrijkste risicofactoren voor ziekteverzuim (lichamelijke belasting en leermogelijkheden) zijn géén speciale risicogroepen aan te wijzen. Alleen bij de managers en beheerders vormen de leermogelijkheden geen probleem. Nagenoeg alle personeelsgroepen (mannen en vrouwen, alle leeftijden, alle functies) scoren ongunstig tot zeer ongunstig op deze werkaspecten. Geconcludeerd kan worden dat de aanpak van deze verzuimoorzaken nagenoeg integraal plaats moet vinden. Een bedrijf waar de aandacht aan verbetering van de werksituatie extra urgent is, is KCS.

De omvang en aard van het ziekteverzuim

De zelfgerapporteerde verzuimgegevens uit de werknemersenquête, de verzuimgegevens afkomstig uit het ZRS, de eigen verzuimregistraties van bedrijven en de gegevens van bedrijfsvereniging geven enig (maar geen volledig) inzicht in de omvang en de aard van het ziekteverzuim binnen de contract-catering. Hieronder worden de bevindingen vermeldt.

De hoogte van het ziekteverzuim

Alleen over 1992 en 1993 zijn enigszins betrouwbare gegevens bekend. Volgens het ZRS was het verzuim in 1993 12,1% en volgens de BV Horeca was het risicopercentage in hetzelfde jaar 12,6%. Deze cijfers zijn inclusief het zwangerschaps- en bevallingsverlof, waarvan de omvang onduidelijk is. Het ZRS komt uit op een meldingsfrequentie van 1,58 en de BV Horeca op een toekenningsfrequentie van 1,66. De cijfers over 1992 wijken hier weinig vanaf. Hoewel zich binnen de contract-catering veel problemen voordoen bij de bepaling van de exacte personeelsomvang (en daardoor met de vaststelling van de hoogte van het verzuim), wordt aangenomen dat bovengenoemde cijfers bij benadering juist zijn.

Geslacht

De meldingsfrequentie van de mannen in de contract-catering lijkt iets hoger dan van de vrouwen. Landelijk gezien wordt meestal het omgekeerde gevonden: een hogere meldingsfrequentie bij vrouwen dan bij mannen. De iets hogere meldingsfrequentie van mannen kan tenminste deels verklaard worden doordat de mannen in de contract-catering jonger zijn dan de vrouwen (jongeren hebben over het algemeen een hogere meldingsfrequentie dan ouderen). Binnen vergelijkbare leeftijdsgroepen verschilt de zelfgerapporteerde meldingsfrequentie tussen mannen en vrouwen niet.

Het verzuimpercentage van de vrouwen is duidelijk hoger dan van de mannen. Dit is conform het landelijk beeld.

Leeftijd

Binnen de contract-catering wordt, conform het landelijk beeld, de meldingsfrequentie lager naarmate de leeftijd stijgt. Het verzuimpercentage is duidelijk het laagste in de leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar. Terwijl landelijk gezien het verzuimpercentage toeneemt met de leeftijd totdat de leeftijd van 55 jaar is bereikt, is een dergelijk patroon in de contract-catering niet zichtbaar. De leeftijdsgroepen met het hoogste verzuim liggen tussen de 25 en de 54 jaar. Deze afwijking van het standaardpatroon heeft mogelijk te maken met het grote aandeel vrouwen (zwangerschaps- en bevallingsverlof) binnen de contract-catering. Volgens de zelfgerapporteerde gegevens was het verzuimpercentage in 1993/1994 het hoogst bij de 35 tot 44 jarigen.

Functie

De meldingsfrequentie is relatief laag bij de managers, beheerders en regiomedewerkers en het relatief hoog bij de overige functiegroepen: de catering-medewerkers, koks en CAM-groep. Het totaal aantal verzuimdagen is het laagst bij de managers en het hoogst bij de medewerkers van éénvrouwslokaties. Bij de overige functiegroepen ligt het verzuimpercentage rond het gemiddelde.

Lokatiegrootte

Uit het zelfgerapporteerde verzuim blijkt dat zowel de meldingsfrequentie als het verzuimpercentage op éénvrouwslokaties relatief hoog zijn vergeleken met de grotere lokaties. Bij onderverdeling van alle overige lokaties in drie grootte-categorieën, blijken deze onderling niet te verschillen in meldingsfrequentie en verzuimdagen.

Verzuimduur

Over verzuimduur zijn alleen gegevens uit het ZRS beschikbaar. Uit deze gegevens blijkt dat de meldingsfrequentie in de contract-catering in 1993 op het landelijk gemiddelde lag. Het hoge verzuimpercentage wordt voornamelijk bepaald door het langdurig verzuim, dat wil zeggen verzuim dat langer dan zes weken duurt.

Verzuim wegens zwangerschap

Dit onderzoek heeft geen inzicht opgeleverd in de omvang van het verzuim wegens zwangerschap. Op grond van het grote aantal vrouwen in de vruchtbare leeftijd (15 tot 40 jaar), kan verondersteld worden dat het verzuim wegens zwangerschaps- en bevallingsverlof in de contract-catering hoger is dan gemiddeld in Nederland. Dit zou het hoge ziekteverzuimpercentage in de contract-catering iets kunnen nuanceren. Deze vorm van 'ziekteverzuim' is immers onvermijdbaar en wordt niet veroor-

zaakt door het werk. Gemiddeld genomen zou het verzuim van de werkende Nederlandse vrouwen in 1993 1,8 procentpunt lager liggen als het zwangerschaps- en bevallingsverlof niet zou worden meegeteld (8,8% in plaats van 10,6%). Het verzuimpercentage van de mannen en vrouwen te zamen zou 0,7 procentpunt lager liggen (7,9% in plaats van 8,6%).

Het aantal vrouwen met kinderen in de leeftijd van 0 t/m 3 jaar is binnen de contract-catering overigens slechts 4%. Mogelijk nemen veel vrouwen met een kinderwens vóóraf of direct na het bevallingsverlof ontslag.

Aangepast werk

Dit onderzoek heeft geen inzicht opgeleverd in de omvang van het gedeeltelijk verzuim (tijdelijk minder uren werken) en de omvang van aangepast werk (tijdelijk lichtere taken uitvoeren).

WAO-intrede

De instroom in de WAO was in 1993 in de contract-catering hoger dan gemiddeld in Nederland.

Personeelsopbouw in relatie tot het verwachte ziekteverzuim

De personeelsopbouw binnen de contract-catering is ongunstig voor de hoogte van het verzuimpercentage. Dit komt door het relatief grote aandeel vrouwen (onder andere vanwege zwangerschaps- en bevallingsverlof), de relatief hoge gemiddelde leeftijd, het relatief lage opleidingsniveau en het feit dat het werk lichamelijk belastend is. De invloed van parttime werken op het verzuimpercentage varieert per beroepsgroep, maar is over het algemeen niet groot. Deze factor wordt daarom hier niet in beschouwing genomen. Vanwege de ongunstige personeelssamenstelling ligt het verzuimpercentage in de contract-catering in principe hoger dan gemiddeld in Nederland. Over de omvang van het te verwachten verschil met landelijke cijfers kan op basis van dit onderzoek geen uitspraak worden gedaan, omdat hiervoor relevant cijfermateriaal ontbreekt. Vast staat echter dat het werk niet is uit te sluiten als medeoorzaak van het hoge ziekteverzuim.

De personeelsopbouw is niet ongunstig voor de meldingsfrequentie: hoewel een groot aandeel vrouwen over het algemeen de meldingsfrequentie verhoogt, kan dit gecompenseerd worden doordat de gemiddelde leeftijd relatief hoog is (wat in het algemeen een verlagende invloed heeft op de meldingsfrequentie). De meldingsfrequentie kan daarom voor de contract-catering in principe op een gemiddeld niveau liggen (wat ook het geval lijkt te zijn).

Conclusie met betrekking tot de aanpak van het ziekteverzuim

Wanneer men de werkgebonden oorzaken van het hoge verzuim in de contact-catering wil aanpakken, kan men zich het beste richten op de volgende actiepunten:

- het staan en lopen verminderen,
- het terugdringen van werken in houdingen die slecht kunnen zijn voor het bewegingsapparaat, zoals het ver reiken met de armen, het geheven moeten houden van de armen en het vele malen per minuut maken van dezelfde bewegingen,
- de leermogelijkheden vergroten.

De aanpak van deze verzuimoorzaken moet gericht worden op nagenoeg het gehele operationele personeel, voor de managers en beheerders alleen de leermogelijkheden gezonderd.

Ook het werktempo en de regelmogelijkheden vormen ongunstige kanten van het werk binnen de contract-catering. Zowel absoluut gezien als vergeleken met werknemers uit andere sectoren is het werktempo hoog en zijn de regelmogelijkheden laag. Hoewel werktempo en regelmogelijkheden in dit onderzoek niet direct samengaan met een hoog ziekteverzuim, wordt in het kader van een goed arbobeleid geadviseerd ook deze zaken te verbeteren. Een andere reden om ook aandacht aan het werktempo te besteden is dat verbetering ervan gepaard kan gaan met een vermindering van de lichamelijke belasting.

Door tekortkomingen in de bestaande verzuimregistratiesystemen bestaat momenteel geen goed inzicht in de hoogte, de aard en het verloop van het verzuim in de contract-catering. Om verzuimbeleid te kunnen evalueren is het nodig dat hierin verbetering komt.

Wanneer een contract-catering bedrijf in het kader van het verzuimbeleid een streefcijfer voor het ziekteverzuimpercentage zou willen vaststellen, moet men er rekening mee houden dat de personeelsopbouw in de meeste bedrijven ongunstig is voor het verzuimvolume. Het ziekteverzuimpercentage in de contract-catering zal in principe hoger zijn dan het Nederlands gemiddelde. Bij het vaststellen van een streefcijfer voor de meldingsfrequentie kan men echter wel uitgaan van het Nederlands gemiddelde.

Het hoge verzuimpercentage in de contract-catering lijkt vooral te wijten aan de langdurige verzuimgevallen. Naast de hierboven genoemde preventieve activiteiten, is daarom ook een goede begeleiding van langdurig verzuimers van belang, gericht op een spoedige maar verantwoorde

terugkeer van een zieke werknemer op lokatie. De begeleiding moet in ieder geval bestaan uit de volgende activiteiten van bedrijfsarts, leidinggevende en/of collega's:

- regelmatig contact van collega's en leidinggevende met de zieke werknemer,
- nagaan of de oorzaken van het ziekteverzuim (deels ook) in het werk gelegen zijn, en zo ja: zorgen dat de oorzaken zo snel mogelijk weggenomen worden,
- de zieke werknemer tijdens de herstelfase lichter werk geven en/of minder uren laten werken.

4.2 Adviezen

Op basis van de uitkomsten van de deelonderzoeken wordt een vijftal adviezen gegeven.

1. Verminder de lichamelijke belasting binnen alle operationele functies

De lichamelijke belasting wordt als de belangrijkste oorzaak van het hoge ziekteverzuim beschouwd. Voor de vermindering van de lichamelijke belasting kunnen enkele algemene richtlijnen worden gegeven, maar daarnaast is onderzoek nodig naar de wijze waarop de vermindering van de lichamelijke belasting het beste vormgegeven kan worden op de lokaties.

Algemene richtlijnen.

1. Zorg dat de verschillende werkzaamheden zoveel mogelijk afgewisseld worden tussen de verschillende werknemers op een lokatie. Men moet vooral voorkómen dat medewerkers een te groot deel van de werktijd besteden aan de zwaardere klussen: afwassen, schoonmaken, koffierondes lopen en voorraden opbergen.
2. Pas het werk en de hulpmiddelen (zoals karren, werkplanken, bergruimten) zoveel mogelijk aan de werknemers aan, in plaats van dat de werknemers zich moeten aanpassen aan de tekortkomingen van het werk en de hulpmiddelen.
3. Zowel leidinggevenden als medewerkers dienen een cursus te volgen over goede werkhoudingen. Zorg daarnaast dat leidinggevenden voortdurend alert zijn op de werkhoudingen van de medewerkers en waar nodig aanwijzingen voor verbetering geven (bijvoorbeeld over de manier van tillen). Aan de werkhoudingen van nieuwe medewerkers moet tijdens het inwerken uitgebreid aandacht worden gegeven.
4. Zorg dat op de lokatie de juiste hulpmiddelen aanwezig zijn en dat deze altijd in orde zijn.

Nader onderzoek is nodig naar:

- de mogelijkheden om langdurig staan en lopen te verminderen,
- ontwikkeling van een algemeen handboek, waarmee per lokatie bepaald kan worden hoe de lichamelijke belasting daar verminderd kan worden.

2. Vergroot de leermogelijkheden van de catering-medewerkers en koks

Een belangrijk deel van de werknemers ervaart de mogelijkheden om de eigen vaardigheden te ontwikkelen als beperkt. Dit vormt een risicofactor voor ziekteverzuim. Dit onderzoek heeft echter niet voldoende duidelijk gemaakt waarom de leermogelijkheden relatief beperkt zijn en hoe dit te verhelpen is. Geadviseerd wordt om na te gaan waarom de leermogelijkheden als beperkt worden ervaren en hoe dit verbeterd kan worden.

3. Neem maatregelen om het werktempo en de regelmogelijkheden te verbeteren

Het werktempo en de regelmogelijkheden vormen ongunstige kanten van het werk binnen de contract-catering. Hoewel deze werkaspecten niet direct samengaan met een hoog ziekteverzuim, wordt in het kader van een goed arbobeleid geadviseerd deze zaken te verbeteren. Het werktempo in de contract-catering ligt hoog en dit gaat gepaard met een hoge werkbelasting. Verlaging van het werktempo kan eenvoudig door uitbreiding van het personeel. In principe kan men echter ook zonder het personeelsbestand uit te breiden, het werktempo verminderen. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat de medewerkers het werktempo minder hoog vinden, wanneer de *regelmogelijkheden* groter worden, wanneer het werk beter georganiseerd wordt, wanneer de prettige en de minder prettige taken beter verdeeld worden over de medewerkers of wanneer de lichamelijke belasting op andere manieren verbeterd wordt.

4. Onderzoek waarom mannen de werksituatie als ongunstiger ervaren dan vrouwen

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat de mannen in de contract-catering een veel ongunstiger oordeel over hun werk hebben dan vrouwen. Dit uit zich (nog) niet een hoger ziekteverzuim. Het is echter niet uit te sluiten dat de relatief jonge groep van mannen naarmate men ouder wordt nog meer onvrede met het werk zal ervaren en dat ook het ziekteverzuim gaat stijgen. Aangeraden wordt om de oorzaken de onvrede met het werk en de mogelijkheden om dit te verbeteren te onderzoeken.

5. *Maak afspraken tussen bedrijven over uniforme registratie en uitwisseling van verzuimcijfers*

Met de huidige verzuimregistratiesystemen is het niet mogelijk om een goed inzicht te krijgen in de omvang en de aard van het ziekteverzuim binnen de contract-catering. Om een goed inzicht te krijgen in de omvang en aard van het ziekteverzuim en de veranderingen hierin in de loop van de tijd, is het belangrijk dat alle bedrijven een goede en uniforme registratie voeren die een aantal vaste basisgegevens oplevert en waarvan de definities onderling vergelijkbaar zijn. Elk bedrijf zou voor dit doel tenminste de volgende gegevens moeten kunnen leveren:

- de meldingsfrequentie en het verzuimpercentage voor mannen en vrouwen, uitgesplitst naar leeftijd,
- de meldingsfrequentie en het verzuimpercentage per CAO-functiegroep, uitgesplitst naar geslacht,
- de meldingsfrequentie en het verzuimpercentage wegens kort (1-7 dagen), middellang (1-6 weken) en langdurend verzuim (meer dan zes weken),
- het verzuimpercentage wegens zwangerschapsverlof,
- het verzuimpercentage wegens aangepast werk,
- de personeelssterkte, het aantal ziekmeldingen en het aantal verzuimdagen voor mannen en vrouwen per leeftijdsgroep (om de cijfers van de afzonderlijke bedrijven te kunnen omrekenen tot gemiddelden voor de contract-catering).

Wat de definities van het verzuim betreft, wordt het verzuim bij voorkeur gemeten in kalenderdagen en wordt gedeeltelijk verzuim naar ratio van het aantal verzuimde uren meegeteld. Geadviseerd wordt om op sectorniveau te zorgen voor onderlinge afstemming van de verzuimregistratiesystemen en het bewerken en publiceren van bedrijfsgegevens tot sectorgegevens.

LITERATUUR

CENTRAAL BUREAU VOOR DE STATISTIEK (CBS). Enquête beroepsbevolking 1993. Voorburg/Heerlen: Centraal bureau voor de statistiek, 1994.

CENTRAAL BUREAU VOOR DE STATISTIEK. Standaardbedrijfsindeling 1974. Heerlen: Centraal bureau voor de Statistiek, 1974.

COHEN J. Statistical power analysis for the behavioral sciences, second edition. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1988.

COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR DE CONTRACT-CATERINGBRANCHE: 1 maart 1994 tot 1 maart 1996. Tilburg: Vakraad voor de Contract-Cateringbranche.

DEURSEN CGL van, HOUTMAN ILD. Horeca onderschat hoogte verzuimpercentage schromelijk: daling cijfer door sfeerverbetering en registratie. Maandblad Arbeidsomstandigheden. 69, 1993, 13-16.

DHONDT S, HOUTMAN ILD. NIPG onderzoeksvragenlijst arbeidsinhoud: constructie en eerste toets op betrouwbaarheid en validiteit. Leiden: Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg, 1992 (NIPG-publicatienummer 92.088).

DIRKEN JM. Arbeid en stress. Groningen: Wolters Noordhof, 1969.

DORMOLEN, M van, HOUTMAN ILD, DEURSEN CGL van, KOMPIER MAJ. Werkdruk, stress en gezondheid bij werknemers onder de dertig jaar. Leiden: TNO Preventie en Gezondheid, 1994 (PG-publicatienummer 94.015).

GRÜNDEMANN RWM, SMULDERS PGW, WINTER CR de. De vragenlijst arbeid en gezondheid (VAG): inhoud, kenmerken, resultaten. Lisse: Swets & Zeitlinger 1993.

