

Lichamelijke belasting veroorzaakt meeste ziekteverzuim

Carla van Deursen,

Rob Gründemann

De kantinejuffrouw is een ingehuurd cateraar geworden.

Medewerkers van deze contract-catering hebben een hoog ziekteverzuim.

Langdurig staan, vaak werken in ongunstige houdingen/bewegingen en de (beperkte) leermogelijkheden zijn hiervan de belangrijkste oorzaken.

De bedrijfsgroep contract-catering bestaat uit ruim zeventig bedrijven, waarvan er momenteel dertien zijn aangesloten bij de werkgeversvereniging Veneca. Deze dertien bedrijven hebben ruim 12 500 werknemers in dienst. Dit is meer dan 95% van het totaal aantal werknemers. Contract-cateringbedrijven verzorgen restauratieve diensten. De klanten zijn vooral afkomstig uit de kantorensector en de industrie. Voor het grootste deel van de werknemers ligt de werkplek binnen het klantbedrijf ('de opdrachtgever'), waarvan er enkele duizenden zijn. De grotere locaties staan onder leiding van een catering-manager en de kleine locaties staan onder leiding van een catering-beheerder. Van de 'operationele' werknemers werkt het grootste deel op een vaste locatie. Ruim 10% werkt als regiomedewerker. Regiomedewerkers hebben geen vaste locatie, geen vast rooster of vaste uren. Zij vallen vaak in bij ziekte en hebben een contract voor minimaal dertien uur per week.

Het ziekteverzuim in de contract-catering is hoog vergeleken met het gemiddelde in ons land, en ook hoog vergeleken met het verzuim van de totale bedrijfsvereniging voor de Horeca. De werkgevers en werknemers in de contract-catering hebben daarom in de Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) afgesproken om de oorzaken van ziekteverzuim te laten onder-



Medewerkers staan vaak in vreemde houdingen

zoeken. In het voorjaar van 1994 heeft de Stichting Kwaliteit van de Arbeid (SKA) voor de contract-catering aan TNO Preventie en Gezondheid de opdracht gegeven om de oorzaken van het hoge ziekteverzuim te achterhalen. In de SKA zijn de werknemers vertegenwoordigd door de Horecabond FNV, de Industrie en Voedingsbond CNV en de Unie en de werkgevers door Veneca.

VRAAGSTELLINGEN

Om een goed inzicht in de oorzaken van het ziekteverzuim te krijgen, zijn twee afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd. Het eerste deelonderzoek bestaat uit een analyse van het ziekteverzuim binnen de bedrijfsgroep. In het tweede deelonderzoek staan de werksituatie, de gezondheid en de oorzaken van het ziekteverzuim in de contract-catering centraal. De vraagstellingen van de twee onderzoeken zijn als volgt.

Deelonderzoek 1

1. Welke verzuimcijfers zijn beschikbaar binnen de contract-catering?

2. Wat is de hoogte en de vorm van het ziekteverzuim en bij welke personeelsgroepen (wat

geslacht, leeftijd en functie betreft) is het verzuim het hoogst?

3. Welk verzuim zou men in de contract-catering kunnen verwachten gezien de samenstelling van het personeel en de zwaarte van het werk?

Deelonderzoek 2

4. Hoe is de werksituatie en de gezondheid van de werknemers in de contract-catering vergeleken met die van andere werknemers: wat zijn de gunstige en wat zijn de ongunstige kanten van dit werk?

5. Welke personeelsgroepen (wat geslacht, leeftijd en functie betreft) vormen de belangrijkste aandachtsgroepen?

6. Welke aspecten van het werk vormen de belangrijkste oorzaken van het hoge ziekteverzuim?

Met behulp van de antwoorden op deze zes vragen kan de achterliggende centrale onderzoeksvraag worden beantwoord: Op welke aspecten van het werk en op welke personeelsgroepen kan de contract-catering zich het beste concentreren bij de aanpak van het hoge ziekteverzuim?

