

TNO-rapport
95.023

Werksituatie, Gezondheid en Ziekteverzuim in de Contract-Catering

Publieksversie

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

ISBN 90-6743-370-5

Deze uitgave is te bestellen door het overmaken van f 21,-- (incl. BTW) op postbankrekeningnr. 99.889 ten name van het TNO-PG te Leiden onder vermelding van bestelnummer 95.023.

Deze publieksversie vormt een bewerking uit het volgende onderzoeksrapport.

DEURSEN CGL van, GRÜNDEMANN RWM. Werksituatie, gezondheids en ziekteverzuim in de contract-catering. Leiden: TNO Preventie en Gezondheid, 1995 (nr. 95.022).

Het uitgebreide onderzoeksrapport is te bestellen door het overmaken van f 34,65 (incl. BTW) op postbankrekeningnr. 99.889 ten name van het TNO-PG te Leiden onder vermelding van bestelnummer 95.022.

INHOUD

	pagina
1. WAAROM EEN ONDERZOEK NAAR HET ZIEKTEVERZUIM?	1
2. DE VRAAGSTELLINGEN VAN HET ONDERZOEK	1
3. DE ONDERZOEKSMETHODE	2
4. DE UITKOMSTEN VAN DEELONDERZOEK 1: DE VRAGENLIJST ONDER WERKNEMERS	4
5. DE UITKOMSTEN VAN DEELONDERZOEK 2: DE ANALYSE VAN HET ZIEKTEVERZUIM	9
6. CONCLUSIES	12
7. ADVIEZEN	13
BIJLAGE 1 STICHTING KWALITEIT VAN DE ARBEID	17
BIJLAGE 2 DE BEDRIJVEN DIE AAN HET ONDERZOEK HEBBEN DEELGENOMEN	19

1. WAAROM EEN ONDERZOEK NAAR HET ZIEKTEVERZUIM?

De werkgevers en werknemers in de contract-catering vinden het ziekteverzuim te hoog. Daarom hebben zij in de Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) afgesproken om de oorzaken van het ziekteverzuim te laten onderzoeken. In het voorjaar van 1994 heeft de Stichting Kwaliteit van de Arbeid (SKA) voor de contract-catering aan TNO de opdracht gegeven om de oorzaken van het hoge ziekteverzuim te onderzoeken (zie bijlage 1 voor achtergrondinformatie over de SKA). Hierbij werd om speciale aandacht gevraagd voor de oudere werknemers.

Deze publieksversie vormt een samenvatting van het uitgebreide onderzoeksrapport. Vanwege de gewenste beknoptheid zijn de resultaten hier met minder nuancering en daardoor met meer stelligheid beschreven dan in het originele onderzoeksrapport. Voor de nuanceringsen wordt daarom verwezen naar het originele onderzoeksrapport (zie de achterzijde van het voorblad).

2. DE VRAAGSTELLINGEN VAN HET ONDERZOEK

Om een goed inzicht in de oorzaken van het ziekteverzuim te krijgen, heeft TNO twee afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd.

Deelonderzoek 1

Een beoordeling van de werksituatie in de contract-catering en van de oorzaken van het ziekteverzuim.

Deelonderzoek 2

Een analyse van het ziekteverzuim.

De vraagstellingen van de onderzoeken zijn als volgt:

Deelonderzoek 1

1. *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?*
2. *Welke personeelsgroepen (wat geslacht, leeftijd en functie betreft) vormen de belangrijkste aandachtsgroepen?*

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

Deelonderzoek 2

4. *Welke verzuimcijfers zijn beschikbaar binnen de contract-catering?*
5. *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.*
6. *Welk verzuim moet men in de contract-catering verwachten gezien de samenstelling van het personeel en de zwaarte van het werk?*

Met behulp van de antwoorden op deze zes vragen zal de achterliggende centrale onderzoeksvraag beantwoord kunnen worden, zijnde:

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?

3. DE ONDERZOEKSMETHODE

Aan het onderzoek hebben alle dertien contract-catering bedrijven deelgenomen, die in april 1994 aangesloten waren bij de werkgeversvereniging Veneca. De namen van deze bedrijven zijn te vinden in bijlage 2.

Het **eerste deelonderzoek** bestond uit de afname van een schriftelijke vragenlijst onder een willekeurige steekproef van werknemers uit alle dertien contract-catering bedrijven. 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 lokatie van een opdrachtgever. In het totaal hebben bijna 2.600 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 vóóronderzoek uitgevoerd. Dit vooronderzoek bestond onder andere uit een bezoek aan vier lokaties, waar is rondgekeken en waar vragen over het werk zijn gesteld

aan catering-medewerkers, leidinggevend en koks. In schema 1 staan de belangrijkste onderwerpen uit de vragenlijst vermeld.