HOUTMAN ILD, BLOEMHOFF A, KOMPIER MAJ, MARCELISSEN FHG. Werkstress risico's in bedrijf en beroep: secundaire analyse van leefsituatieonderzoekgegevens van 1977, 1983 en 1986. Den Haag, Arbeidsinspectie, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1991 (S 153).

HOUTMAN ILD, DEURSEN CGL van, GRÜNDEMANN RWM, HAANSTRA GA. Oorzaken van maatregelen bij ziekteverzuim in de horeca: een onderzoek onder bedrijven met een hoog en laag verzuim. Leiden: Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg TNO 1992 (NIPG-publicatienummer 92.053).

HOUTMAN ILD, DHONDT S. WEBB en NOVA-WEBB in relatie tot gezondheid en welbevinden van werknemers. Leiden: Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg TNO, 1994, publicatienummer 94.003.

JAARVERSLAG VENECA. Jaarverslag 1993. Gorinchem: Vereniging Nederlandse Cateringorganisaties.

JANSEN ME, SIKKEL D. Verkorte versies van de voeg-schaal. Gezondheid en Samenleving 2 (1981), 78-82.

JOOSTEN J, DROP MJ. De betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van drie versies van de VOEG. Gezondheid en Samenleving 8 (1987), 251-265.

NIEUWLAND JJ van. Verzuim door ziekte en ongevallen 1990-1991: trends, risicogroepen, personeelsverloop, ongevallen. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden 1992.

SOCIALE VERZEKERINGSRAAD (SVr). Stand ziekengeldverzekering 1992. Zoetermeer: Sociale Verzekeringsraad 1994a (S 94/2).

SOCIALE VERZEKERINGSRAAD (SVr). Ontwikkeling arbeidsongeschiktheid: Jaaroverzicht AAW/WAO 1993. Zoetermeer: Sociale Verzekeringsraad 1994b (S 94/12).

SOCIALE VERZEKERINGSRAAD (SVr). Ontwikkeling ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, 3e kwartaal 1994. Zoetermeer: Sociale verzekeringsraad, 1994c (S 94/13).

VISSER APh. De betekenis van de VOEG: enkele gegevens over de begripsvaliditeit. *Gezondheid en Samenleving* 4 (1983), 177-188.

BIJLAGEN

	pagina
BIJLAGE 1. Vragenlijst: werksituatie en gezondheid in de contract-catering	81
BIJLAGE 2. Opbouw vragenlijst contract-catering	99
BIJLAGE 3. Tabellen hoofdstuk 2	103
BIJLAGE 4. Samenstelling van somscores en interne betrouwbaarheid (Chronbachs alfa)	133
BIJLAGE 5. Vragenlijst verzuimregistratiesystemen contract-cateringbedrijven	137
BIJLAGE 6. Tabellen hoofdstuk 3	145

BIJLAGE 1

Vragenlijst: werksituatie en gezondheid in de contract-catering

A. VRAGEN OVER UZELF EN UW FUNCTIE

1. Bent u man of vrouw?
 - 1 ☐ man
 - 2 ☐ vrouw
2. Wat is uw leeftijd?
__ __ jaar
3. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft voltooid?
 - 1 ☐ lager onderwijs
 - 2 ☐ lager beroepsonderwijs (bv. LTS, LHNO, LEAO)
 - 3 ☐ middelbaar algemeen vormend onderwijs (MAVO)
 - 4 ☐ middelbaar beroepsonderwijs (bv. MEAO, MTS, MHS)
 - 5 ☐ voortgezet algemeen onderwijs (HAVO, VWO)
 - 6 ☐ hoger beroepsonderwijs (bv. HTS, HEAO, PA)
 - 7 ☐ wetenschappelijk (universitair) onderwijs
4. Wat is uw gezinssituatie?
 - 1 ☐ gehuwd of samenwonend
 - 2 ☐ (duurzaam) gescheiden en niet samenwonend
 - 3 ☐ weduwe/weduwnaar en niet samenwonend
 - 4 ☐ ongehuwd en niet samenwonend
 - 5 ☐ inwonend bij ouders
 - 6 ☐ anders
- 5a. Heeft u kinderen die bij u thuis wonen?
 - 1 ☐ ja
 - 2 ☐ nee → naar vraag 6
- 5b. Hoeveel kinderen heeft u?
__ kind(eren) van 0 t/m 3 jaar
__ kind(eren) van 4 t/m 12 jaar
__ kind(eren) van 13 jaar en ouder

6. Wat is uw functie volgens de CAO van de contractcatering? (Tussen haakjes zijn de overeenkomstige functiebenamingen van de KCS medewerkers die nog niet onder de CAO vallen vermeld.)

- | | |
|--|--|
| 01 ☐ regiomedewerker | 13 ☐ automatenoperator |
| 02 ☐ cateringmedewerker A (keukenassistent) | 14 ☐ eerste automatenoperator |
| 03 ☐ cateringmedewerker B | 15 ☐ hoofd automatendienst |
| 04 ☐ cateringmedewerker C | 16 ☐ chauffeur terreindienst |
| 05 ☐ kassabediende | 17 ☐ chauffeur |
| 06 ☐ afwasser (produktiemedewerker) | |
| 07 ☐ medewerker algemene dienst | 18 ☐ cateringbeheerder A (procescoördinator) |
| 08 ☐ magazijnmeester | 19 ☐ cateringbeheerder B (coördinator) |
| | 20 ☐ cateringmanager A (duty manager) |
| 09 ☐ hulpkok | 21 ☐ cateringmanager B |
| 10 ☐ kok (all round kok) | 22 ☐ cateringmanager C (sectie chef/unit manager) |
| 11 ☐ zelfstandig werkend kok | 23 ☐ cateringmanager D |
| 12 ☐ chef-kok | 24 ☐ anders, namelijk _____ |

7. Deze vraag is alleen bedoeld voor medewerkers van KLM Catering Services.

Op welke afdeling bent u werkzaam?

- 1 ☐ voedselproductie
2 ☐ airline catering

8. Heeft u het diploma 'contract cateringmedewerker' gehaald?

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee

9. Heeft u een tijdelijk of een vast arbeidscontract?

- 1 ☐ vast contract (= voor *onbepaalde tijd*)
2 ☐ tijdelijk contract (= voor *bepaalde tijd*)

10. Hoeveel uur werkt u per week volgens uw arbeidscontract? **Regiomedewerkers** dienen hier het **minimum** aantal uren in te vullen.

___ uur

11. Hoeveel uur werkt u meestal gemiddeld per week, overwerk meegeteld?

___ uur

12. Op hoeveel verschillende dagen werkt u gemiddeld per week?

___ dagen per week

13. Hoeveel jaren heeft u alles bij elkaar gewerkt in de contract-catering? (Als dit minder dan een half jaar is, vul dan '0 jaar' in)

___ jaar

14. Werkt u regelmatig in nachtdienst?

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee

15. Werkt u regelmatig op zaterdag en/of zondag?
- 1 ☐ ja
2 ☐ nee
16. Werkt u regelmatig in gebroken diensten?
- 1 ☐ ja
2 ☐ nee
17. Heeft u voor uw werk te veel, te weinig of juist voldoende ervaring?
- 1 ☐ te veel ervaring
2 ☐ te weinig ervaring
3 ☐ juist voldoende ervaring
18. Vindt u dat uw baan goed bij u past?
- 1 ☐ ja
2 ☐ nee

B. VRAGEN OVER UW LOKATIE

Regiomedewerkers kunnen vraag 19 t/m 28 overslaan, en verder gaan met vraag 29.

19. Hoelang werkt u al op de huidige lokatie?
__ __ jaar en __ __ maanden
20. Hoeveel vaste mensen werken er op deze lokatie?
- | | |
|--|--|
| 1 ☐ één mans/vrouws lokatie | 5 ☐ 11 tot 15 |
| 2 ☐ 2 tot 3 | 6 ☐ 16 tot 25 |
| 3 ☐ 4 tot 5 | 7 ☐ 26 tot 50 |
| 4 ☐ 6 tot 10 | 8 ☐ meer dan 50 |
21. Heeft de beheerder/manager van uw lokatie de **middelbare of hogere hotelschool** gevolgd? (*Als u zelf manager bent kunt u uiteraard voor uzelf spreken.*)
- 1 ☐ ja
2 ☐ nee
3 ☐ weet ik niet
22. Wat vindt u van de personeelsbezetting op uw lokatie? (*Dat wil zeggen: het aantal mensen en het aantal uren dat in het contract met de opdrachtgever afgesproken is*)
- 1 ☐ veel te krap
2 ☐ een beetje te krap
3 ☐ normaal
4 ☐ vrij ruim
23. Is de personeelsbezetting op uw lokatie nu ruimer, hetzelfde of krappere dan twee jaar geleden?
- 1 ☐ ruimer dan twee jaar geleden
2 ☐ hetzelfde als twee jaar geleden
3 ☐ krappere dan twee jaar geleden
4 ☐ weet ik niet

24. Is het aantal klanten op uw lokatie nu groter, hetzelfde of minder dan twee jaar geleden?
- 1 ☐ meer klanten dan twee jaar geleden
 - 2 ☐ evenveel klanten als twee jaar geleden
 - 3 ☐ minder klanten dan twee jaar geleden
 - 4 ☐ weet ik niet
25. Welk assortiment wordt op uw lokatie verzorgd?
- 1 ☐ uitgebreid assortiment (*uitgebreide maaltijdservice*)
 - 2 ☐ normassortiment (*diverse lunches, plateservice*)
 - 3 ☐ basisassortiment (*eenvoudige lunches*)
26. Hoe beoordeelt u de sociaal-economische positie van het bedrijf waar uw lokatie gevestigd is?
- 1 ☐ het gaat goed met het bedrijf
 - 2 ☐ het gaat redelijk met het bedrijf
 - 3 ☐ het gaat slecht met het bedrijf
 - 4 ☐ weet ik niet
27. Hoe lang duurt de reis van uw huis naar uw werk (gemiddeld, enkele reis)?
— — — minuten
28. Binnen welk soort bedrijf is de lokatie gevestigd?
- 01 ☐ bouw (*bouwbedrijf, bouwinstallatiebedrijf*)
 - 02 ☐ handel (*winkel, detailhandel, groothandel, garage*)
 - 03 ☐ transport (*wegvervoer, spoorwegen, scheepvaart, luchtvaart*)
 - 04 ☐ industrie (*fabriek*)
 - 05 ☐ zakelijke dienstverlening (*bank, verzekeringsmaatschappij, accountants-kantoor*)
 - 06 ☐ nutsbedrijf (*electriciteit, water, gas*)
 - 07 ☐ openbaar bestuur, defensie, of wettelijke sociale verzekering (*ministerie, bedrijfsvereniging, provincie, gemeentehuis, gevangenis*)
 - 08 ☐ onderwijs (*school, universiteit, cursusbureau*)
 - 09 ☐ gezondheidszorg (*ziekenhuis, verpleeghuis*)
 - 10 ☐ maatschappelijke dienstverlening (*thuiszorg, verzorgingstehuizen, tehuizen*)
 - 11 ☐ overige dienstverlenende bedrijven (*recreatie, sociale organisatie, onderzoeksinstelling, adviesbureau, museum, bibliotheek, omroep*)
 - 12 ☐ ander bedrijfstype, namelijk _____

Vraag 29 hoeft alleen beantwoord te worden door regiomedewerkers.

- 29a. Op hoeveel verschillende lokaties werkt u gemiddeld genomen per week?
— — — verschillende lokaties
- b. Hoeveel uur per week besteedt u in het totaal aan reistijd naar het werk en terug (*gemiddeld genomen*)?
— — — uur per week
- c. Is dit reizen voor u erg vervelend?
- 1 ☐ ja
 - 2 ☐ nee

C. VRAGEN OVER UW WERK

Regiomedewerkers dienen bij de antwoorden uit te gaan van de situatie zoals die het afgelopen jaar *in het algemeen* was.

TAAKINHOUD

- | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| 30. Heeft u voor uw werk voldoende scholing? | ☐ ja | ☐ nee |
| 31. Heeft u in uw werk voldoende afwisseling? | ☐ ja | ☐ nee |
| 32. Is uw werk meestal boeiend? | ☐ ja | ☐ nee |
| 33. Heeft u meestal plezier in uw werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 34. Vindt u het werk te eenvoudig? | ☐ ja | ☐ nee |
| 35. Heeft u in uw werk veel verantwoordelijkheid? | ☐ ja | ☐ nee |
| 36. Vindt u uw werk zinvol? | ☐ ja | ☐ nee |
| 37. Moet u vaak werk doen dat u liever niet zou doen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 38. Beantwoordt de baan aan wat u zocht toen u solliciteerde? | ☐ ja | ☐ nee |

LEERMOGELIJKHEDEN

- | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| 39. Is uw werk gevarieerd? | ☐ ja | ☐ nee |
| 40. Vereist uw baan dat u nieuwe dingen leert? | ☐ ja | ☐ nee |
| 41. Vereist uw baan creativiteit? | ☐ ja | ☐ nee |
| 42. Vereist uw baan grote vakbekwaamheid? | ☐ ja | ☐ nee |
| 43. Heeft u de gelegenheid uw eigen vakbekwaamheid verder te ontwikkelen? | ☐ ja | ☐ nee |

WERKBELASTING

- | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| 44. Is uw werk lichamelijk erg inspannend? | ☐ ja | ☐ nee |
| 45. Is uw werk geestelijk erg inspannend? | ☐ ja | ☐ nee |
| 46. Werkt u geregeld onder tijdsdruk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 47. Is het werk vaak te vermoeiend? | ☐ ja | ☐ nee |
| 48. Heeft u geregeld problemen met het tempo of de drukte van het werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 49. Zou u het in het werk eigenlijk kalmer aan moeten doen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 50. Bent u 's avonds na het werk dikwijls te moe om nog iets anders te doen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 51. Kunt u zich 's avonds en 's nachts meestal goed ontspannen na de vermoeienissen van het werk? | ☐ ja | ☐ nee |

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

- 1 ☐ licht
 2 ☐ normaal
 3 ☐ hoog
 4 ☐ te hoog

WERKTEMPO

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

REGELMOGELIJKHEDEN

- | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| 59. Heeft u in uw werk voldoende zelfstandigheid? | ☐ ja | ☐ nee |
| 60. Kunt u het werk, als u dat nodig vindt, zelf onderbreken? | ☐ ja | ☐ nee |
| 61. Kunt u zelf het werktempo regelen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 62. Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert? | ☐ ja | ☐ nee |
| 63. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden? | ☐ ja | ☐ nee |

LICHAMELIJKE BELASTING

- | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| 64. Moet u tijdens uw werk vaak lang achtereen : | | |
| - staan? | ☐ ja | ☐ nee |
| - lopen? | ☐ ja | ☐ nee |
| - zitten? | ☐ ja | ☐ nee |
| - gehurkt of geknield werken? | ☐ ja | ☐ nee |
| 65. Moet u in uw werk vaak zware lasten van meer dan 5 kilogram: | | |
| - tillen? | ☐ ja | ☐ nee |
| - duwen of trekken? | ☐ ja | ☐ nee |
| - dragen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 66. 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 |
| 67. Moet u in uw werk vaak : | | |
| - ver reiken met uw handen of armen? | ☐ ja | ☐ nee |
| - uw arm(en) 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 |

68. Hoeveel uur per week besteedt u gemiddeld aan de volgende werkzaamheden: (Als u een taak nooit doet, vul dan '0-2 uur' in)

	0-2 uur	3-12 uur	13-24 uur	25-40 uur
- sorteren, afwassen, opbergen van vaatwerk	☐	☐	☐	☐
- in de keuken werken aan koude gerechten	☐	☐	☐	☐
- in de keuken werken aan warme gerechten	☐	☐	☐	☐
- werken in de koffiekeuken / koffie zetten	☐	☐	☐	☐
- koffierondes lopen	☐	☐	☐	☐
- bedienen van de kassa	☐	☐	☐	☐
- werken aan het uitgiftebuffet	☐	☐	☐	☐
- schoonmaken	☐	☐	☐	☐
- voorraden opbergen, bijvullen	☐	☐	☐	☐
- automaten vullen, schoonmaken of repareren	☐	☐	☐	☐
- administratie, bestellingen, planning e.d.	☐	☐	☐	☐

69. Omcirkel het getal dat het beste weergeeft hoe **lichamelijk inspannend** u de genoemde taak voor uzelf vindt: licht, normaal, zwaar, erg zwaar of iets er tussenin. (Als u een taak nooit doet, hoeft u daarbij niets in te vullen)

	licht	•	normaal	•	zwaar	•	erg zwaar
- sorteren, afwassen, opbergen van vaatwerk	1	2	3	4	5	6	7
- in de keuken werken aan koude gerechten	1	2	3	4	5	6	7
- in de keuken werken aan warme gerechten	1	2	3	4	5	6	7
- werken in de koffiekeuken / koffie zetten	1	2	3	4	5	6	7
- koffierondes lopen	1	2	3	4	5	6	7
- bedienen van de kassa	1	2	3	4	5	6	7
- werken aan het uitgiftebuffet	1	2	3	4	5	6	7
- schoonmaken	1	2	3	4	5	6	7
- voorraden opbergen of bijvullen	1	2	3	4	5	6	7
- automaten vullen, schoonmaken of repareren	1	2	3	4	5	6	7
- administratie, bestellingen, planning e.d.	1	2	3	4	5	6	7
- alle taken tezamen	1	2	3	4	5	6	7

70. Worden de zware en de minder zware werkzaamheden goed verdeeld tussen de verschillende medewerkers?

☐ ja

☐ nee

BINNENKLIMAAT

71. 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 |

VOORLICHTING EN VEILIGHEID

72. Krijgt u op uw werk instructie over:

- | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| - welke werkhoudingen het beste zijn voor de rug, schouder, nek of knieën? | ☐ ja | ☐ nee |
| - hoe u veilig met schoonmaakmiddelen moet omgaan? | ☐ ja | ☐ nee |
| - hoe u veilig met apparaten en machines moet omgaan? | ☐ ja | ☐ nee |
| - welk soort schoenen u het beste kunt dragen in verband met de veiligheid? | ☐ ja | ☐ nee |

73. Vindt u dat het in orde is met de veiligheid in uw werk?

☐ ja ☐ nee

74. Moet u op het werk voortdurend bedacht zijn op gevaarlijke situaties?

☐ ja ☐ nee

75. Draagt u in de keuken altijd schoenen met een stoeve zool?

☐ ja ☐ nee

76. Draagt u in de keuken altijd dichte schoenen?

☐ ja ☐ nee

77. Heeft u de afgelopen zes maanden wel eens een **verbranding** opgelopen op uw werk?

☐ ja ☐ nee

78. Heeft u zich de afgelopen zes maanden wel eens **gesneden** op uw werk?

☐ ja ☐ nee

79. Bent u de afgelopen zes maanden wel eens **uitgeleden** op uw werk?

☐ ja ☐ nee

HULPMIDDELEN EN AFHANDELING VAN KLACHTEN

80. Zijn de volgende zaken **in orde** of **niet in orde** op de lokatie?

- | | in
orde | niet
in orde | niet
aanwezig |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - de veiligheid van de elektrische apparaten | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de hoogte van de werkbanken | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de koffiekarren (<i>zoals duwhoogte, soepelheid wielen</i>) | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de karren voor transport van vaatwerk | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de karren voor transport van voedsel | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de schoonmaakmiddelen en schoonmaakmaterialen | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de routing/looproute (<i>zoals de lengte, obstakels</i>) | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de indeling van het uitgiftebuffet | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de indeling van de keuken(s) | ☐ | ☐ | ☐ |

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - de indeling van de bergruimte voor voedselvoorraden | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de grootte van de bergruimte voor voedselvoorraden | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de indeling van de opbergkasten voor serviesgoed en bestek | ☐ | ☐ | ☐ |
| - de hoogte van de opbergkasten voor serviesgoed en bestek | ☐ | ☐ | ☐ |

81a. Hebben u of uw collega's wel eens klachten geuit over de arbeidsomstandigheden op de lokatie?
(zoals de hulpmiddelen, apparaten en materialen, het klimaat of de veiligheid)

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee → naar vraag 82

b. Worden deze klachten meestal serieus genomen?