DE ONDERZOEKSMETHODE

Aan het onderzoek hebben alle dertien contract-cateringbedrijven deelgenomen, die in 1994 aangesloten waren bij de werkgeversvereniging Veneca. De gegevens voor het eerste onderzoek zijn verzameld door een enquête onder de bedrijven. Opgaven van verzuimgegevens zijn verstrekt door de bedrijven en door de bedrijfsvereniging. Het tweede deelonderzoek bestond uit de afname van een schriftelijke vragenlijst onder een willekeurige steekproef van werknemers uit alle dertien contract-cateringbedrijven. De grootte van de steekproef liep uiteen van ongeveer 30 werknemers bij het kleinste bedrijf tot 300 werknemers bij de twee grootste bedrijven. Het ging hierbij om de werknemers in operationele functies, dat wil zeggen: werkzaam op de locatie van een opdrachtgever. In totaal hebben bijna 2600 werknemers een vragenlijst ontvangen. Van deze vragenlijsten is 67% ingevuld teruggestuurd. In de vragenlijst zijn vragen gesteld over alle relevante kanten van het werk in de contract-catering. Om te bepalen welke aspecten van het werk mogelijk iets met het ziekteverzuim te maken hebben (en dus relevant zijn), is een vooronderzoek uitgevoerd. Dit vooronderzoek bestond onder andere uit een bezoek aan vier locaties, waar is rondgekeken en waar vragen over het werk zijn gesteld aan catering-medewerkers, leidinggevend en koks.

DEELONDERZOEK 1

De beschikbaarheid van verzuimcijfers binnen de contract-catering (vraag 1)

De verzuimgegevens over de bedrijfsgroep zijn beperkt. Er zijn in principe drie bronnen: de bedrijfsvereniging voor de Horeca, het ZiekteRegistratieSysteem (ZRS) van het GAK en de eigen verzuimregistratiesystemen van de bedrijven. De bedrijfsvereniging kan voor de contract-catering alleen het risicopercentage (dit is vergelijkbaar met het verzuimpercentage) en de toekenningsfrequentie (dit is vergelijkbaar met de meldingsfrequentie) voor alle catering-bedrijven te zamen rapporteren. Deze cijfers zijn pas sinds 1992 beschikbaar. In de jaren daarvoor zijn de verzuimgegevens van de contract-catering niet te onderscheiden van de overige bedrijven die zijn aangesloten bij de bedrijfsvereniging voor de Horeca.

De meeste cateringbedrijven waren (conform de CAO-afpraak) in 1993 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 cateringbedrijven beschikten over een uitgebreider pakket ZRS-gegevens.

Alle bedrijven registreren ook zelf hun ziekteverzuim met behulp van een geautomatiseerd systeem. 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 bedrijven met eenzelfde systeem bestaan onderlinge verschillen. De meldingsfrequenties zijn onderling wel goed vergelijkbaar. Het is binnen de bedrijven niet gebruikelijk dat de verzuimcijfers worden uitgesplitst naar de personeelskenmerken leeftijd, geslacht, salarisgroep of functiegroep. Wel rapporteert ongeveer de helft van de bedrijven dat deze uitsplitsing technisch mogelijk is.

De hoogte en vorm van het ziekteverzuim (vraag 2)

Volgens de gegevens uit het ZRS ligt het verzuimpercentage binnen de contract-catering in 1993 voor bijna alle bedrijven op ongeveer hetzelfde, hoge niveau van ongeveer 12%, terwijl het landelijk gemiddelde op 8,6% lag. De ziekmeldingsfrequentie is met 1,6 niet bijzonder hoog en ligt landelijk gezien op een gemiddeld niveau. De cijfers van ZRS en bedrijfsvereniging zijn niet exact gelijk, maar de onderlinge verschillen zijn klein. 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 eenmaal sprake is van langdurig verzuim, duurt het langer dan in andere bedrijfstakken voordat men weer aan het werk gaat.

In de verzuimpercentages van het ZRS en de bedrijfsvereniging is ook het verzuim wegens zwangerschaps- en bevallingsverlof meegerekend. Hoe hoog dit verzuim is, is onbekend. Op grond van het relatief 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 kunnen nuanceren: verzuim wegens bevallingsverlof heeft immers niets met de werksituatie te maken en is door de werkgever niet te vermijden. Het onderzoek heeft ook geen inzicht opgeleverd in de hoogte van verzuim wegens aangepast werk (tijdelijk lichter werk doen en/of minder uren werken).

Op basis van de opgaven 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 een hoger verzuimpercentage dan de mannen, en wordt de meldingsfrequentie lager naarmate werknemers ouder zijn. 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 lagere salarisschalen. Vanaf het niveau van catering-manager vormt het verzuim geen bijzonder groot probleem. Deze bevindingen op basis van registratiegegevens van bedrijven komen overeen met de bevindingen op basis van het zelfgerapporteerde verzuim in de werknemers-enquête.