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee → naar vraag 82

c. Wordt er meestal ook een oplossing gevonden voor de klachten?

- 1 ☐ meestal wel
2 ☐ soms wel / soms niet
3 ☐ meestal niet

82. Is er sprake van een verhuizing of een verbouwing van de lokatie in de komende twee jaar?

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee

WERKORGANISATIE

- | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| 83. Is het werk doorgaans goed georganiseerd? | ☐ ja | ☐ nee |
| 84. Kunt u voldoende overleggen over uw werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 85. Heeft u regelmatig werkbijeenkomsten (werkoverleg)? | ☐ ja | ☐ nee |
| 86. Is het voor u steeds duidelijk wat u moet doen in uw werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 87. Is het voor u steeds duidelijk waarvoor u wel en niet verantwoordelijk bent in uw werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 88. Bent u goed begeleid/ingewerkt tijdens de eerste tijd dat u op de huidige lokatie werkte? | ☐ ja | ☐ nee |
| 89. Wordt u in het werk geregeld gehinderd door gebreken in het werk van anderen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 90. Wordt uw werk vaak belemmerd door onverwachte situaties? | ☐ ja | ☐ nee |
| 91. Wordt uw werk vaak bemoeilijkt door afwezigheid van anderen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 92. Is er op de lokatie sprake van een groot personeelsverloop onder het catering personeel? | ☐ ja | ☐ nee |
| 93. Sluiten instructies vanuit het hoofdkantoor meestal goed aan bij de werkwijze op uw lokatie? | ☐ ja | ☐ nee |

COLLEGA'S

- | | | | |
|-----|--|-----------------------------|------------------------------|
| 94. | Vindt u de onderlinge sfeer op het werk goed? | ☐ ja | ☐ nee |
| 95. | Ergert u zich vaak aan anderen op het werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 96. | Kunt u, als het nodig is in uw werk, een beroep doen op één of meer collega's? | ☐ ja | ☐ nee |
| 97. | Kunt u het goed vinden met uw collega's? | ☐ ja | ☐ nee |
| 98. | Kunt u de werkplek af en toe even verlaten als u dat wilt? | ☐ ja | ☐ nee |

WAARDERING

- | | | | |
|------|--|-----------------------------|------------------------------|
| 99. | Voelt u zich voldoende gewaardeerd: | | |
| | - door de opdrachtgever? | ☐ ja | ☐ nee |
| | - door de klanten? | ☐ ja | ☐ nee |
| | - door uw eigen werkgever? | ☐ ja | ☐ nee |
| 100. | Krijgt u wel eens complimenten van klanten of opdrachtgever? | ☐ ja | ☐ nee |

EMOTIONEEL BELASTENDE FACTOREN

- | | | | |
|------|---|-----------------------------|------------------------------|
| 101. | Heeft u op het werk last van discriminatie naar huidskleur of geslacht? | ☐ ja | ☐ nee |
| 102. | Heeft u op het werk last van ongewenste intimiteiten? | ☐ ja | ☐ nee |
| 103. | Werkt u vaak met lastige klanten? | ☐ ja | ☐ nee |
| 104. | Voelt u zich wel eens gekwetst door opmerkingen van klanten? | ☐ ja | ☐ nee |

LEIDING

Hieronder volgen enkele vragen over uw leidinggevende. Managers en beheerders dienen hierbij uit te gaan van hun districtsmanager of rayonmanager.

- | | | | |
|------|---|--|------------------------------|
| 105. | Werkt u onder goede directe leiding? | ☐ ja | ☐ nee |
| 106. | Heeft de directe leiding een juist beeld van u in uw werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 107. | Houdt de directe leiding voldoende rekening met wat u zegt? | ☐ ja | ☐ nee |
| 108. | Kunt u bij uw directe leiding terecht als u problemen in uw werk heeft? | ☐ ja | ☐ nee |
| 109. | Wordt u door de directe leiding voldoende ondersteund in uw werk? | ☐ ja | ☐ nee |
| 110. | Kunt u bij uw directe leiding terecht met problemen die niets met het werk te maken hebben? | ☐ ja | ☐ nee |
| 111. | Gaat uw directe leiding goed om met conflicten tussen collega's? | ☐ ja | ☐ nee |
| 112. | Tot welke van de volgende groepen behoort uw directe leiding? | 1 ☐ vrouw, jonger dan 30 jaar
2 ☐ vrouw, 30 jaar of ouder
3 ☐ man, jonger dan 30 jaar
4 ☐ man, 30 jaar of ouder | |

RELATIE WERK EN PRIVÉ

113. Zijn er omstandigheden in het werk die een ongunstige invloed hebben op uw privé-leven? ☐ ja ☐ nee
114. Zijn er omstandigheden in uw privé-leven die een ongunstige invloed hebben op het werk? ☐ ja ☐ nee
115. Heeft u het afgelopen jaar in uw privé-leven problemen gehad, waarover u op het werk voortdurend liep te piekeren? ☐ ja ☐ nee

ARBEIDSVORWAARDEN

116. Vindt u uw salaris in overeenstemming met het werk dat u doet? ☐ ja ☐ nee
117. Kunt u verlofdagen in de regel opnemen wanneer u dat wilt? ☐ ja ☐ nee
118. Heeft u in uw werk voldoende opleidingsmogelijkheden? ☐ ja ☐ nee
119. Wat vindt u van het sociaal beleid van uw werkgever?
- 1 ☐ goed
- 2 ☐ normaal
- 3 ☐ matig
- 4 ☐ slecht

TOEKOMSTVERWACHTING

120. Wilt u graag hogerop komen binnen de contract-catering? ☐ ja ☐ nee
121. Heeft u binnen de contract-catering voldoende mogelijkheden om hogerop te komen? ☐ ja ☐ nee
122. Verwacht u promotie te maken in de komende jaren? ☐ ja ☐ nee
123. Zijn uw vooruitzichten bij uw eigen werkgever goed? ☐ ja ☐ nee
124. Bent u momenteel op zoek naar een baan bij een andere werkgever? ☐ ja ☐ nee
125. Verwacht u dat u over twee jaar nog binnen de contract-catering zult werken? ☐ ja ☐ nee
126. Is er sprake van (mogelijke) opheffing van de huidige lokatie? ☐ ja ☐ nee

HET WERK AL MET AL

127. Al met al, vindt u nu dat u goed, redelijk, matig of slecht zit met uw werk?
- 1 ☐ goed
- 2 ☐ redelijk
- 3 ☐ matig
- 4 ☐ slecht

D. VRAGEN OVER UW GEZONDHEID**ALGEMENE GEZONDHEIDSKLACHTEN**

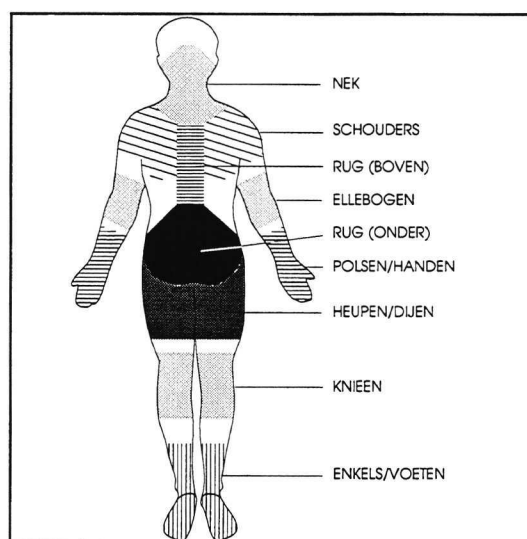
- | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| 128. Hebt u de laatste tijd gezondheidsklachten? | ☐ ja | ☐ nee |
| 129. Heeft u gezondheidsklachten waarvan u denkt dat deze door het werk komen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 130. Hebt u nogal eens een opgezet of drukkend gevoel in de maagstreek? | ☐ ja | ☐ nee |
| 131. Bent u gauw kortademig? | ☐ ja | ☐ nee |
| 132. Hebt u nogal eens pijn in de borst- of hartstreek? | ☐ ja | ☐ nee |
| 133. Hebt u nogal eens klachten over pijn in botten en spieren? | ☐ ja | ☐ nee |
| 134. Hebt u vaak een gevoel van moeheid? | ☐ ja | ☐ nee |
| 135. Hebt u nogal eens last van hoofdpijn? | ☐ ja | ☐ nee |
| 136. Hebt u nogal eens last van rugpijn? | ☐ ja | ☐ nee |
| 137. Is uw maag nogal eens van streek? | ☐ ja | ☐ nee |
| 138. Hebt u wel eens een verdoofd gevoel of tinteling in uw ledematen? | ☐ ja | ☐ nee |
| 139. Voelt u zich gauwer moe dan u normaal acht? | ☐ ja | ☐ nee |
| 140. Bent u nogal eens duizelig? | ☐ ja | ☐ nee |
| 141. Voelt u zich nogal eens lusteloos? | ☐ ja | ☐ nee |

SLAAPKLACHTEN

- | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| 142. Staat u na het slapen geregeld met een moe gevoel op? | ☐ ja | ☐ nee |
| 143. Komt u vaak slaap tekort? | ☐ ja | ☐ nee |
| 144. Slaapt u meestal slecht? | ☐ ja | ☐ nee |

KLACHTEN AAN HET BEWEGINGSAPPARAAT

Wij willen u nu vragen naar eventuele klachten die u heeft van nek, rug en ledematen. In het figuurtje is de plaats van die lichaamsdelen aangegeven.



145. Heeft u **de afgelopen 12 maanden** last (pijn, ongemak) gehad:

	JA, een enkele keer	JA, regelmatig	JA, langdurig	NEE, nooit
- van uw nek?	☐	☐	☐	☐
- boven in de rug?	☐	☐	☐	☐
- onder in de rug?	☐	☐	☐	☐
- van uw schouders?	☐	☐	☐	☐
- van uw ellebogen?	☐	☐	☐	☐
- van uw polsen/handen?	☐	☐	☐	☐
- van uw heupen/dijen?	☐	☐	☐	☐
- van uw knieën?	☐	☐	☐	☐
- van uw enkels/voeten?	☐	☐	☐	☐

146. Wat is uw lichaamslengte in centimeters?

__ __ __ centimeter

ZIEKTE EN ZIEKTEVERZUIM

147. Gebruikt u geregeld medicijnen?

☐ ja ☐ nee

148. Bent u de afgelopen **zes maanden** naar de dokter geweest? ☐ ja ☐ nee
 149. Bent u nu onder behandeling van een arts? ☐ ja ☐ nee
 150. Bent u de afgelopen **zes maanden** wel eens van uw werk thuisgebleven wegens ziekte of ongeval? ☐ ja ☐ nee

151a. Bent u de afgelopen 12 maanden (= *sinds september 1993*) wel eens ziek thuis gebleven van uw werk?

- 1 ☐ ja
 2 ☐ nee → naar vraag 152

b. **Hoe vaak** heeft u zich de afgelopen 12 maanden ziek gemeld?

___ keer

c. **Hoeveel dagen** waren dit in het totaal? (Tel **alle** kalenderdagen tussen de dag(en) van ziekmelding en de dag(en) waarop u weer aan het werk ging, dus ook de tussenliggende vrije dagen)

___ __ __ dagen

152. Bij wie heeft u zich de laatste keer ziek gemeld?

- 1 ☐ bij een (direct) leidinggevende
 2 ☐ bij een collega of telefoniste
 3 ☐ bij de personeelsplanner
 4 ☐ anders, namelijk _____

153a. Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens langer dan **twee weken achtereen** ziek geweest?

- 1 ☐ ja
 2 ☐ nee → naar vraag 154

b. Heeft uw chef toen contact met u opgenomen (*bijvoorbeeld een telefoontje, bezoek*)?

- 1 ☐ ja
 2 ☐ nee

c. Hebben uw collega's toen contact met u opgenomen (*bijvoorbeeld een telefoontje, kaartje of bloemetje gestuurd, op bezoek geweest*)?

- 1 ☐ ja
 2 ☐ nee

154. Bent u het **eens** of **oneens** met de volgende uitspraken?

	eens	oneens
- Als ik me ziek meld, moeten collega's harder werken.	☐	☐
- Als ik me ziek meld, wordt er meestal goede vervanging geregeld.	☐	☐
- Sommige collega's melden zich bij het minste en geringste ziek.	☐	☐
- Sommige collega's werken door, terwijl ze ziek zijn.	☐	☐
- Mensen die verzuimen terwijl ze niet ziek zijn, worden niet aangepakt.	☐	☐
- Het inleveren van salaris en een ADV-dag bij ziekte is onrechtvaardig.	☐	☐

- Het moeten inleveren van salaris en een ADV-dag bij ziekte heeft als gevolg dat mensen langer thuisblijven.

☐☐

155. Hoe waarschijnlijk acht u het, ooit in de WAO terecht te komen?

1 ☐ zeer waarschijnlijk

2 ☐ waarschijnlijk

3 ☐ onwaarschijnlijk

4 ☐ zeer onwaarschijnlijk

BIJLAGE 2

Opbouw vragenlijst contract-catering

Gebruikte afkortingen

a	algemeen: analoog aan veel vragenlijsten
CAO	analoog aan terminologie/afspraken in CAO van contract-catering
IM	uit TNO vragenlijst Intramurale Gezondheidszorg (referentiebestand aanwezig)
J	uit TNO-vragenlijst 'werkdruk bij jongeren' (referentiebestand van jongeren tot 30 jaar)
VAG	vraag uit de TNO-Vragenlijst Arbeid en Gezondheid (referentiebestand aanwezig)
lange VAG	vraag uit lange versies van de VAG
NW	vraag uit de TNO-vragenlijst Nova-Webb (referentiebestand aanwezig)
VBA	vraag uit Vragenlijst BewegingsApparaat (referentiebestand aanwezig)
VOEG	Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid (CBS referentiebestanden, jongeren)
z(elf)	zelf geformuleerd

A. vragen over achtergrond en functie (1 t/m 18)*Achtergrondvragen persoon (vraagnummer; referentie)*

geslacht (1;a), leeftijd (2;a), opleidingsniveau (3;J), gezinssituatie (4;J), aantal kinderen 3 leeftijdsgroepen (5;J)

Achtergrondvragen functie (vraagnummer; referentie)

functie volgens CAO (6;CAO), KCS-lokatie (7;KCS), diploma cateringmedewerker (8;z), soort contract (9;CAO), aantal contracturen (10;J), werkuren inclusief overwerk (11;z), aantal werkdagen per week (12;z), life-time werkervaring in contract-catering (13;z), werken in nachtdienst (14;J), werken in weekend (15;J), werken in gebroken diensten (16;z), mate van ervaring (17;J), past werk bij persoon (18;J).

B. vragen over de lokatie (19 t/m 29)*Vraag 19 t/m 28 is niet voor regiomedewerkers*

werkdruk (19;z), aantal vaste medewerkers (20; z:grootte indeling naar CAO), managers hotelschool gevolgd (21;z), voldoende personeelsbezetting (22;z) personeelsbezetting veranderd (23;z), aantal klanten veranderd (24;z), assortiment (25; CAO), sociaal-economische positie bedrijf opdrachtgever (26; z), reistijd (27;z), bedrijfstak opdrachtgever (28; CBS bedrijfstakclassificatie), alleen voor regiomedewerkers: aantal lokaties per week, reistijd per week, reisbelasting (29;z).

C. vragen over het werk (30 t/m 127)

nr.	onderwerp	aantal items	vraagnr's	referenties
1.	taakinhoud	9	30-38	VAG (30-34), J (30-38)
2.	leermogelijkheden	5	39-43	NW (39-43)
3.	werkbelasting	9	44-52	VAG (44-49), J (44-50,52), zelf (51)
4.	werktempo	6	53-58	NW + J (53-58), zelf (58)
5.	regelmogelijkheden	5	59-63 (98)	NW (59-63), J (59-63)
6.	lichamelijke belasting			
	- werkhouding	4	64	J + VBA (W1.6)
	- gewichten verplaatsen	6	65-66	VBA (W6.1 + W6.3)
	- werkbewegingen	7	67	VBA (W1.5) (1-5), J (1-3), zelf(6-7)
	- tijdsbesteding div. taken	11	68	volgens VBA (W4.1)
	- zwaarte div. taken	12	69	volgens VBA (W4.2)
	- onderlinge taakverdeling	1	70	zelf
	- lichaamslengte	1	146	zelf
7.	binnenklimaat	9	71	VAG (1,4,6-8), lange VAG (2,3,5,9)
8.	voorlichting en veiligheid	11	72-79	VAG (73), zelf (72,74-79)
9.	hulpmiddelen, klachtenafhandeling	17	80-82	zelf (80-82)
10.	organisatie van het werk	11	83-93	VAG (83,84,89-91), J(83-91), zelf (92-93)
11.	collega's	5	94-98	VAG (94-95), J (94-98)
12.	waardering	4	99-100	VAG (99.3), zelf (99.1-2, 100)
13.	emotionele belasting	4	101-104	J (101-103), zelf (104)
14.	leiding	8	105-112	VAG (105-107), J (105-109), zelf (110-112)
15.	relatie werk en prive	3	113-115	VAG (113), J (113-114), zelf (115)
16.	arbeidsvoorwaarden	4	116-119	VAG (116), J (116-118), zelf (119)
17.	toekomstverwachting	7	120-126	VAG (123), J (122-123), zelf (120-121,124-126)
18.	het werk al met al	1	127	VAG + J (127)

D. vragen over de gezondheid

1.	ervaren gezondheidsklachten	13	128,130-141	VOEG: CBS + J
2.	klachten door werk	1	129	J
3.	slaapklachten	3	142-144	IM
4.	klachten bewegingsapparaat	9	145	VBA (G3.2)
5.	ziektegedrag	4	147-150	VAG + J
6.	ziekteverzuim	3	151	zelf, analoog aan J
7.	verzuimbeleid in de praktijk	4	152-153	zelf
8.	verzuimdrempel	7	154	zelf
9.	WAO-kans	1	155	J

BIJLAGE 3

Tabellen hoofdstuk 2

Tabel 2.1 Basispopulatie, omvang steekproef, aantal en percentage verwerkte vragenlijsten.

kolomletter →		A	B	C	D	E
nummer bedrijf	naam bedrijf	N	n	respons aantal	respons %	weeg- factor ¹
1	Appèl	130	130	82	63%	0,19
2	BRN	1.261	225	151	67%	0,98
3	ECS	537	200	139	70%	0,46
4	Eurest	2.302	300	147	49%	1,85
5	HCS	343	200	128	64%	0,32
6	Van Hecke	4.501	300	185	62%	2,87
7	KCS	970	225	82	36%	1,39
8	Mondial	31	31	18	58%	0,20
9	Prorest	335	200	119	60%	0,33
10	Restoplan	629	200	136	68%	0,54
11	SAB	542	200	123	62%	0,52
12	SOC	1.283	225	161	72%	0,94
13	SMAA	131	131	60	46%	0,26
	onbekend ²			26		1,00
	totaal	12.995	2.567	1557	61%	1,00

¹ De weegfactor wordt als volgt berekend: $A/C * (1557-26)/12995$.² De betreffende respondenten hebben de koft van de vragenlijst met daarop het bedrijfsnummer verwijderd.

Tabel 2.2 Uitkomsten op alle vragenlijst-vragen naar geslacht, leeftijd en functiegroep, gewogen naar bedrijfs- en steekproefomvang.

	totaal concat 1545	geslacht		leeftijd		medewerker n=1112	leiding n=291	functie kok n=80	CAM n=26
		man n=290	vrouw n=1255	45-min n=1053	45-plus n=483				
Algemeen									
1	geslacht								
	- mannen	-	-	27%	12%	9%	37%	85%	95%
	- vrouwen	-	-	73%	88%	91%	63%	15%	5%
2	gemiddelde leeftijd	34,6	38,3	32,6	49,2	38,0	36,7	34,0	37,7
3	hoogste opleiding								
	- lager onderwijs	8%	12%	8%	19%	12%	8%	3%	23%
	- lager beroepsonderwijs	32%	45%	41%	45%	45%	31%	44%	48%
	- MAVO	16%	25%	21%	27%	24%	18%	22%	11%
	- MBO	33%	9%	18%	4%	8%	29%	30%	14%
	- HAVO, VWO	8%	5%	7%	3%	6%	7%	3%	4%
	- HBO	2%	4%	5%	1%	4%	6%	-	-
	- wetenschappelijk onderwijs	1%	1%	1%	-	1%	-	-	-
4	gezinssituatie								
	- gehuwd of samenwonend	77%	79%	77%	82%	79%	80%	78%	65%
	- (duurzaam) gescheiden en niet samenwonend	5%	7%	5%	10%	6%	8%	10%	8%
	- weduwe/weduwnaar en niet samenwonend	-	2%	-	4%	1%	0%	-	-
	- ongehuwd en niet samenwonend	10%	8%	11%	3%	8%	9%	7%	18%
	- inwonend bij ouders	8%	3%	6%	-	5%	3%	4%	9%
	- anders	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	-
5	thuiswonende kinderen								
	- 0 t/m 3 jaar	52%	49%	48%	53%	51%	47%	40%	44%
	- 4 t/m 12 jaar	16%	4%	13%	1%	6%	17%	10%	14%
	- 13 jaar en ouder	23%	13%	20%	1%	15%	13%	23%	12%
		26%	38%	36%	50%	39%	24%	17%	19%
6	functie volgens CAO (vanwege het kleine aantal respondenten in sommige categorieën worden geen percentages gegeven, maar ongewogen aantallen)								
	- regiomedewerker	12	185	126	70	-	-	-	-
	- cateringmedewerker A	17	125	97	44	-	-	-	-
	- cateringmedewerker B	27	525	364	188	-	-	-	-
	- cateringmedewerker C	6	86	49	42	-	-	-	-
	- kassabediende	2	13	14	1	-	-	-	-
	- afwasser	15	2	15	2	-	-	-	-
	- medewerker algemene dienst	6	14	11	8	-	-	-	-
	- cateringbeheerder A	19	136	102	53	-	-	-	-
	- cateringbeheerder B	24	73	75	21	-	-	-	-
	- cateringmanager A	25	15	33	6	-	-	-	-
	- cateringmanager B	12	28	29	11	-	-	-	-
	- cateringmanager C	12	9	12	9	-	-	-	-
	- cateringmanager D	8	1	8	1	-	-	-	-

vervolg tabel 2.2

	totaal concat	geslacht		leeftijd		medewerker	functie		CAM
		man	vrouw	45-min	45-plus		leiding	kok	
- hulpkok	6	3	3	4	2	-	-	-	-
- kok	16	15	1	12	4	-	-	-	-
- zelfstandig werkend kok	42	36	6	37	5	-	-	-	-
- chef-kok	16	15	1	14	2	-	-	-	-
- automatenoperator	9	9	-	7	2	-	-	-	-
- eerste automatenoperator	2	2	0	0	2	-	-	-	-
- hoofd automatenendienst	1	0	1	0	0	-	-	-	-
- chauffeur terreindienst	2	2	0	2	0	-	-	-	-
- chauffeur	11	10	1	10	1	-	-	-	-
- magazijnmeester	4	3	1	4	0	-	-	-	-
- anders	13	4	9	?	?	-	-	-	-
7 KCS-afdeling									
- voedselproductie	48%	38%	92%	43%	64%	59%	31%	92%	7%
- airline catering	52%	62%	8%	57%	36%	41%	69%	8%	93%
8 diploma 'contract cateringmedewerker' behaald	38%	9%	47%	34%	47%	47%	24%	7%	-
9 tijdelijk arbeidscontract	10%	11%	9%	12%	5%	11%	3%	16%	8%
10 aantal contracturen	28,2	36,7	25,7	29,2	25,6	24,3	36,6	38,5	35,0
11 aantal werken, incl overwerk	31,5	39,1	29,2	32,4	29,3	28,1	39,3	39,8	34,4
12 aantal werkdagen per week	4,8	5,1	4,7	4,8	4,8	4,7	5,1	5,2	5,3
13 werken in de contract-catering	5,4	5,9	5,3	4,6	7,4	4,9	7,2	5,3	4,9
14 regelmatig nachtdienst	4%	7%	2%	4%	3%	3%	4%	4%	17%
15 regelmatig weekenddienst	19%	43%	12%	21%	14%	15%	17%	46%	69%
16 regelmatig gebroken diensten	13%	18%	12%	15%	11%	15%	11%	8%	15%
17 mate van ervaring voor werk									
- te veel ervaring	22%	43%	16%	24%	16%	18%	22%	49%	40%
- te weinig ervaring	2%	3%	2%	2%	1%	2%	3%	1%	7%
- juist voldoende ervaring	76%	55%	82%	74%	83%	81%	74%	51%	52%
18 baan past niet bij persoon	13%	26%	9%	15%	8%	12%	11%	22%	43%
lokatiekenmerken (niet voor regiomedewerkers)									
19 werken op de huidige locatie	3,7	3,7	3,7	3,0	5,6	3,7	3,9	2,6	5,1
20 grootte locatie									
- één mans/vrouws locatie	9%	2%	11%	9%	9%	13%	-	-	-
- 2 tot 3	25%	9%	30%	22%	32%	22%	42%	4%	1%
- 4 tot 5	20%	14%	22%	19%	23%	21%	21%	11%	15%
- 6 tot 10	23%	27%	21%	22%	25%	23%	20%	35%	23%
- 11 tot 15	8%	13%	6%	9%	4%	9%	4%	14%	7%
- 16 tot 25	6%	12%	5%	8%	3%	6%	4%	16%	-
- 26 tot 50	4%	7%	3%	4%	2%	3%	3%	11%	6%
- meer dan 50	6%	17%	2%	6%	4%	2%	6%	9%	60%

vervolg tabel 2.2

		totaal concat	geslacht		leeftijd		medewerker	functie		CAM
			man	vrouw	45-min	45-plus		leiding	kok	
21	beheerder/manager hotelschool gevolgd									
	- ja	28%	35%	26%	31%	21%	28%	27%	33%	24%
	- nee	40%	31%	43%	36%	49%	34%	64%	29%	13%
	- weet respondent niet	32%	35%	31%	33%	30%	39%	9%	39%	63%
22	- personeelsbezetting veel te krap	9%	14%	8%	10%	8%	9%	8%	13%	21%
	- personeelsbezetting een beetje te krap	28%	29%	27%	27%	29%	27%	25%	36%	37%
	- personeelsbezetting normaal	58%	50%	61%	57%	62%	60%	60%	46%	36%
	- personeelsbezetting vrij ruim	5%	8%	4%	6%	2%	4%	7%	5%	6%
23	- personeelsbezetting ruimer dan 2 jaar geleden	12%	12%	12%	11%	14%	10%	19%	8%	4%
	- personeelsbezetting hetzelfde als 2 jaar geleden	38%	21%	44%	36%	43%	42%	37%	15%	8%
	- personeelsbezetting krappere dan 2 jaar geleden	33%	48%	28%	33%	32%	29%	33%	56%	63%
	- onbekend	17%	20%	17%	20%	11%	19%	11%	22%	25%
24	- meer klanten dan twee jaar geleden	37%	34%	37%	34%	44%	34%	44%	38%	41%
	- evenveel klanten als twee jaar geleden	31%	30%	31%	32%	27%	32%	28%	35%	14%
	- minder klanten dan twee jaar geleden	15%	17%	14%	13%	18%	14%	20%	5%	24%
	- onbekend	18%	20%	17%	21%	11%	21%	9%	22%	22%
25	assortiment lokatie									
	- uitgebreid assortiment	33%	58%	26%	37%	23%	29%	28%	74%	54%
	- normassortiment	35%	31%	37%	36%	34%	34%	46%	18%	35%
	- basisassortiment	32%	10%	38%	27%	44%	37%	26%	8%	12%
26	sociaal-economische opdrachtgever									
	- het gaat goed met het bedrijf	43%	43%	47%	46%	47%	46%	47%	50%	18%
	- het gaat redelijk met het bedrijf	34%	34%	36%	36%	33%	34%	40%	38%	18%
	- het gaat slecht met het bedrijf	15%	15%	5%	8%	7%	6%	9%	7%	48%
	- weet ik niet	8%	8%	12%	11%	13%	14%	5%	5%	17%
27	reistijd enkele reis in minuten									
	bedrijfsak waar lokatie gevestigd is	27	33	24	27	26	24	30	34	33
28	- bouw	1%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	-	5%
	- handel	7%	5%	8%	7%	7%	7%	9%	6%	4%
	- transport	15%	29%	10%	14%	15%	13%	14%	18%	53%
	- industrie	23%	20%	24%	23%	25%	23%	25%	15%	26%
	- zakelijke dienstverlening	16%	14%	16%	17%	13%	17%	14%	16%	8%
	- nutsbedrijf	3%	2%	4%	3%	5%	4%	3%	2%	2%
	- openbaar bestuur e.d.	19%	17%	20%	19%	20%	19%	19%	28%	-

vervolg tabel 2.2

	totaal concat	geslacht		leeftijd		medewerker	functie		kok	CAM
		man	vrouw	45-min	45-plus		leiding			
- onderwijs	4%	4%	4%	5%	2%	4%	6%		2%	1%
- gezondheidszorg	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%		-	-
- maatschappelijke dienstverlening	1%	1%	0%	0%	2%	1%	-		4%	-
- overige dienstverlenende bedrijven	9%	6%	10%	9%	9%	10%	7%		9%	-
- ander bedrijfstype	2%	1%	2%	2%	1%	2%	2%		1%	-
alleen voor regiomedewerkers (n=197)										
- aantal lokaties per week	1,9	1,6	1,9	1,9	1,9	-	-		-	-
- reistijd per week in uren	4,5	6,4	4,4	4,2	5,2	-	-		-	-
- reizen vervelend vinden	8%	-	9%	7%	7%	-	-		-	-
taakinhoud										
30 niet voldoende scholing	7%	6%	7%	6%	8%	7%	7%		2%	18%
31 niet voldoende afwisseling	15%	21%	13%	15%	14%	15%	9%		24%	23%
32 werk meestal niet boeiend	27%	33%	25%	28%	23%	29%	15%		34%	48%
33 meestal geen plezier in werk	6%	13%	4%	6%	4%	5%	4%		12%	23%
34 werk te eenvoudig	38%	44%	36%	39%	35%	40%	31%		38%	47%
35 niet veel verantwoordelijkheid	29%	20%	32%	30%	28%	36%	9%		21%	23%
36 werk niet zinvol vinden	4%	3%	4%	4%	1%	4%	2%		4%	-
37 vaak werk doen dat men liever niet doet	15%	21%	13%	15%	14%	14%	12%		27%	15%
38 baan is niet wat verwacht bij solliciteren	16%	29%	12%	16%	14%	14%	17%		29%	36%
leermogelijkheden										
39 werk is niet gevarieerd	19%	26%	17%	21%	15%	19%	13%		30%	40%
40 baan vereist niet nieuwe dingen leren	45%	43%	46%	47%	43%	50%	29%		38%	64%
41 baan vereist geen creativiteit	17%	20%	17%	18%	17%	20%	6%		17%	42%
42 baan vereist geen grote vakbekwaamheid	48%	36%	52%	49%	48%	58%	24%		28%	51%
43 vakbekwaamheid is niet verder te ontwikkelen	42%	48%	40%	41%	42%	42%	31%		47%	67%
werkbelasting										
44 werk lichamelijk erg inspannend	70%	62%	73%	72%	66%	72%	64%		77%	66%
45 werk geestelijk erg inspannend	45%	60%	41%	47%	42%	35%	72%		66%	51%
46 werkt geregeld onder tijdsdruk	63%	72%	63%	66%	62%	61%	74%		85%	66%
47 werk vaak te vermoeiend	35%	31%	37%	33%	42%	37%	29%		44%	47%
48 problemen met tempo/drukke	16%	17%	16%	14%	20%	18%	12%		13%	24%
49 kalmer moeten doen in werk	32%	34%	32%	30%	38%	32%	30%		34%	51%
50 's avonds te moe	38%	38%	38%	37%	40%	37%	38%		38%	43%
51 's avonds niet kunnen ontspannen	17%	17%	17%	16%	19%	16%	21%		14%	15%