Het op basis van de personeelssamenstelling te verwachten verzuim (vraag 3)

De personeelssamenstelling binnen de contract-catering is ongunstig voor de hoogte van het verzuimpercentage. Dit komt door het groot aantal vrouwen (onder andere door het zwangerschaps- en bevallingsverlof), de hoge gemiddelde leeftijd, het relatief lage opleidingsniveau van de werknemers en het feit dat het werk lichamelijk belastend is. De laatste twee feiten zijn afkomstig uit de werknemers-enquête. Door deze voor het ziekteverzuim ongunstige personeelssamenstelling, zal het verzuimpercentage in de contract-catering in principe hoger liggen dan gemiddeld in Nederland. Over de grootte van het te verwachten verschil met landelijke cijfers kan met dit onderzoek geen uitspraak worden gedaan, omdat het hiervoor benodigde cijfermateriaal niet aanwezig is. De personeelsofbouw is niet ongunstig voor de meldingsfrequentie: hoewel een groot aandeel vrouwen over het algemeen ook het gemiddeld aantal ziekmeldingen 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 in principe op een gemiddeld niveau liggen en dit lijkt ook het geval te zijn.

DEELONDERZOEK 2

Algemene kenmerken van de werknemers in de contract-catering

Uit het vragenlijstonderzoek blijkt dat ruim driekwart van de werknemers vrouw is. In de Nederlandse beroepsbevolking ligt het per-

centage vrouwen ruim twee keer zo laag. In vergelijking met de Nederlandse werkende bevolking zijn de mannen die in de contract-catering werken wat jonger, terwijl de vrouwen juist wat ouder zijn. Vergeleken met de gemiddelde werknemer in Nederland, is de opleiding van de werknemers in de contract-catering laag en werken veel mensen in deeltijd.

Veel meer dan de helft van de functies wordt door vrouwen vervuld. Typische mannen-functies zijn kok, chauffeur, automatenoperator en magazijnmedewerker. Het aantal werknemers in deze functies is echter klein. Alleen in de functie van catering-manager zijn ongeveer evenveel mannen als vrouwen werkzaam. De 'catering-medewerkers' vormen de grootste functiegroep binnen de contract-catering: ruim de helft van de werknemers bekleedt deze functie. De regiomedewerkers en catering-beheerders vormen de één en twee na grootste functiegroep.

Het werk en de gezondheid vergeleken met andere bedrijfstakken (vraag 4)

Op twee kanten van het werk steekt de contract-catering duidelijk gunstig af bij andere sectoren: het werk is emotioneel gezien weinig belastend en heeft weinig nadelige invloed op het privé-leven. Ook is het oordeel van de werknemers over hun leidinggevende en de collega's wat gunstiger dan in andere sectoren. Over de volgende kanten van het werk is het oordeel van de werknemers in de contract-catering beter noch slechter dan dat van andere werknemers: de tevredenheid met de inhoud van het werk, het binnenklimaat op de werk-

plek (zoals warmte, tocht, temperatuurswisseling en stank), de 'beloning, waardering en toekomstverwachting' en de wijze waarop het werk georganiseerd is. Vergeleken met andere sectoren heeft het werk in de contract-catering de volgende nadelen: het werktempo is hoger, de regelmogelijkheden zijn minder, de leermogelijkheden (mogelijkheden om de eigen vaardigheden te ontwikkelen) zijn minder goed, men moet veel meer staan en lopen en vaker in houdingen werken die belastend kunnen zijn (zoals vaak vele malen per minuut dezelfde bewegingen met de hand of arm moeten maken, vaak langdurig in dezelfde houding moeten werken en vaak ver moeten reiken met de armen of handen). Het algemene eindoordeel van de werknemers in de contract-catering over hun werk is niet beter, maar ook niet slechter dan in de vergelijkingsgroepen.