vervolg tabel 2.2

	totaal concat	geslacht		leeftijd			functie		
		man	vrouw	45-min	45-plus	medewerker	leiding	kok	CAM
52	ervaren werkbelasting:								
	- licht	2%	2%	3%	1%	2%	1%	-	5%
	- normaal	54%	57%	57%	57%	59%	55%	38%	47%
	- hoog	37%	38%	37%	39%	35%	43%	55%	30%
	- te hoog	7%	4%	5%	4%	4%	2%	7%	18%
	werktempo								
53	moet erg snel werken	67%	70%	67%	75%	70%	68%	73%	70%
54	moet u erg hard werken	59%	58%	58%	59%	57%	65%	64%	48%
55	werk niet altijd af te krijgen	25%	24%	23%	27%	23%	26%	28%	39%
56	moet heel veel werk doen	66%	64%	62%	69%	62%	68%	76%	55%
57	werk vaak een 'gekkenhuis'	53%	48%	49%	49%	48%	51%	50%	57%
58	grote pieken en dalen in de drukte	80%	75%	75%	78%	74%	79%	85%	86%
	regelmogelijkheden								
59	niet voldoende zelfstandigheid	11%	9%	9%	11%	11%	3%	11%	15%
60	werk niet zelf kunnen onderbreken	28%	49%	44%	47%	53%	23%	32%	38%
61	werktempo niet zelf kunnen regelen	36%	46%	41%	50%	50%	31%	28%	46%
62	niet zelf beslissen wanneer taak uitvoeren	33%	53%	47%	54%	61%	15%	31%	57%
63	niet zelf de volgorde werk bepalen	23%	37%	32%	38%	43%	10%	12%	41%
	lichamelijke belasting								
64	- vaak lang achtereen slaan	78%	88%	85%	87%	89%	76%	93%	65%
	- vaak lang achtereen lopen	78%	88%	84%	90%	89%	79%	88%	70%
	- vaak lang achtereen zitten	15%	6%	9%	5%	5%	18%	0%	18%
	- vaak lang achtereen hurken/knielen	15%	14%	15%	12%	15%	10%	6%	51%
65	- vaak >5 kg tillen	78%	67%	69%	71%	67%	69%	91%	95%
	- vaak >5 kg duwen of trekken	57%	58%	60%	54%	60%	48%	66%	82%
	- vaak >5 kg dragen	65%	56%	58%	60%	56%	55%	82%	92%
66	- vaak >25 kg tillen	28%	13%	17%	15%	14%	11%	42%	55%
	- vaak >25 kg duwen of trekken	41%	28%	33%	26%	30%	26%	39%	78%
	- vaak >25 kg dragen	23%	8%	11%	12%	9%	8%	34%	48%
67	- vaak ver reiken met handen/armen	44%	37%	39%	38%	40%	32%	40%	68%
	- vaak arm(en) heven/houden	35%	25%	28%	25%	27%	25%	24%	67%
	- vaak in ongemakkelijke houdingen werken	34%	26%	30%	22%	26%	24%	37%	81%
	- vaak kortcyclische bewegingen	61%	58%	60%	57%	59%	50%	78%	63%
	- vaak langdurig in dezelfde houding werken	48%	48%	51%	43%	48%	42%	77%	19%
	- vaak in krappe werkuimte werken	21%	19%	19%	21%	19%	23%	7%	53%
	- vaak 'boven de macht' werken	13%	17%	17%	15%	17%	10%	17%	54%

vervolg tabel 2.2

		totaal concat	geslacht		leeftijd		medewerker	leiding	functie	kok	CAM
			man	vrouw	45-min	45-plus					
68	meer dan 13 uur per week werken aan:										
	- afwas	14%	7%	16%	13%	15%	16%	11%		4%	6%
	- in de koude keuken	15%	19%	14%	16%	14%	13%	17%		45%	-
	- in de warme keuken	13%	25%	10%	14%	10%	9%	14%		59%	-
	- in de koffiekeuken	10%	4%	11%	9%	10%	11%	8%		0%	6%
	- koffierondes lopen	9%	2%	11%	9%	9%	12%	3%		-	-
	- bedienen van de kassa	9%	5%	10%	10%	7%	10%	9%		3%	-
	- het uitgiftebuffet	16%	15%	16%	16%	15%	15%	15%		24%	-
	- schoonmaken	17%	14%	17%	18%	12%	18%	11%		27%	-
	- voorraden opbergen, bijvullen	8%	10%	8%	8%	8%	8%	8%		11%	17%
	- automaten	4%	6%	4%	5%	3%	4%	2%		5%	19%
	- administratie	14%	34%	8%	16%	7%	4%	39%		27%	11%
69	zwaarte van taken, voor zover men deze wel eens uitvoert (1= licht, 3=normaal, 7=erg zwaar)										
	- afwas	3,4	3,0	3,5	3,4	3,4	3,5	3,3		2,8	n=7
	- in de koude keuken	2,5	2,8	2,4	2,5	2,5	2,4	2,5		3,2	n=1
	- in de warme keuken	2,7	3,3	2,6	2,7	2,6	2,5	2,7		3,8	n=0
	- in de koffiekeuken	2,4	2,1	2,5	2,5	2,4	2,5	2,4		1,9	n=2
	- koffierondes lopen	3,4	2,7	3,4	3,3	3,5	3,4	3,3		1,3	n=5
	- bedienen van de kassa	2,2	2,3	2,2	2,1	2,3	2,2	2,3		2,1	n=0
	- het uitgiftebuffet	2,8	3,0	2,8	2,9	2,8	2,8	2,8		3,3	n=0
	- schoonmaken	3,4	3,1	3,4	3,4	3,3	3,4	3,2		3,4	n=0
	- voorraden opbergen, bijvullen	3,5	3,7	3,5	3,6	3,4	3,4	3,8		3,7	n=8
	- automaten	3,0	3,0	3,0	3,1	3,0	3,0	2,9		2,9	3,7
	- administratie	2,7	2,8	2,6	2,7	2,7	2,5	2,9		2,9	2,5
	- alle taken tezamen	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5		4,0	n=7
70	onderlinge verdeling licht en zware taken slecht	21%	26%	19%	21%	19%	23%	8%		31%	43%
71	binnenklimaat										
	Veel hinder hebben van:										
	- wisseling in temperatuur	47%	57%	45%	49%	43%	44%	52%		64%	68%
	- warmte	60%	61%	60%	60%	61%	58%	70%		57%	63%
	- kou	30%	44%	26%	32%	24%	23%	40%		49%	73%
	- droge lucht	42%	34%	45%	44%	40%	44%	45%		32%	38%
	- vochtige lucht	14%	25%	11%	16%	15%	12%	17%		27%	22%
	- gebrek aan frisse lucht	49%	43%	51%	48%	50%	51%	48%		47%	25%
	- lawaai	27%	37%	24%	26%	30%	25%	27%		33%	67%
	- stank	12%	20%	10%	13%	9%	9%	15%		12%	60%
	- onvoldoende verlichting	6%	10%	4%	5%	7%	5%	8%		2%	21%

vervolg tabel 2.2

	totaal concat	geslacht		leeftijd		medewerker	functie		CAM
		man	vrouw	45-min	45-plus		leiding	kok	
werkorganisatie									
83	11%	18%	9%	12%	10%	12%	4%	15%	31%
84	18%	21%	17%	18%	17%	20%	8%	21%	33%
85	41%	37%	42%	40%	43%	48%	16%	35%	59%
86	6%	8%	5%	5%	6%	6%	5%	10%	4%
87	12%	19%	11%	13%	10%	11%	10%	29%	24%
88	30%	37%	28%	30%	31%	26%	39%	33%	57%
89	32%	53%	26%	34%	25%	25%	41%	57%	60%
90	42%	56%	38%	43%	39%	35%	57%	53%	69%
91	26%	40%	22%	28%	22%	23%	33%	42%	22%
92	21%	34%	17%	24%	14%	21%	15%	31%	53%
93	38%	54%	34%	40%	34%	33%	44%	60%	63%
collega's									
94	12%	22%	9%	12%	12%	12%	9%	24%	22%
95	25%	35%	21%	26%	21%	24%	22%	36%	42%
96	8%	8%	8%	8%	8%	9%	4%	4%	8%
97	2%	4%	2%	3%	1%	3%	1%	0%	4%
98	35%	25%	38%	35%	35%	41%	17%	38%	15%
waardering									
99	19%	26%	16%	19%	16%	18%	16%	26%	43%
	12%	22%	9%	14%	6%	11%	9%	19%	38%
	26%	27%	25%	27%	25%	22%	33%	44%	53%
100	15%	24%	12%	15%	12%	15%	10%	17%	45%
emotioneel belastende factoren									
101	3%	4%	3%	4%	2%	4%	1%	6%	7%
102	2%	1%	2%	1%	2%	2%	1%	0%	4%
103	18%	29%	15%	21%	12%	14%	25%	30%	28%
104	20%	21%	19%	21%	16%	18%	28%	16%	14%
leiding									
105	24%	36%	20%	24%	22%	21%	28%	31%	50%
106	24%	39%	19%	25%	19%	18%	35%	40%	46%
107	27%	44%	22%	28%	24%	24%	33%	35%	54%
108	11%	16%	10%	11%	13%	11%	8%	16%	29%
109	24%	38%	20%	25%	22%	19%	34%	31%	53%
110	31%	41%	28%	31%	33%	30%	33%	30%	51%
111	29%	42%	25%	28%	29%	26%	29%	44%	71%

vervolg tabel 2.2

	totaal concat	geslacht		leeftijd			functie		CAM
		man	vrouw	45-min	45-plus	medewerker	leiding	kok	
112	11% 29% 11% 50%	6% 10% 8% 75%	12% 35% 11% 42%	11% 27% 11% 51%	11% 36% 9% 45%	13% 33% 12% 42%	8% 22% 5% 65%	2% 11% 15% 72%	3% 1% 4% 92%
relatie werk en privé									
113	18%	29%	14%	20%	12%	13%	28%	23%	34%
114	6%	7%	5%	7%	3%	5%	7%	7%	12%
115	17%	17%	17%	17%	16%	15%	19%	21%	25%
arbeidsvoorwaarden									
116	53%	55%	52%	52%	55%	50%	61%	54%	50%
117	15%	25%	12%	15%	14%	13%	15%	22%	55%
118	39%	55%	34%	43%	28%	36%	36%	60%	78%
119	22% 49% 21% 5%	24% 38% 25% 8%	22% 52% 20% 4%	22% 49% 20% 5%	24% 48% 24% 3%	24% 50% 21% 4%	18% 52% 24% 3%	26% 39% 19% 9%	14% 37% 34% 13%
toekomstverwachting									
120	53%	75%	47%	61%	33%	47%	63%	74%	52%
121	46%	46%	46%	47%	40%	43%	50%	54%	20%
122	22%	39%	17%	27%	12%	16%	37%	39%	14%
123	36%	48%	33%	37%	35%	34%	35%	47%	70%
124	16%	29%	12%	21%	5%	15%	15%	21%	32%
125	20%	28%	18%	22%	15%	19%	16%	30%	60%
126	20%	27%	18%	19%	20%	17%	23%	25%	19%
het werk al met al									
127	50% 41% 7% 2%	41% 43% 10% 5%	52% 41% 6% 1%	49% 42% 6% 3%	53% 38% 8% 1%	50% 42% 6% 2%	53% 40% 6% 1%	40% 42% 13% 6%	23% 49% 24% 4%

vervolg tabel 2.2

	totaal concat	geslacht		leeftijd		medewerker	leiding	functie kok	CAM
		man	vrouw	45-min	45-plus				
gezondheidsklachten									
128	heeft laatste tijd gezondheidsklachten	29%	35%	32%	39%	35%	29%	35%	37%
129	gezondheidsklachten door het werk	29%	27%	26%	31%	28%	23%	34%	37%
130	opgezet of drukkend gevoel in maagstreek	17%	15%	16%	12%	16%	16%	15%	11%
116	gauw kortademig	9%	8%	8%	9%	8%	9%	6%	17%
132	nogal eens pijn in borst- of hartstreek	11%	8%	8%	9%	9%	11%	6%	11%
133	nogal eens klachten botten en spieren	36%	42%	36%	55%	44%	36%	47%	38%
134	vaak gevoel van moeheid	33%	41%	39%	39%	40%	41%	33%	38%
135	nogal eens last van hoofdpijn	19%	33%	31%	26%	32%	29%	9%	14%
136	nogal eens last van rugpijn	38%	42%	39%	47%	42%	36%	43%	49%
137	maag nogal eens van strek	15%	10%	12%	8%	10%	12%	14%	7%
138	verdoofd gevoel/inteling ledematen	18%	21%	16%	29%	19%	24%	16%	11%
139	gauwer moe dan normaal geacht	23%	22%	21%	24%	21%	27%	26%	24%
140	nogal eens duizelig	6%	12%	9%	13%	12%	9%	2%	1%
141	nogal eens lusteloos	21%	20%	21%	16%	20%	20%	24%	19%
slaapklachten									
142	geregeld met moe gevoel opstaan	29%	27%	28%	26%	27%	32%	26%	28%
143	komt vaak slaap tekort	27%	20%	22%	20%	20%	25%	20%	32%
144	slaapt meestal slecht	12%	16%	12%	22%	15%	14%	5%	24%
klachten bewegingsapparaat (regelmatig of langdurig)									
145	- nek	14%	22%	17%	29%	22%	16%	8%	26%
	- boven in rug	10%	13%	11%	15%	13%	9%	15%	8%
	- onder in rug	27%	31%	28%	35%	30%	29%	37%	23%
	- schouders	15%	26%	20%	33%	26%	17%	16%	15%
	- ellebogen	4%	9%	5%	17%	8%	10%	3%	8%
	- polsen/handen	5%	12%	9%	14%	11%	9%	7%	-
	- heupen/dijen	7%	10%	6%	16%	10%	9%	7%	-
	- knieën	16%	13%	12%	17%	12%	18%	17%	11%
	- enkels/voeten	18%	19%	18%	19%	19%	17%	26%	10%

vervolg tabel 2.2

	totaal concat	geslacht		leeftijd			functie			CAM
		man	vrouw	45-min	45-plus	medewerker	leiding	kok		
146	lichaamslengte in centimeters	181	167	172	168	168	174	180		179
ziekte en ziekteverzuim										
147	gebruikt geregeld medicijnen	11%	14%	10%	21%	14%	11%	6%		23%
148	afgelopen zes maanden naar de dokter geweest	49%	55%	53%	56%	56%	49%	46%		55%
149	onder behandeling van arts	13%	20%	16%	25%	19%	17%	12%		18%
150	afgelopen zes maanden wel eens verzuimd	35%	36%	37%	31%	37%	31%	38%		37%
Alleen voor degenen die minsten 12 maanden in dienst zijn										
151	- afgelopen 12 maanden verzuimd	58%	59%	59%	57%	60%	57%	59%		48%
	- zo ja: aantal ziekmeldingen	0,9	0,9	0,9	0,8	0,9	0,8	1,1		1,1
	- zo ja: aantal ziekte dagen	21	23	23	19	24	16	20		11
152	laatste keer ziek gemeld bij (indien men in de afgelopen 12 maanden verzuimd heeft)									
	- (direct) leidinggevende	74%	76%	73%	75%	79%	52%	78%		85%
	- collega of telefoniste	9%	8%	9%	10%	5%	19%	19%		7%
	- personeelsplanner	11%	11%	11%	11%	11%	16%	-		7%
	- anders	6%	5%	7%	4%	5%	13%	4%		6%
153	afgelopen 12 maanden > 2 weken achtereen ziek	27%	29%	25%	32%	29%	24%	25%		32%
	zo ja: chef heeft contact opgenomen	77%	83%	76%	79%	79%	80%	64%		32%
	zo ja: collega's hebben contact opgenomen	75%	79%	72%	80%	76%	84%	41%		63%
154	Meningen over ziekteverzuim									
	- bij ziekte moeten collega's harder werken	44%	40%	47%	37%	37%	59%	63%		44%
	- bij ziekte wordt meestal goede vervanging geregeld	70%	75%	68%	76%	76%	64%	44%		45%
	- sommigen melden zich erg snel ziek	46%	42%	52%	61%	43%	48%	60%		61%
	- sommigen werken ziek door	77%	79%	79%	72%	76%	81%	78%		70%
	- ten onrechte verzuimen wordt niet aangepakt	55%	52%	56%	52%	52%	62%	57%		77%
	- inleveren salaris/ADV-dag bij ziekte is onrechtvaardig	74%	74%	73%	75%	76%	68%	71%		74%
	- inleveren salaris/ADV-dag verlengt verzuim	66%	66%	67%	64%	65%	68%	71%		69%
155	WAO waarschijnlijkheid									
	- zeer waarschijnlijk	3%	3%	3%	5%	3%	3%	7%		5%
	- waarschijnlijk	10%	9%	9%	10%	9%	11%	11%		8%
	- onwaarschijnlijk	55%	57%	56%	51%	55%	57%	49%		45%
	- zeer onwaarschijnlijk	33%	32%	32%	34%	33%	29%	33%		41%

Tabel 2.3a Populatiekenmerken werknemers steekproef (ongewogen=steekproef).

	mannen		vrouwen		totaal		gem.leeftijd	aandeel
	n	rij%	n	rij%	n	kol%	(jaren)	45-plussers
15-24 jaar	33	21%	128	80%	161	11%	-	-
25-34 jaar	150	31%	331	69%	481	31%	-	-
35-44 jaar	62	15%	349	85%	411	27%	-	-
45-54 jaar	9	9%	402	91%	441	29%	-	-
55-64 jaar	4	10%	38	91%	42	3%	-	-
totaal	288	19%	1248	81%	1536	100%	-	-
regiomedewerker	12	6%	185	94%	197	13%	38	36%
éénvrouwslokatie	5	4%	118	96%	123	8%	39	37%
cateringmedewerker	71	9%	721	91%	792	52%	38	34%
beheerder	42	23%	145	78%	187	12%	36	27%
manager	57	55%	47	45%	104	7%	37	24%
kok	69	86%	11	14%	80	5%	34	16%
CAM	24	92%	2	8%	26	2%	37	19%
anders	4	31%	9	70%	13	1%	37	23%
totaal	284	19%	1238	81%	1522	100%	38	32%
werkuren contract (gem.)	35,5	9,6	25,0	9,9	27,0	10,6	-	-
werkuren incl. overwerk	37,7	10,1	28,2	9,4	30,0	10,2	-	-

Tabel 2.3b Populatiekenmerken werknemers steekproef (gewogen=representatief voor contract-catering).

	mannen		vrouwen		totaal		gem.leeftijd	aandeel
	n	rij%	n	rij%	n	kol%	(jaren)	45-plussers
15-24 jaar	26	19%	114	81%	140	9%	-	-
25-34 jaar	180	36%	321	64%	501	33%	-	-
35-44 jaar	82	19%	344	81%	426	28%	-	-
45-54 jaar	48	12%	345	88%	393	26%	-	-
55-64 jaar	5	12%	36	89%	41	3%	-	-
totaal	341	23%	1160	77%	1501	100%	-	-
regiomedewerker	19	8%	221	92%	239	16%	38	34%
éénvrouwslokatie	5	5%	100	95%	105	7%	38	29%
cateringmedewerker	71	10%	620	90%	691	46%	38	31%
beheerder	45	26%	131	74%	176	12%	36	28%
manager	70	53%	63	48%	133	9%	37	26%
kok	82	85%	14	15%	96	6%	34	12%
CAM	36	95%	2	5%	38	3%	38	25%
anders	5	38%	9	62%	14	1%	37	20%
totaal	333	22%	1160	78%	1493	100%	37	29%
werkuren contract (gem.)	35,5	9,6	25,0	9,9	27,0	10,6	-	-
werkuren incl. overwerk	37,7	10,1	28,2	9,4	30,0	10,2	-	-

Tabel 2.4 Bedrijfskenmerken van de dertien cateringbedrijven (ongewogen). Getallen die duidelijk afwijken van het gemiddelde zijn vet gedrukt.

	n	aandeel vrouwen	gem. leeftijd	% 45-plus	medewerker	leiding	functiegroep ¹ kok	CAM	1	2-5	lokatiegroote 6-25	>25
Appel	82	98%	37	20%	86%	14%	-	-	14%	80%	4%	3%
BRN	151	81%	39	37%	67%	30%	3%	-	6%	60%	34%	1%
ECS	139	91%	42	50%	80%	16%	2%	2%	13%	44%	41%	3%
Eurest	147	75%	34	23%	70%	15%	12%	3%	9%	30%	47%	13%
HCS	128	84%	39	37%	83%	3%	14%	-	3%	34%	59%	3%
Van Hecke	185	80%	38	28%	71%	22%	6%	2%	9%	50%	36%	5%
KCS	82	20%	35	18%	44%	22%	15%	19%	2%	3%	36%	59%
Mondial	18	89%	36	28%	77%	18%	6%	-	47%	47%	7%	-
Prorest	119	89%	36	31%	81%	16%	3%	-	16%	51%	32%	1%
Restoplan	136	89%	38	34%	73%	25%	-	2%	4%	67%	29%	-
SAB	123	93%	39	39%	75%	24%	2%	-	14%	75%	10%	-
SOC	161	88%	37	28%	72%	25%	2%	-	12%	59%	29%	-
SMAA	60	52%	27	7%	77%	12%	10%	2%	3%	19%	48%	29%
totaal	1557	81%	37½	31%	74%	29%	5%	3%	10%	50%	34%	7%

¹medewerker = regiomedewerker, éénvrouwslotatie, cateringmedewerker A,B en C, kassabediende en afwasser.

leidinggevende = cateringbeheerder A, B en cateringmanager A, B, C, D.

kok = hulpkok, kok, zelfstandigwerkend kok en chef kok.

CAM = chauffeur, chauffeur terreindienst, automatenoperators, magazijnbediende

Tabel 2.5 Gemiddelde schaalscores arbeidssituatie- en gezondheidsfactoren, naar geslacht, leeftijd en functiegroep (gewogen). Negatieve uitschieters zijn vet gedrukt, en positieve uitschieters zijn cursief gedrukt en onderstreept.

	totaal n=1545	geslacht		leeftijd (jaren)					RM n=197	EVL n=123	Cmed n=792	Cbeh n=187	functiegroep ¹		CAM n=26	
		♂ n=288	♀ n=1248	15-24 n=161	25-34 n=481	35-44 n=411	45-54 n=441	55-64 n=42					Cman n=104	kok n=80		
(klachten) arbeidssituatie (minimum en maximum-score)																
taakinhoud (0-9)	1,5	1,9	1,4	1,9	1,7	1,4	1,4	1,4	1,8	1,2	1,6	1,1	1,0	1,8	2,3	
leermogelijkheden (0-5)	1,7	1,7	1,7 ns	2,0	1,7	1,7	1,6	1,8 ns	1,7	1,9	2,0	1,3	0,7	1,6	2,6	
werktempo (0-5)	2,6	2,7	2,6 ns	2,1	2,7	2,6	2,8	2,7	2,6	2,5	2,5	2,6	3,0	2,9	2,7 ns	
regelmogelijkheden (0-5)	1,8	1,3	2,0	1,9	1,6	1,8	2,0	2,0	2,7	0,8	2,2	0,8	1,2	1,9	1,2	
lichamelijke belasting																
- werkhouding (0-4)	1,9	1,8	1,9 #	2,0	1,9	1,8	1,9	1,7	2,0	1,6	2,0	1,8	1,8	1,8	2,0	
- verplaatsen >5 kg (0-3)	1,8	2,0	1,8	1,9	1,9	1,8	1,8	1,7 ns	1,9	1,6	1,8	1,8	1,6	2,3	2,6	
- verplaatsen >25 kg (0-3)	0,6	0,9	0,5	0,5	0,7	0,5	0,5	0,3	0,5	0,2	0,6	0,5	0,5	1,1	1,8	
- werkbewegingen (0-7)	2,3	2,5	2,3	2,6	2,4	2,3	2,2	1,7 #	2,0	1,7	2,5	2,1	1,9	2,7	4,0	
- taakwaarde alle taken (1-7)	3,6	3,6	3,6 ns	3,7	3,7	3,6	3,6	3,2 ns	3,6	3,4	3,7	3,5	3,5	4,0	-	
binnenklimaat (0-9)																
	2,8	3,2	2,7	2,6	3,0	2,7	2,8	1,7	2,3	2,0	2,8	2,8	3,6	2,1	4,1	
voorzichting en veiligheid																
- instructie (0-4)	1,5	1,8	1,4	1,8	1,5	1,5	1,4	1,1	1,3	1,8	1,6	1,2	1,2	1,6	2,2	
- onveilige situaties (0-4)	1,0	1,0	1,0 ns	1,1	0,9	0,9	1,0	0,7 #	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	1,4 #	
- kleine ongevallen (0-3)	0,9	0,9	0,9 ns	1,2	1,0	0,7	0,7	0,6	1,0	0,6	0,9	0,8	0,8	1,3	0,5	
hulpmiddelen (0-13)																
	2,1	2,8	1,9	2,4	2,2	2,1	2,0	1,5	1,6	1,9	2,0	2,5	2,4	2,9	1,7	
werkorganisatie (0-9)	2,1	2,8	1,9	2,4	2,2	2,1	2,0	1,5 #	2,3	2,0	2,0	1,9	2,3	2,9	3,6	
collega's (0-4)	0,5	0,7	0,4	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4 ns	0,4	0,7	0,5	0,3	0,5	0,6	0,7	
waardering (0-4)	0,7	1,1	0,6	0,7	0,7	0,7	0,6	0,5 ns	0,6	0,3	0,7	0,6	0,7	1,0	1,6	
emotioneel belastende factoren (0-4)																
	0,4	0,5	0,4	0,6	0,5	0,4	0,3	0,3	0,4	0,3	0,4	0,4	0,7	0,5	0,5	
leiding (0-7)	1,6	2,5	1,4	1,6	1,7	1,7	1,6	1,2 ns	1,2	1,6	1,5	1,8	2,1	2,2	3,4	
relatie werk-privé (0-3)	0,4	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,3	0,1	0,3	0,2	0,3	0,5	0,5	0,5	0,6	
promotiemogelijkheden (0-3)	1,1	1,2	1,0	1,2	1,3	1,0	0,9	0,7	1,1	1,1	1,0	1,5	1,1	1,2	0,5	
verlooptechniek (0-3)	1,1	1,2	1,1	1,2	1,1	1,1	1,1	0,8	1,1	1,1	1,1	1,2	1,3	1,1	0,9	
werk al met al (1-4)																
	1,6	1,8	1,6	1,5	1,7	1,6	1,6	1,3	1,7	1,5	1,6	1,5	1,6	1,8	2,1	

vervolg tabel 2.5

	totaal	geslacht		leeftijd					RM	functiegroep ¹				kok	CAM
		♂	♀	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64		EVL	Cmed	Cbeh	Cman		
stress- en gezondheidsklachten															
werkbelasting (0-8)	3,1	3,3	3,1 ns	2,7	3,3	3,0	3,3	2,5	2,9	3,0	3,1	3,4	3,4	3,6	3,6
ervaren gezondheid (voeg) (0-13)	3,0	2,7	3,1	2,8	2,8	3,0	3,3	2,5	2,6	3,4	3,2	2,7	3,2	2,6	2,8
gezondheidsklachten door het werk (0-1)	28%	29%	27% ns	25%	25%	28%	32%	25%	19%	32%	31%	20%	27%	34%	37%
slaapklachten (0-3)	0,6	0,7	0,6 ns	0,7	0,6	0,6	0,7	0,3 #	0,6	0,5	0,6	0,6	0,8	0,5	0,8
bewegingsapparaat (0-9)	1,3	1,1	1,4	1,0	1,1	1,3	1,6	1,3	1,0	1,6	1,4	1,2	1,2	1,3	0,9
ziektedrag (0-4)	1,3	1,1	1,4	1,2	1,2	1,2	1,6	1,3	1,3	1,2	1,4	1,3	1,1	1,0	1,3
ziekterisico (indien minstens 1 jaar in dienst)															
- ziekmeldingen	0,9	1,0	0,9 ns	1,3	1,0	0,9	0,8	0,9	0,7	1,1	1,0	0,8	0,7	1,1	1,2
- ziekte dagen	24	16	26	15	20	36	19	28	24	41	26	20	14	24	12
- geen ziekteverzuim	38%	40%	38% ns	35%	36%	39%	40%	47%	47%	34%	33%	41%	44%	37%	47%
- >14 dagen ziek	29%	22%	31%	24%	21%	36%	31%	36%	26%	39%	32%	26%	20%	24%	35%

0,05 < p < 0,10

¹ RM = regiomedewerker,

EVL = medewerker op éénvrouwlakatie,

Cmed = cateringmedewerker A, B en C, kassabediende en medewerker algemene dienst,

Cbeh = cateringbeheerder A en B,

Cman = cateringmanager A, B, C en D,

kok = huiptok, kok, zelfstandig werkend kok en chef-kok,

CAM = chauffeur, chauffeur terreindienst, automatenmedewerker, 1e automatenmedewerker en magazijnbediende

Tabel 2.6 Gemiddelde schaalesscores arbeidssituatie- en gezondheidsfactoren, naar bedrijfskenmerken (gewogen). Negatieve uitschieters zijn vet gedrukt, en positieve uitschieters zijn cursief gedrukt en onderschreept.

	totaal n=1557	1 n=82	2 n=151	3 n=139	4 n=147	5 n=128	6 n=185	7 n=82	8 n=18	9 n=119	10 n=136	11 n=123	12 n=161	13 n=60
(klachten) arbeidssituatie														
taakinhoud (0-9)	1,5	1,6	1,3	<u>0,9</u>	1,9	1,8	1,4	2,0	2,0	1,3	1,4	1,5	1,3	2,9
leermogelijkheden (0-5)	1,7	1,7	1,3	<u>1,2</u>	2,1	2,1	1,6	1,9	2,7	1,5	1,4	1,7	1,7	4,0
werktempo (0-5)	2,6	2,6	2,7	2,9	2,4	2,8	2,7	3,2	<u>1,8</u>	2,8	2,9	2,3	2,4	<u>1,8</u>
regelmogelijkheden (0-5)	1,8	1,4	1,9	1,9	1,7	2,3	1,8	2,2	<u>0,6</u>	2,0	2,1	1,5	1,5	2,2
lichamelijke belasting														
- werkhouding (0-4)	1,9	1,8	1,9	2,0	1,8	2,0	2,0	1,9	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	<u>1,4</u> [#]
- verplaatsen >5 kg (0-3)	1,8	1,6	1,9	2,1	1,9	1,9	1,8	2,3	1,7	1,8	2,0	1,6	1,6	<u>1,3</u>
- verplaatsen >25 kg (0-3)	0,6	0,3	0,5	0,6	0,5	0,6	0,5	1,4	0,7	0,5	0,5	0,4	0,6	<u>0,3</u>
- werkbewegingen (0-7)	2,3	1,4	2,2	2,2	2,5	2,2	2,3	3,5	2,0	2,2	2,4	2,1	2,0	2,8
- taakwaarde alle taken (1-7)	3,6	3,5	3,6	3,7	3,8	3,8	3,6	3,4	3,3	3,7	3,5	3,7	3,5	3,4
ns														
binnenklimaat (0-9)	2,8	2,0	3,0	2,5	2,8	3,4	2,6	3,3	<u>1,7</u>	2,9	2,6	2,8	2,9	2,8
voorzichting en veiligheid														
- instructie (0-4)	1,5	1,6	1,3	<u>1,0</u>	1,9	1,6	1,2	1,7	3,1	1,1	2,1	1,9	1,3	3,4
- onveilige situaties (0-4)	1,0	0,7	1,0	1,2	1,1	0,9	0,9	1,1	1,0	0,8	1,2	0,9	0,9	1,3
- kleine ongevallen (0-3)	0,9	0,9	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,7	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	1,2
ns														
hulpmiddelen (0-13)	2,1	2,0	2,2	1,8	2,2	2,1	2,0	1,8	2,0	2,4	2,6	2,0	2,0	1,9
ns														
werkorganisatie (0-9)	2,1	1,8	2,1	1,8	2,3	2,2	2,0	3,7	<u>1,2</u>	2,0	2,0	1,8	1,7	2,9
collega's (0-4)	0,5	0,4	0,4	0,4	0,6	0,6	0,4	0,9	0,6	0,4	0,3	0,4	0,3	0,5
waardering (0-4)	0,7	0,6	0,6	0,6	0,7	0,8	0,6	1,4	0,4	0,6	0,7	0,5	0,5	1,2
leiding (0-7)	1,6	1,6	1,8	1,2	1,9	1,7	1,4	2,5	<u>1,0</u>	1,7	1,5	1,5	1,5	2,3
relatie werk-privé (0-3)	0,4	0,3	0,4	0,3	0,3	0,4	0,4	0,5	0,2	0,3	0,4	0,3	0,2	0,5
emotioneel belastende factoren (0-4)	0,4	0,3	0,4	0,3	0,6	0,5	0,4	0,4	0,1	0,5	0,4	0,4	0,3	0,6
verloopteigenheid (0-3)	1,1	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	<u>1,1</u>	1,2	1,1	1,1	1,1	0,8
promotiemogelijkheden (0-3)	1,1	1,1	1,3	1,1	1,2	0,9	0,9	1,1	1,3	1,2	1,1	1,2	1,0	<u>0,5</u>
werk al met al (1-4)	1,6	1,6	1,6	1,5	1,6	1,7	1,6	1,9	<u>1,4</u>	1,7	1,6	1,5	<u>1,4</u>	1,6

Tabel 2.7 Vergelijking arbeidssituatie en stress- en gezondheid contract-catering (gewogen) met referentiegroepen.

	contract-catering	VAG	externe vergelijkingsgroepen ¹			CBS	M
			NW	J	H		
Werksituatie							
VAG-taakhoud	0,9	1,0	-	0,7	0,9	-	-
VAG-binnenklimaat	1,9	2,0	-	1,4	2,2	-	-
VAG-werkorganisatie	1,3	1,7	-	1,5	1,3	-	-
VAG-leiding en collega's	1,1	1,4	-	1,1	1,2	-	1,9
VAG-werk en privé	0,17	0,26	-	0,23	0,3	-	-
VAG-beloning, waardering en toekomstverwachting	1,4	1,4	-	-	1,1	-	-
leermogelijkheden	1,7	-	1,2	-	-	-	1,2
werktempo/5	2,6	-	2,1	2,0	-	-	2,2
regelmogelijkheden/4	1,7	-	1,5	1,4	-	-	0,9
werk al met al	1,6	1,8	-	-	1,7	-	-
Stress en gezondheidsklachten							
VAG-werkbelasting	2,6	2,2	-	2,4	2,0	-	2,1
ervaren gezondheid (voeg)	3,0	-	-	2,7	-	2,2	2,8
- mannen	2,7	-	-	2,2	-	2,0	-
- vrouwen	3,1	-	-	3,1	-	2,7	-
klachten door werk	28%	-	-	16%	-	-	-
klachten bewegingsapparaat (tenminste af en toe)	2,9	-	-	1,8	-	-	-
VAG-ziektegedrag	1,2	1,4	-	1,2	1,2	-	-

¹ referentiebestanden

VAG = referentiebestand VAG-vragenlijst

NW = referentiebestand NOVA-WIBA-vragenlijst

J = Jongerenbestand (aselecte steekproef werknemers jonger dan 30 jaar)

H = Horecabestand (aselecte steekproef horecabedrijven met hoog (50%) en laag (50%) ziekteverzuim)

CBS = bestand Leefsituatieonderzoek (aselecte steekproef van werknemers)

M = monitor-studie (aselecte steekproef van bedrijven met 35 tot 350 werknemers binnen de bedrijfstakken groothandel, industrie, en banken/zake-lijke dienstverlening)

Tabel 2.8 Vergelijking lichamelijke belasting en klachten bewegingsapparaat in de contract-catering (gewogen) met referentiegroepen.

	contract- catering	M n=7717	VBA n=1575
lichamelijke belasting			
- vaak lang achtereen staan	86%	37%	66%
- vaak lang achtereen lopen	86%	31%	64%
- vaak lang achtereen zitten	8%	51%	33%
- vaak lang achtereen hurken/knielen	14%	13%	44%
- vaak >5 kg tillen	70%	-	69%
- vaak >5 kg duwen of trekken	58%	-	62%
- vaak >5 kg dragen	58%	-	59%
- vaak >25 kg tillen	16%	26%	36%
- vaak >25 kg duwen of trekken	31%	-	-
- vaak >25 kg dragen	12%	-	-
- vaak ver reiken met handen/armen	39%	24%	56%
- vaak arm(en) geheven houden	27%	18%	37-47%
- vaak in ongemakkelijke houdingen werken	28%	23%	57%
- vaak kortcyclische bewegingen	59%	-	-
- vaak langdurig in dezelfde houding werken	48%	47%	58%
- vaak in krappe werkruimte werken	20%	-	43%
- vaak 'boven de macht' werken	16%	-	-
- alle taken tezamen, gemiddelde zwaarte	3,6	-	-
klachten bewegingsapparaat (af en toe, regelmatig of langdurig)			
- nek	43%	38%	30%
- boven in rug	27%	24%	20%
- onder in rug	62%	52%	56%
- schouders	43%	24%	23%
- ellebogen	15%	10%	7%
- polsen/handen	24%	15%	12%
- heupen/dijen	15%	11%	9%
- knieën	27%	21%	19%
- enkels/voeten	36%	12%	14%