Vergeleken met andere werknemers, vinden de werknemers in de contract-catering de belasting van het werk hoger, hun (lichamelijke en psychische) gezondheid slechter en hebben zij meer last van aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Werknemers in de contract-catering verschillen niet van werknemers in andere sectoren wat de medische consumptie (zoals doktersbezoek en geneesmiddelengebruik) betreft. De gezondheid van de werknemers in de contract-catering lijkt in grote lijnen slechter dan in andere sectoren. Het beroep dat zij doen op de medische sector is echter niet groter dan gemiddeld. De slechtere gezondheid binnen de contract-catering zal voor een deel (maar niet geheel) te maken hebben met de hogere gemiddelde leeftijd, het grote aandeel vrouwen en het gemiddeld lage opleidingsni-

veau onder de werknemers. Deze kenmerken gaan over het algemeen samen met een ongunstiger oordeel over de gezondheid (zie ook schema 1).

Aandachtsgroepen binnen het personeel (vraag 5)

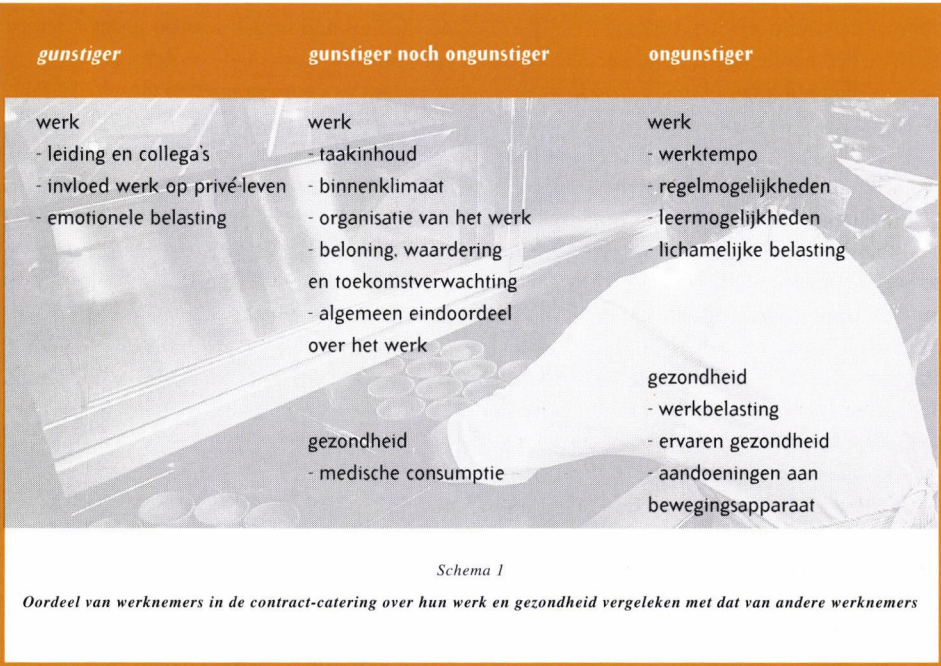
Onderzocht is of er binnen de contract-catering personeelsgroepen zijn, die op meerdere aspecten van het werk een negatiever oordeel dan gemiddeld. Deze groepen worden dan 'aandachtsgroepen' genoemd. Dit is het geval voor de volgende personeelsgroepen: de mannen in het algemeen (koks, chauffeurs, automatenoperators en magazijnbedienden) en in minder ernstige mate de jongeren. Oudere werknemers hebben niet meer problemen met het werk dan jongere en cateringmedewerkers en regiomedewerkers hebben niet meer problemen dan leidinggevenden. Werknemers die ouder zijn dan 55 jaar, hebben over veel aspecten van het werk juist minder klachten dan de overige leeftijdsgroepen. Waarschijnlijk komt dit doordat werknemers met veel gezondheids- en werkproblemen al voor ze 55 jaar zijn, de contract-catering hebben verlaten wegens arbeidsongeschiktheid of vrijwillig ontslag.

De vrouwen en werknemers in de leeftijd van 45 tot 54 jaar rapporteren de meeste klachten die duiden op stress en een slechtere gezondheid. De slechtere gezondheid van deze groepen kan niet volledig toegeschreven worden aan de werksituatie: in Nederland uiten vrouwen over het algemeen meer klachten over hun gezondheid dan mannen, en ouderen hebben meestal meer klachten dan jongeren. Regiomedewerkers (binnen deze functiegroep werken meer vrouwen en iets meer ouderen dan gemiddeld in de contract-catering) en 55-plussers hebben de minste stress- en gezondheidsklachten.

De volgende werknemers melden zich volgens de eigen opgave in de vragenlijst vaker ziek dan gemiddeld: medewerkers jonger dan 25 jaar, medewerkers van éénvrouwslocaties en de samengevoegde groep van 'chauffeurs, automatenoperators en magazijnbedienden'. Wat het totaal aantal verzuimdagen betreft zitten de volgende groepen werknemers hoger dan gemiddeld: medewerkers van éénvrouw-slokaties en vrouwen van 35 tot 44 jaar.

De oorzaken van het ziekteverzuim (vraag 6)

Wat nu 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 worden wat de belangrijkste oorzaken zijn van stress,



1. meer dan 25% (>50%) werknemers heeft
ongunstig oordeel of één of meer vragen

taakinhoud
leermogelijkheden
werktempo
regelmogelijkheden
lichamelijke belasting:
- lopen/staan
- gewichten 5 kg
- gewichten >5 kg
- werkhoudingen/bewegingen
- taakzwaarte
binnenklimaat: warmte
instructie en veiligheid
- instructie: werkhouding
- onveilige situaties
- kleine ongevallen
klachten hulpmiddelen
werkorganisatie
collega's
waardering
leiding

2. oordeel ongunstiger dan van
werknemers in andere sectoren

- leermogelijkheden
werktempo
regelmogelijkheden
lichamelijke belasting:
- lopen/staan
- werkhoudingen/werkbewegingen

3. gaan gepaard met stress,
gezondheid en ziekteverzuim

stress, slechte gezondheid en ziekteverzuim
beperkte leermogelijkheden
veel staan en lopen
ongunstige werkhoudingen/werkbewegingen

(alleen stress en slechte gezondheid)
(hoog werktempo)
(grote taakzwaarte)
(slecht binnenklimaat)
(kleine ongevallen)
(slechte werkorganisatie)
(weinig waardering)
(relatie werk en privé)

Schema 2

Oorzaken van ziekteverzuim volgens de drie criteria (vetgedrukt: >50% heeft ongunstig oordeel)

slechte gezondheid en ziekteverzuim. 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 werknemers.

In schema 2 is weergegeven welke werkaspecten voldoen aan respectievelijk criterium 1, 2 en 3.

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 worden daarmee als de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim beschouwd. De werkaspecten werktempo en regelmogelijkheden voldoen aan de eerste twee criteria en worden hiermee als belangrijke aandachtspunten voor het arbobeleid beschouwd.

CONCLUSIES

Wanneer men de werkgebonden oorzaken van het hoge verzuim in de contract-catering wil aanpakken, kan men zich het beste richten op het verminderen van de lichamelijke belasting en het vergroten van de leermogelijkheden. De aanpak van deze verzuimoorzaken moet gericht worden op het gehele operationele personeel (managers en beheerders uitgezonderd voor zover het de leermogelijkheden betreft). TNO komt op basis van de uitkomsten van dit onderzoek tot de volgende adviezen aan de Stichting Kwaliteit van de Arbeid, en daarmee aan de contract-cateringbedrijven.

1. Verminder de lichamelijke belasting binnen alle operationele functies.

De lichamelijke belasting is de belangrijkste (in het werk gelegen) oorzaak van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering. Voor de vermindering van de lichamelijke belasting worden vier algemene richtlijnen gegeven.

Zorg dat de verschillende werkzaamheden zoveel mogelijk afgewisseld worden tussen de verschillende werknemers op een locatie. 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.

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.

Zowel leidinggevend als medewerkers dienen een cursus te volgen over goede werkhoudingen. Zorg daarnaast dat leidinggevend 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.

Zorg dat op de locatie de juiste hulpmiddelen aanwezig zijn en dat deze altijd in orde zijn.

Daarnaast is onderzoek nodig naar de mo-

gelijkheden om langdurig staan en lopen te verminderen. Ook dient een algemeen handboek samengesteld te worden, waarmee per locatie bepaald kan worden hoe de lichamelijke belasting daar verminderd kan worden en hoe men de verbetering daadwerkelijk ingevoerd kan krijgen. De problemen en mogelijke oplossingen zullen immers voor elke locatie verschillend zijn.

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

Een belangrijk deel van de cateringmedewerkers en koks ervaart de mogelijkheden om de eigen vaardigheden te ontwikkelen als relatief beperkt. Dit vormt een medeoorzaak van het ziekteverzuim. Geadviseerd wordt om na te gaan hoe dit te verhelpen zou zijn.