M = monitor-studie (aselecte steekproef van bedrijven met 35 tot 350 werknemers binnen de bedrijfstakken groothandel, industrie, en banken/zake-lijke dienst-verlening)

VBA = referentiebestand Vragenlijst Bewegingsapparaat d.d. 1994

Tabel 2.9 Onderlinge samenhang tussen de werkfactoren, uitgedrukt in Pearsons correlatie-coëfficiënten (r). Alleen de sterkere verbanden ($r \geq 0,25$) zijn vermeld.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1. taakinhoud	1																					
2. leermogelijkheden	0,59	1																				
3. werkt tempo	.	.	1																			
4. regelmogelijkheden	0,29	.	0,25	1																		
5. werkhouding	.	.	0,26	.	1																	
6. verplaatsen >5 kg	.	.	0,34	.	0,34	1																
7. verplaatsen >25 kg	.	.	.	.	.	0,44	1															
8. werkbewegingen	.	.	0,39	.	0,33	0,42	0,34	1														
9. taakzwaarte	.	.	0,46	.	.	0,34	0,27	0,40	1													
10. binnenklimaat	.	.	0,28	.	.	0,29	.	0,32	0,29	1												
11. instructie	0,28	0,33	.	.	.	.	.	.	.	.	1											
12. onveilige situatie	.	.	.	.	.	.	.	.	.	0,25	.	1										
13. kleine ongevallen	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	0,27	1									
14. hulpmiddelen	.	.	.	.	.	.	.	0,35	0,33	0,36	.	0,29	0,26	1								
15. klachten arb omst.	.	.	.	.	.	.	.	0,27	0,28	0,40	.	.	.	0,40	1							
16. werkorganisatie	0,35	.	0,34	.	.	.	.	0,36	0,35	0,33	0,34	.	.	0,33	0,30	1						
17. collega's	0,36	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	0,40	1					
18. waardering	0,38	.	.	.	.	.	.	.	0,29	.	.	.	.	.	.	0,44	0,28	1				
19. leiding	0,34	.	.	.	.	.	.	.	0,25	0,27	0,28	.	.	0,29	.	0,56	0,42	0,47	1			
20. relatie werk-privé	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	1		
21. emotionele belasting	.	.	.	.	.	.	.	.	0,26	.	.	.	.	.	0,26	0,30	.	0,31	0,25	.	1	
22. sociaal beleid werkgever	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	0,25	.	0,35	.	0,36	0,32	.	.	1

r < 0,25

Tabel 2.10 Onderlinge samenhang tussen de werklactoren enerzijds en gezondheids- en ziekteverzuimindicatoren en achtergrondkenmerken anderzijds, uitgedrukt in Pearsons correlatie-coëfficiënten (r). Alleen de relevante verbanden ($r \geq 0,25$ voor de gezondheidsindicatoren en $r > 0,10$ voor de overige indicatoren) zijn vermeld.

	werk- belasting	stress- en gezondheidsklachten ¹					ziekte- gedrag	wel/niet verzuim	ziekteverzuim		verzuim dagen	geslacht	achtergrondkenmerken	
		voeg	werk gezhkl	sk	bewap				>14 d verzuim	meldings- freq			leeftijd	opleiding
1. taakinhoud	.	0,27	.	.	.	.	.	0,11	.	0,15	0,10	-0,13	-0,11	0,21
2. leermogelijkheden	.	.	.	.	.	.	.	.	.	0,14	.	.	-0,10	0,17
3. werkt tempo	0,68	0,31	0,28	.	.	.	.	.	0,15	.	0,13	.	.	.
4. regelmogelijkheden	.	.	.	.	.	.	.	0,11	0,11	0,13	0,12	.	0,10	.
5. werkhouding	0,29	.	.	.	.	.	.	0,12	0,12	0,10	0,14	.	.	.
6. verplaatsen >5 kg	0,35	.	.	.	.	.	.	.	.	.	0,10	.	.	.
7. verplaatsen >25 kg	0,25	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
8. werkbewegingen	0,42	0,37	0,33	.	0,33	.	.	0,16	0,10	.	.	-0,15	.	.
9. taakwaarde	0,54	0,40	0,39	0,30	0,36	.	.	.	0,14	0,17	0,18	.	-0,10	.
10. binnenklimaat	0,31	0,34	0,25	.	.	.	.	.	0,14	0,13	0,13	.	-0,10	.
11. instructie	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	-0,10	-0,13	0,21
12. onveilige situatie	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
13. kleine ongevallen	.	.	.	.	.	.	.	.	.	0,10	.	.	-0,17	0,15
14. hulpmiddelen	0,30	0,25	.	.	.	.	.	.	.	0,10	.	.	-0,10	0,12
15. klachten arb.omsl.	0,30	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
16. werkorganisatie	0,38	0,37	0,33	0,29	0,25	.	.	.	.	.	.	.	.	.
17. collega's	.	.	.	.	.	.	.	0,10	0,12	0,11	0,14	-0,17	.	.
18. waardering	0,30	0,30	0,27	.	.	.	.	0,10	0,17	0,13	0,12	-0,14	.	.
19. leiding	0,26	0,30	0,30	.	.	.	.	.	.	.	0,11	-0,18	-0,11	.
20. relatie werk-privé	0,26	0,37	.	0,31	.	.	.	0,12	.	0,11	0,13	-0,18	.	0,10
21. emotionele belasting	0,29	0,26	.	.	.	.	.	.	0,12	0,12	0,11	.	.	.
22. sociaal beleid werkgever	0,26	.	.	.	.	.	.	.	0,12	.	0,10	-0,16	.	0,10

. = geen relevante samenhang: $r < 0,25$ voor de gezondheids- en stressindicatoren en $r < 0,10$ voor de ziekteverzuimindicatoren en achtergrondkenmerken.

voeg = ervaren gezondheidsklachten

werk gezhkl = gezondheidsklachten die men aan het werk toeschrijft

sk = slaapklachten

bewap = regelmatig of langdurig klachten hebben aan het bewegingsapparaat

Tabel 2.11 Significante β -gewichten ($p < 0,05$) regressieanalyse (met correctie voor leeftijd, geslacht en opleiding en alle overige werkfactoren).

		stress- en gezondheidsklachten ¹					ziekteverzuim				
		werkbelasting	voeg	werk gezhkl	sk	bewap	ziekte gedrag	wel/niet verzuim	>14 d. verzuim	meldings- freq.	verzuim- dagen
1.	taakinhoud	.	0,07	.	.	.	.	.	0,10	.	.
2.	leermogelijkheden	-0,11	.	0,07	.	0,07	.	.	0,17	0,09	0,10
3.	werktempo	0,49	0,09	.	.	.	.	.	.	.	.
4.	regelmogelijkheden	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
5.	werkhouding	0,07	0,06	.	0,08	.	0,09	0,12	.	0,10	0,18
6.	verplaatsen >5 kg	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
7.	verplaatsen >25 kg	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
8.	werkbewegingen	0,06	0,12	0,15	.	0,17	0,08	0,15	0,11	0,13	0,10
9.	taakzwaarte	0,18	0,11	0,21	0,12	0,18	.	.	.	.	.
10.	binnenklimaat	.	0,09	.	0,07	.	0,07	.	.	.	.
11.	instructie	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
12.	onveilige situaties	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
13.	kleine ongevallen	.	0,07	0,06	.	.	.	.	.	.	.
14.	hulpmiddelen	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
15.	klagen arbeidsomstandigheden	0,06	.	0,10	.	0,07	.	.	.	.	.
16.	werkorganisatie	.	0,11	.	0,11	.	.	.	.	.	.
17.	collega's	.	0,06	.	.	.	.	.	.	.	.
18.	waardering	0,08	0,09	0,06	0,11	.	.	.	.	.	.
19.	leiding	.	.	.	.	.	.	0,10	.	.	.
20.	relatie werk-privé	0,12	0,23	0,06	0,23	0,09	0,14	.	0,07	.	.
21.	emotioneel belastende factoren	.	.	.	.	.	.	-0,09	.	.	.
22.	sociaal beleid werkgever	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
geslacht		.	0,06	.	0,07	0,08	0,07	.	.	.	.
leeftijd		.	.	0,09	.	0,12	.	-0,08	.	-0,17	.
opleiding		.	.	.	.	.	.	.	-0,11	.	-0,11
Verklaarde verschillen (R ²)		58%	38%	24%	22%	21%	10%	5%	10%	8%	8%

. = geen (significante) samenhang

voeg = ervaren gezondheidsklachten

werk gezhkl = gezondheidsklachten die men aan het werk toeschrijft

sk = slaapklachten

bewap = regelmatig of langdurig klachten hebben aan het bewegingsapparaat

Tabel 2.12 Overzicht van risicofactoren (in de werksituatie) voor ziekteverzuim binnen de contract-catering.

werkaspect	risicofactor 1e criterium			risicofactor 2e criterium	risicofactor 3e criterium	samenhang met
	totaal aantal items	aantal items >25% ongunstig	aantal items >50% ongunstig	vergelijking CC externe referentie	samenhang stress- en gezondheid (6 indicatoren)	ziekterverzuim (4 indicatoren)
taakhoud	9	3	0	gelijk	1x positief	1x positief
leermogelijkheden	5	3	0	slechter	2x positief	3x positief
werktempo	6	5	4	slechter	2x positief	geen
regelmogelijkheden	5	4	0	slechter	geen	geen
lichamelijke belasting						
- werkhouding	4	2	2	slechter	4x positief	3x positief
- >5 kilo verplaatsen	3	3	3	gelijk aan probleembedrijven	geen	geen
- >25 kilo verplaatsen	3	1	0	beter dan probleembedrijven	geen	geen
- werkbewegingen	7	5	1	gelijk of slechter, deels onbekend	5x positief	4x positief
- taakwaarte	n.v.t.			onbekend	5x positief	geen
binnenklimaat	9	6	1	gelijk	3x positief	geen
instructie en veiligheid						
- instructie	4	4	1	onbekend	geen	geen
- onveilige situaties	4	2	0	gelijk/onbekend	geen	geen
- kleine ongevallen	3	2	0	onbekend	2x positief	geen
hulpmiddelen	13	1	0	onbekend	geen	geen
werkorganisatie	11	6	0	gelijk	2x positief	geen
collega's	4	1	0	zie leiding	1x positief	geen
waardering	4	1	0	beter/onbekend	4x positief	geen
leiding	7	3	0	gelijk/beter op leiding&collega's	geen	1x positief
relatie werk-privé	3	0	0	beter	6x positief	1x positief
emotionele belasting	4	0	0	gelijk/beter	geen	geen

Tabel 2.13 Risicogroepen voor de verschillende aspecten van de arbeidssituatie.

	geslacht	leeftijd	functie ¹	bedrijf ²
taakinhoud	♂	15-24	CAM	7, 8, 13
leermogelijkheden	-	-	CAM	8, 13
werktempo	-	-	-	7
regelmogelijkheden	♀	-	RM	5
lichamelijke belasting				
- werkhouding	-	-	-	-
- >5 kilo verplaatsen	-	-	kok, CAM	7
- >25 kilo verplaatsen	♂	-	kok, CAM	7
- werkbewegingen	-	-, ←	kok, CAM	-
- taakzwaarte	-	-	kok	-
binnenklimaat	♂	-	Cman, CAM	5, 7
instructie en veiligheid				
- instructie	♂	15-24, ←	CAM	8, 13
- onveilige situaties	-	-	CAM	-
- kleine ongevallen	-	15-24, ←	kok	13
hulpmiddelen	♂	-	kok	10
werkorganisatie	♂	15-24, ←	kok, CAM	7
collega's	-	-	-	7
waardering	♂	-	CAM	7, 13
leiding	♂	-	Cman, kok, CAM	7, 13
relatie werk-privé	-	-	-	-
emotionele belastende factoren	-	-, ←	Cman	-
werk al met al	-	-	CAM	7

¹ RM = regiomedewerker; Cman = cateringmanager; EVL = medewerkers éénvrouwslokatie, CAM = chauffeur, automatenoperator of magazijnbediende.

² Voor de bijbehorende namen van de bedrijven zie tabel 2.1.

→ Stijgende trend: het aantal klachten stijgt naarmate men ouder is

← Dalende trend: het aantal klachten daalt naarmate men ouder is.

Tabel 2.14 Risicogroepen voor de verschillende aspecten gezondheid

	geslacht	leeftijd	functie ¹	bedrijf ²
werkbelasting	-	-	kok, CAM	7
ervaren gezondheid	♀	45-54	EVL	5
gezondheidsklachten door het werk	-	-	kok, CAM	7
slaapklachten	-	-	-	-
bewegingsapparaat	♀	45-54	-	-
ziektegedrag	♀	45-54	-	-

¹ EVL = medewerkers éénvrouwslokatie, CAM = chauffeur, automatenoperator of magazijnbediende.

² Voor de bijbehorende namen van de bedrijven zie tabel 2.1.

Tabel 2.15 Zelfgerapporteerd ziekteverzuim in de contract-catering naar leeftijd, functie en lokatiegrootte, uitgesplitst naar geslacht (gewogen).

	N	meldingsfrequentie			verzuimdagen			% nulverzuimers			% langdurig verzuimers		
		M	V	T	M	V	T	M	V	T	M	V	T
leeftijd													
15-24 jaar	84	1,1	1,3	1,3	21	14	15	42%	34%	35%	18%	25%	24%
25-34 jaar	381	1,0	1,0	1,0	14	23	20	38%	35%	36%	17%	24%	21%
35-44 jaar	341	0,9	0,9	0,9	19	40	36	49%	37%	39%	22%	38%	36%
45-54 jaar	335	1,1	0,7	0,8	20	19	20	31%	42%	40%	40%	31%	32%
55-64 jaar	35	*0,9	0,9	0,9	10	30	28	70%	44%	47%	30%	37%	36%
functie													
regiomedewerker	168	0,9	0,7	0,7	42	22	24	40%	48%	48%	29%	25%	26%
éénvrouwslokalies	84	*1,4	1,1	1,1	*29	42	41	*13%	36%	34%	*26%	40%	39%
medewerkers	564	1,1	0,9	1,0	25	26	26	28%	34%	34%	29%	32%	32%
beheerders	142	1,2	0,7	0,8	10	23	20	34%	43%	41%	21%	27%	25%
managers	104	0,6	0,8	0,7	6	21	14	52%	37%	44%	12%	27%	20%
koks	65	1,1	1,3	1,1	17	*65	24	37%	32%	37%	18%	51%	24%
CAM-groep	32	0,9	*5,3	1,2	12	-	12	51%	*25%	49%	28%	-	32%
lokatiegrootte													
één	84	*1,4	1,1	1,1	*29	42	41	*13%	36%	34%	*26%	40%	39%
2-5	445	0,9	0,8	0,9	14	24	22	45%	36%	34%	22%	30%	29%
6-25	349	0,9	1,0	1,0	13	27	22	42%	34%	36%	15%	33%	28%
> 25	86	1,1	0,8	1,0	17	34	24	31%	39%	34%	36%	15%	28%
totaal	1176	0,98	0,90	0,92 ns	16,1	26,3	24,1	40%	38%	38%	22%	31%	29%

* NB: het aantal waarnemingen is kleiner dan 10, wat als consequentie heeft het cijfer waarschijnlijk sterk bepaald is van toevallige omstandigheden.

BIJLAGE 4

Samenstelling van somscores en interne betrouwbaarheid (Chronbachs alfa)

somscore/schaal	alfa	items	aantalsamenstelling
werksituatie VAG			
taakhoud	0,70	5	somscore klachten op vraag 30-34
werkorganisatie	0,81	5	somscore klachten op vraag 83, 84, 89-91
leiding en collega's	0,77	5	somscore klachten op vraag 94, 95, 105-107
beloning, waardering en toekomstverwachting	0,87	3	somscore klachten op vraag 99 (item 3), 116, 123
binnenklimaat	0,81	6	somscore klachten op vraag 71 (item 1,4,6,7,8) en 73
werksituatie overig			
taakhoud	0,83	9	somscore klachten op vraag 30-38
leermogelijkheden	0,80	5	somscore klachten op vraag 39-43
werktempo 1	0,74	5	somscore klachten op vraag 53-57
werktempo 2	0,74	6	somscore klachten op vraag 53-58
regelmogelijkheden 1	0,79	5	somscore klachten op vraag 59-63
regelmogelijkheden 2			
lichamelijke belasting			
- werkhouding	0,76	4	somscore klachten op vraag 64
- >5 kg verplaatsen	0,75	3	somscore klachten op vraag 65
- >25 kg verplaatsen	0,75	3	somscore klachten op vraag 66
- werkbewegingen	0,90	7	somscore klachten op vraag 67
voorlichting en veiligheid			
- instructie krijgen	0,89	4	somscore klachten op vraag 72
- veiligheid op werk	0,78	4	somscore klachten op vraag 73-76
- kleine ongevallen	0,87	3	somscore klachten op vraag 77-79
- hulpmiddelen niet in orde	0,93	13	somscore 'niet in orde' op vraag 80
leiding	0,94	7	somscore klachten op vraag 105-111
collega's	0,90	4	somscore klachten op vraag 94-97
waardering	0,70	4	somscore klachten op vraag 99-100
emotionele belasting	0,86	4	somscore klachten op vraag 101-104
arbeidsvoorwaarden	0,32	3	somscore klachten op vraag 116-118
vooruitzichten	0,75	3	somscore klachten op vraag 121-123
toekomst in contractcatering	0,74	3	somscore klachten op vraag 124-126
relatie werk/privé	0,94	3	somscore klachten op vraag 113-115
binnenklimaat	0,89	9	somscore klachten op vraag 71
werkorganisatie 1	0,85	11	somscore klachten op vraag 83-93
werkorganisatie 2	0,88	9	somscore klachten op vraag 83-91
verzuimdrempel	0,71	5	somscore drempelverhogers vraag 154, item 1-5
gezondheid			
VAG-werkbelasting	0,84	6	somscore klachten op vraag 44-49
gezondheidsklachten (VOEG)	0,92	13	somscore klachten op vraag 128, 130-141
slaapklachten	0,75	3	somscore klachten op vraag 142-144
VAG-ziektegedrag	0,87	3	somscore klachten op vraag 147-150
klachten bewegingsapparaat (BEWAP)	0,87	9	somscore klachten (regelmatig of langdurig) op vraag 145

BIJLAGE 5

Vragenlijst verzuimregistratiesystemen contract-cateringbedrijven

Naam bedrijf: _____

A: HET EIGEN ZIEKTEVERZUIMREGISTRATIESYSTEEM

1. Heeft uw bedrijf een geautomatiseerd ziekteverzuimregistratiesysteem?
☐ ja
☐ nee → naar vraag 4
2. Wat is de naam van het verzuimregistratiesysteem, en door welk bedrijf is dit systeem ontwikkeld?

3. Sinds welk volledig kalenderjaar beschikt uw bedrijf over verzuimgegevens uit dit systeem?
sinds 19 | ____ | ____ |
4. Kruis aan welke van de volgende verzuimmaten met dit verzuimregistratiesysteem kunnen worden uitgedraaid.
☐ het verzuimpercentage
☐ de ziekmeldingsfrequentie
☐ de gemiddelde verzuimduur
☐ het percentage kortdurend verzuim (1-7 dagen)
☐ het percentage middellang verzuim (8-42 dagen)
☐ het percentage langdurend verzuim (langer dan 42 dagen)
☐ de meldingsfrequentie van kortdurend verzuim (1-7 dagen)
☐ de meldingsfrequentie van middellang verzuim (8 - 42 dagen)
☐ de meldingsfrequentie van langdurend verzuim (langer dan 42 dagen)
☐ andere verzuimgegevens, namelijk: _____

5. Hoe wordt in het verzuimregistratiesysteem de personeelssterkte berekend?
☐ het aantal personeelsleden op één bepaalde peildatum
☐ het gemiddeld aantal personeelsleden op ____ verschillende peildata (vul het aantal peildata in)
☐ de gemiddelde personeelssterkte wordt exact bepaald op basis van de data van indiensttreding en uitdiensttreding van de personeelsleden
☐ anders, namelijk: _____

Wat wordt als ziekteverzuim meegeteld in het eigen registratiesysteem?

6. Welke dagen van afwezigheid worden als ziekteverzuim geregistreerd?
- ☐ alle kalenderdagen die liggen tussen van ziek- en betermelding (= maximaal 365 dagen per jaar)
 - ☐ alle werkdagen (dit zijn 5 dagen per week) die liggen tussen ziek- en betermelding (= maximaal circa 260 dagen per jaar)
 - ☐ alle volgens het contract van het betreffende personeelslid te werken dagen tussen ziek- en betermelding
 - ☐ anders, namelijk: _____
- 7a. Wordt bij de berekening van het verzuimpercentage het zwangerschaps- en bevallingsverlof meegeteld?
- ☐ ja, altijd
 - ☐ nee, nooit
 - ☐ het verzuimpercentage wordt zowel met als zonder het zwangerschapsverlof berekend → naar vraag 8
- 7b. Is het ook mogelijk het verzuimpercentage wegens zwangerschaps- en bevallingsverlof apart te berekenen?
- ☐ ja
 - ☐ nee
8. Wordt bij de berekening van het verzuimpercentage, *aangepast werk wegens ziekte* (= *lichter werk, maar met het gebruikelijke aantal werkuren*) meegeteld?
- ☐ ja, dit wordt als volledig verzuim geteld
 - ☐ nee, dit wordt niet als verzuim geteld
 - ☐ het verzuimpercentage kan zowel met als zonder aangepast werk worden berekend
 - ☐ anders, namelijk: _____
9. Wordt bij de berekening van het verzuimpercentage *gedeeltelijk verzuim* (*minder uren werken*) *wegens ziekte* meegeteld?
- ☐ ja, dit wordt als *volledig* verzuim geteld
 - ☐ ja, dit wordt *naar ratio* van het aantal verzuimde uren als verzuim geteld
 - ☐ nee, dit wordt *niet* als verzuim (maar als hersteld) geteld
 - ☐ het verzuimpercentage kan zowel met als zonder gedeeltelijk verzuim berekend worden
 - ☐ anders, namelijk: _____
- 10a. Wordt bij de berekening van het verzuimpercentage het verzuim dat valt *na het eerste Ziektewetjaar* (WAO) meegeteld?
- ☐ ja, altijd
 - ☐ nee, nooit → naar vraag 11
 - ☐ het verzuimpercentage kan zowel met als zonder WAO-ers worden berekend → naar vraag 11
- 10b. Is het technisch ook mogelijk het verzuimpercentage zonder WAO te berekenen?
- ☐ ja
 - ☐ nee

Mogelijke uitsplitsingen van het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie

11. Kunt u *het ziekteverzuimpercentage* afzonderlijk uitdraaien voor de volgende personeelsgroepen?
- | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| - mannen en vrouwen | ☐ ja | ☐ nee |
| - leeftijdsgroepen | ☐ ja | ☐ nee |
| - leeftijdsgroepen voor mannen en vrouwen apart | ☐ ja | ☐ nee |
| - parttimers en fulltimers | ☐ ja | ☐ nee |
| - salarischgroepen | ☐ ja | ☐ nee |
| - functies/functiegroepen | ☐ ja | ☐ nee |
12. Kunt u *de ziekmeldingsfrequentie* afzonderlijk uitdraaien voor de volgende personeelsgroepen?
- | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| - mannen en vrouwen | ☐ ja | ☐ nee |
| - leeftijdsgroepen | ☐ ja | ☐ nee |
| - leeftijdsgroepen voor mannen en vrouwen apart | ☐ ja | ☐ nee |
| - parttimers en fulltimers | ☐ ja | ☐ nee |
| - salarischgroepen | ☐ ja | ☐ nee |
| - functies/functiegroepen | ☐ ja | ☐ nee |
- 13a. Kruis aan welke van de volgende leeftijdsindelingen uitgedraaid kunnen worden?
- ☐ 24 jaar of jonger, 25-34 jaar, 35-44 jaar, 45-54 jaar, 55-64 jaar
- ☐ 25 jaar of jonger, 26-35 jaar, 36-45 jaar, 46-55 jaar, 56-65 jaar
- ☐ niet van toepassing
- ☐ anders, namelijk: _____
- 13b. Kruis aan welke uren-indeling gehanteerd wordt voor parttimers en fulltimers
- ☐ fulltime: 38 uur; parttime: minder dan 38 uur
- ☐ fulltime: 32-38 uur; parttime: minder dan 32 uur
- ☐ fulltime: 40 uur; parttime: minder dan 40 uur
- ☐ fulltime: 32-40 uur; parttime: minder dan 32 uur
- ☐ niet van toepassing
- ☐ anders, namelijk: _____
- 13c. Kruis aan hoe het verzuimpercentage per salarisschaal uitgedraaid kan worden
- ☐ de afzonderlijke CAO-schalen
- ☐ een groepering van verschillende CAO-schalen, namelijk: _____
- ☐ niet van toepassing
- ☐ anders, namelijk: _____
- 13d. Geef hieronder aan welke functie-indeling gehanteerd wordt.
- ☐ alle afzonderlijke CAO functies (*zoals catering-medewerker A, B en C*)
- ☐ niet van toepassing
- ☐ anders, namelijk: _____
14. Wilt u ons een kopie verstrekken van de verzuimgegevens van uw bedrijf vanaf 1990, zoals u die voor *eigen gebruik* hanteert?
- ☐ ja → *Sluit deze gegevens s.v.p. bij in de retourenvelop*
- ☐ nee → reden: _____

Technische uitwisselingsmogelijkheden van ziekteverzuimgegevens

15. Is u bedrijf technisch in staat, om de volgende gegevens te leveren *op diskette, in ASCII-formaat?*
Kruis aan welke gegevens geleverd kunnen worden.

- a. het *totaal aantal verzuimde (kalender of werk)dagen* in 1993:
- ☐ per personeelslid
 - ☐ voor het gehele personeel
 - ☐ voor mannen en vrouwen afzonderlijk
 - ☐ per leeftijdsgroep
 - ☐ voor mannen en vrouwen per leeftijdsgroep afzonderlijk
 - ☐ voor parttimers en fulltimers afzonderlijk
 - ☐ per salarisgroep
 - ☐ per functiegroep
- b. het *aantal ziekmeldingen* in 1993:
- ☐ per personeelslid
 - ☐ voor het gehele personeel
 - ☐ voor mannen en vrouwen afzonderlijk
 - ☐ per leeftijdsgroep
 - ☐ voor mannen en vrouwen per leeftijdsgroep afzonderlijk
 - ☐ voor parttimers en fulltimers afzonderlijk
 - ☐ per salarisgroep
 - ☐ per functiegroep
- c. de *gemiddelde personeelssterkte* in 1993:
- ☐ per personeelslid
 - ☐ voor het gehele personeel
 - ☐ voor mannen en vrouwen afzonderlijk
 - ☐ voor mannen en vrouwen per leeftijdsgroep afzonderlijk
 - ☐ per leeftijdsgroep
 - ☐ voor parttimers en fulltimers afzonderlijk
 - ☐ per salarisgroep
 - ☐ per functiegroep

B: AANSLUITING BIJ HET ZRS VAN HET GAK

1. Is uw bedrijf momenteel aangesloten bij het Ziektereregistratiesysteem (ZRS) van het GAK?
☐ ja → naar vraag 3
☐ nee
2. Is uw bedrijf in het verleden aangesloten geweest bij het ZRS?
☐ ja → tot wanneer? Tot _____ (vul de maand in) 19 |____|____|
☐ nee → naar vraag C1
3. Sinds wanneer beschikt uw bedrijf over verzuimgegevens uit het ZRS?
Sinds _____ (vul de maand in) van 19 |____|____|
4. Kunt u ons een kopie verstrekken van de verzuimgegevens van uw bedrijf, die u sinds de bij vraag 3 genoemde datum van het ZRS ontvangen heeft?
☐ ja → *Sluit deze gegevens s.v.p. bij in de retourenvelop*
☐ nee → reden: _____

C: PERSONEELSGEGEVENS

1. Is uw bedrijf technisch in staat de volgende gegevens te leveren **op diskette in ASCII-formaat**. Kruis alle mogelijke alternatieven aan.
☐ 1. de actuele namen, met adressen, postcodes en woonplaats van het voltallige personeel
☐ 2. idem aan 1., maar tevens een code voor de functie.
☐ 3. idem aan 1., maar tevens het aantal verzuimde dagen en het aantal ziekmeldingen over 1993
☐ 4. idem aan 1., maar tevens het aantal verzuimde dagen en het aantal ziekmeldingen over de afgelopen 12 maanden
☐ 5. een willekeurige (=aselecte) steekproef uit 1, 2, 3 of 4.
☐ 6. anders, namelijk: _____

BIJLAGE 6

Tabellen hoofdstuk 3

Tabel 3.8 Personeelsopbouw contact-cateringbedrijven naar leeftijd en geslacht op peildatum 31 december 1993.

	1 Appel	2 BRN	3 EOS	4 Eur	5 HCS	6 VH	7 KCS	8 Mon	9 Pro	10 Res	11 SAB	12 SOC	13 SMAA	totaal n	%
mannen															
15-24 jaar	1	32	-	.	-	-	37	1	.	17	8	43	34	173	11%
25-34 jaar	0	50	-	.	-	-	380	1	.	55	23	91	27	627	41%
35-44 jaar	2	82	-	.	-	-	263	0	.	24	11	48	7	437	29%
45-54 jaar	0	55	-	.	-	-	151	2	.	9	2	17	7	243	16%
55-64 jaar	0	3	-	.	-	-	27	0	.	7	1	2	0	40	3%
totaal	3	222	110	.	183	-	858	4	.	112	45	201	75	1520	100%
vrouwen															
15-24 jaar	12	264	-	.	-	-	18	4	.	79	57	144	40	618	16%
25-34 jaar	37	460	-	.	-	-	56	8	.	175	104	316	12	1168	31%
35-44 jaar	43	210	-	.	-	-	69	7	.	192	142	343	3	1009	27%
45-54 jaar	20	176	-	.	-	-	41	8	.	188	182	299	0	914	24%
55-64 jaar	0	0	-	.	-	-	5	0	.	25	7	15	1	53	1%
totaal	112	1110	501	.	490	-	189	27	.	659	492	1117	56	3762	100%
mannen en vrouwen															
15-24 jaar	13	296	38	.	186	434	55	5	.	96	65	187	74	1449	10%
25-34 jaar	37	510	162	.	170	1332	436	9	.	230	127	407	39	3459	31%
35-44 jaar	45	292	183	.	240	1397	332	7	.	216	153	391	10	3266	29%
45-54 jaar	20	231	215	.	71	1199	192	10	.	197	184	316	7	2642	24%
55-64 jaar	0	3	13	.	6	158	32	0	.	32	8	17	1	267	2%
totaal	115	1332	611	.	673	4520	1047	31	.	771	537	1318	131	11083	100%

Tabel 3.9 Personeelsopbouw contact-cateringbedrijven naar geslacht en functie op peildatum 31 december 1993.

	1 Appel	2 BRN	3 ECS	4 Eur	5 HCS	6 VH	7 KCS	8 Mon	9 Pro	10 Res	11 SAB	12 SOC	13 SMAA	totaal n	%
mannen															
regiomedewerker	0	19	-	.	-	-	0	0	.	8	2	12	0	41	3%
cateringmedewerker	1	28	-	.	-	-	297	1	.	14	7	47	28	423	28%
beheerder	0	42	-	.	-	-	99	0	.	15	16	49	2	223	15%
manager	2	45	-	.	-	-	53	0	.	28	11	42	6	187	12%
kok	0	48	-	.	-	-	71	0	.	4	5	36	12	176	12%
overig operationeel	0	40	-	.	-	-	338	3	.	43	4	19	27	474	31%
totaal	3	222	(110)	.	(183)	-	858	4	.	112	45	201	75	1524	100%
vrouwen															
regiomedewerker	31	274	-	.	-	-	0	4	.	164	129	164	0	766	20%
cateringmedewerker	81	542	-	.	-	-	139	8	.	310	187	595	27	1889	50%
beheerder	0	213	-	.	-	-	3	13	.	117	161	287	5	799	21%
manager	0	18	-	.	-	-	4	1	.	8	8	35	0	74	2%
kok	0	8	-	.	-	-	7	0	.	0	2	10	1	28	1%
overig operationeel	0	55	-	.	-	-	36	1	.	60	5	22	23	202	5%
totaal	112	1110	(501)	.	(490)	-	189	27	.	659	492	1113	56	3758	100%
mannen en vrouwen															
regiomedewerker	31	293	56	.	106	-	0	4	.	172	131	176	0	969	15%
cateringmedewerker	82	570	326	.	336	-	436	9	.	324	194	642	55	2974	46%
beheerder	0	255	89	.	145	-	102	13	.	132	177	336	7	1256	19%
manager	2	63	18	.	21	-	57	1	.	36	19	77	6	300	6%
kok	0	56	0	.	60	-	78	0	.	4	7	46	13	264	4%
overig operationeel	0	95	90	.	5	-	374	4	.	103	9	41	50	771	12%
totaal	115	1332	(611)	.	(673)	(4520)	1047	31	.	771	537	1318	131	11083	100%

Tabel 3.10 Personeelsopbouw contact-cateringbedrijven naar geslacht en parttime werken op peildatum 31 december 1993.

	1 Appel	2 BRN	3 ECS	4 Eur	5 HCS	6 VH	7 KCS	8 Mon	9 Pro	10 Res	11 SAB	12 SOC	13 SMAA	totaal n	%
mannen															
38/40 uur	3	182	-	.	-	-	855	2	.	82	22	89	32	1267	83%
minder dan 40 uur	0	40	-	.	-	-	3	1	.	30	23	112	43	252	17%
totaal	3	222	-	.	-	-	858	3	.	112	45	201	75	1519	100%
vrouwen															
38/40 uur	1	168	-	.	-	-	152	3	.	128	43	77	10	582	15%
minder dan 40 uur	111	942	-	.	-	-	37	25	.	531	449	1040	46	3181	85%
totaal	112	1110	-	.	-	-	189	28	.	659	492	1117	56	3763	100%
mannen en vrouwen															
38/40 uur	4	350	-	.	216	1649	1007	5	.	210	65	166	42	3714	36%
minder dan 40 uur	111	982	-	.	457	2841	40	26	.	561	472	1152	89	6731	64%
totaal	115	1332	-	.	673	4490	1047	31	.	771	537	1318	131	10.445	100%

tabel 3.11 Personeelsverloop contract-catering bedrijven wegens vrijwillig ontslag, WAO of VUT/pensioenering in 1993.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	totaal	%
	Appel	BRN	ECS	Eur	HCS	VH	KCS	Mon	Pro	Res	SAB	SOC	SMAA	n	
vrijwillig ontslag															
15-24 jaar	11	20	-	-	-	-	-	0	-	10	12	48	27	128	26%
25-34 jaar	10	18	-	-	-	-	-	2	-	32	17	92	19	190	39%
35-44 jaar	4	31	-	-	-	-	-	3	-	9	14	37	2	100	21%
45-54 jaar	3	6	-	-	-	-	-	0	-	10	11	34	0	64	13%
55-64 jaar	0	0	-	-	-	-	-	0	-	0	2	0	0	2	0%
totaal	28	75	(53)	-	-	(503)	-	5	-	61	56	211	48	482	100%
WAO															
WAO 80-100	1	6	14	-	15	-	-	0	-	6	15	22	0	79	66%
WAO 15-80	0	7	0	-	0	-	-	0	-	2	3	1	0	13	11%
WAO < 15%	0	19	0	-	0	-	-	0	-	3	5	1	0	28	23%
totaal	1	32	14	-	15	(87)	-	0	-	11	23	24	0	120	100%
pensioen/vut															
	1	1	1	-	-	18	-	0	-	4	1	2	0	28	100%

Reprografie: TNO
Projectnummer: 310.6093