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 gerealiseerd worden door uitbreiding van het personeel. In principe kan men echter ook zonder het personeelsbestand uit te breiden, het werktempo verminderen, bijvoorbeeld door de regelmogelijkheden te vergroten (door meer taken te delegeren en meer autonomie te geven), het werk beter te organiseren, prettige en minder prettige taken beter te verdelen over de werknemers of de lichamelijke belasting te verminderen.

Geadviseerd wordt om na te gaan wat de mogelijkheden zijn om op de locaties veranderingen door te voeren die het werktempo kunnen terugdringen en de regelmogelijkheden vergroten.

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

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat de mannen in de contract-catering een veel ongunstiger mening over hun werksituatie hebben dan vrouwen. Dit uit zich (nog) niet in een hoger ziekteverzuim. Het is echter niet uit te sluiten dat de nog jonge groep van mannen naarmate ze ouder worden, nog meer onvrede met het werk zal ondervinden en/of dat het ziekteverzuim gaat stijgen. Aangeraden wordt na te gaan wat de oorzaken van de onvrede met

het werk zijn, en welke mogelijkheden er zijn om hierin verbetering aan te brengen.

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

Met de huidige verzuimregistratiesystemen kan geen goed inzicht verkregen worden in de hoogte en de vorm van het ziekteverzuim binnen de contract-catering. Om een goed inzicht te krijgen in de hoogte en vorm van het ziekteverzuim en de veranderingen hierin in de loop van de tijd ('monitoring'), is het belangrijk dat alle bedrijven een goede registratie voeren. Deze registratie moet een aantal vaste verzuimgegevens opleveren waarvan de definities onderling vergelijkbaar zijn. Geadviseerd wordt om op sectorniveau te zorgen voor onderlinge afstemming van de verzuimregistratiesystemen en het bewerken en publiceren van bedrijfsgegevens tot sectorgegevens.

VERVOLGACTIES

Mede naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek heeft de SKA een arbohandboek ontwikkeld voor de contract-cateringbedrijven. Dit arbohandboek is binnen de sector op grote schaal verspreid en met name bedoeld voor de leidinggevenden op de locaties. Het biedt concrete handvatten voor het terugdringen van de fysieke belasting van het werk. Ook ten aanzien van de werkdruk, werkbelasting en het werktempo zijn onlangs activiteiten gestart. Met behulp van gesprekken wordt geïnventariseerd welke problemen men op dit gebied ervaart en welke oplossingen mogelijk zijn. Ook deze gegevens wil men op den duur verwerken in het handboek. Het handboek is dan ook een groeiboek, wat steeds aangevuld zal worden met nieuwe kennis over verbetering van de kwaliteit van het werk in de sector.

Dit artikel is een bewerking van het volgende onderzoeksrapport:

Deursen, C.G.L. van, Gründemann, R.W.M. (1995). *Werksituatie, gezondheid en ziekteverzuim in de contract-catering*. Leiden: TNO Preventie en Gezondheid (nr. 95.022).

Carla van Deursen en Rob Gründemann - TNO Preventie en Gezondheid, Leiden.

ABRIE-Methode

Eind november van dit jaar start de laatste ABRIE-training. Het thema van de training luidt 'van inventariseren naar veranderingen'. De cursist leert tijdens de training de ABRIE als adviesinstrument te hantieren. De training is dan ook vooral gericht op het aanleren van vaardigheden ten behoeve van gespreksvoering met de klant om: een projectplan op te stellen; inzicht te krijgen in bedrijfscultuur en bedrijfsbeleid; resultaten te rapporteren aan het management; over het plan van aanpak te adviseren en vervolgtrajecten in gang te zetten. Het programma draagt een uitgesproken werkkarakter. Aan de hand van de casuïstiek wordt het gehele ABRIE-traject doorlopen.

De training duurt drie dagen: twee dagen aaneengesloten en na circa drie maanden een derde dag. In de periode tussen de tweede en de derde dag voert de cursist een ABRIE uit en verwerkt deze praktijkervaring in een 'learner-report'.

De training is bedoeld voor arbodeskundigen die in hun werk al meerdere risico-inventarisaties hebben uitgevoerd en bij het gehele RI&E-traject betrokken zijn: van opdracht-acquisitie tot en met het adviseren over een plan van aanpak van het bedrijf en het realiseren van adviezen door de klant.

Info SKB. Entrada 202. 1096 EE
Amsterdam. Tel. 020-6904046.