Schema 1 Hoofdonderwerpen uit de vragenlijst voor werknemers

achtergrond	werk	gezondheid
- leeftijd, geslacht, opleiding e.d. - gezinssituatie - functie - arbeidscontract/werktijden - aantal dienstjaren - soort lokatie - personeelsbezetting lokatie - regiomedewerkers	- inhoud van het werk - leermogelijkheden - werktempo - regelmogelijkheden - lichamelijke belasting - binnenklimaat - voorlichting en veiligheid - klachten over hulpmiddelen - organisatie van het werk - collega's - waardering krijgen - emotionele belasting - leiding - relatie werk en privé - arbeidsvoorwaarden - toekomstverwachting - het werk al met al	- werkbelasting - ervaren gezondheid - klachten door het werk - bewegingsapparaat - medische consumptie - ziekteverzuim

De gegevens voor het **tweede onderzoek** zijn op de volgende manieren verzameld.

- Afname van een schriftelijke vragenlijst onder de dertien bedrijven naar de kenmerken en mogelijkheden van hun verzuimregistratiesysteem. Alle bedrijven hebben deze vragenlijst ingevuld.
- Een opgave van de bedrijven van hun personeelsopbouw en het personeelsverloop. Elf van de dertien bedrijven hebben opgave gedaan. De meeste van deze elf bedrijven konden echter niet alle gevraagde gegevens leveren.
- Een opgave van de bedrijven van de beschikbare verzuimcijfers uit het ZRS (ZiekteRegistratieSysteem van het GAK) en/of het eigen verzuimregistratiesysteem. Twaalf bedrijven hebben verzuimcijfers opgestuurd. De kwaliteit en de hoeveelheid verzuimcijfers was wisselend.
- Een opgave van de bedrijfsvereniging van de verzuimgegevens die openbaar zijn.

4. DE UITKOMSTEN VAN DEELONDERZOEK 1: DE VRAGENLIJST ONDER WERKNEMERS

Algemene kenmerken van de werknemers in de contract-catering

Op basis van de respondenten (dat zijn de werknemers die de vragenlijst ingevuld hebben teruggestuurd), blijkt dat de personeelssamenstelling bij de meeste contract-catering bedrijven vergelijkbaar is. Bij twee bedrijven wijkt de personeelssamenstelling echter sterk af, namelijk bij KLM Catering Services (daar werken grotendeels mannen, veel chauffeurs en het bedrijf heeft slechts twee locaties) en bij de Stichting Mensa Academica Amstelodamensis (daar werken relatief veel mannen en de gemiddelde leeftijd is laag).

Ruim driekwart van de werknemers is vrouw. In de Nederlandse beroepsbevolking ligt het percentage vrouwen op 36% en is daarmee ruim twee keer zo laag. In vergelijking met de Nederlandse werkende beroepsbevolking 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.

De meeste functies binnen de contract-catering bestaan voor veel meer dan de helft uit vrouwen. Typische mannen-functies binnen de contract-catering zijn de kok en de chauffeur, de automatenoperators en de magazijnmedewerkers. 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.

Antwoorden op de onderzoeksvragen

- 1. 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?*

Het werk

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 privéleven. 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 werkplek (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 voor het bewegingsapparaat (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 (zie ook schema 2).

Schema 2. Oordeel van werknemers in de contract-catering over hun werk vergeleken met dat van andere werknemers.

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 werknemers, vinden de werknemers in de contract-catering de belasting van het werk hoger, hun ervaren (lichamelijke en psychische) gezondheid slechter en hebben zij meer last van aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Wegens gebrek aan vergelijkingsgegevens is onbekend hoe de kwaliteit van de slaap en het percentage werknemers met gezondheidsklachten ten gevolge van het werk, zich verhouden tot andere werknemers. Werknemers in de contract-catering verschillen niet van werknemers in andere sectoren wat de medische consumptie betreft (zoals doktersbezoek en geneesmiddelengebruik). 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 (zie ook schema 3). 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 opleidingsniveau onder de werknemers. Deze kenmerken gaan over het algemeen samen met een ongunstiger oordeel over de gezondheid.

Schema 3. Oordeel werknemers contract-catering over hun gezondheid vergeleken met dat van andere werknemers.

gunstiger	gunstiger noch ongunstiger	ongunstiger
	- ziektegedrag (medische consumptie)	- werkbelasting - ervaren gezondheid - aandoeningen aan bewegingsapparaat

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

Het werk

Onderzocht is of er binnen de contract-catering personeelsgroepen zijn, waarvan het oordeel over het werk in het algemeen slechter is dan gemiddeld. Deze groepen worden dan 'aandachtsgroepen' genoemd. Dit is het geval voor de volgende personeelsgroepen: de mannen in het algemeen, de koks, de 'chauffeurs, automatenoperators en magazijnbedienden' en (in minder ernstige mate) de jongeren. Het blijkt niet zo te zijn dat oudere werknemers (45-plussers) meer problemen met het werk hebben dan jongere werknemers of dat cateringmedewerkers en regiomedewerkers meer problemen hebben dan managers of beheerders. Werknemers die ouder dan 55 jaar zijn, 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 verlaten hebben wegens arbeidsongeschiktheid of vrijwillig ontslag.

De gezondheid

De groep werknemers in de leeftijd van 45 tot 54 jaar en de vrouwen 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!

Het zelf gerapporteerde ziekteverzuim

De volgende werknemers melden zich (volgens de eigen opgave in de vragenlijst) vaker ziek dan gemiddeld: medewerkers jonger dan 25 jaar, medewerkers van éénvrouwslokaties 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 éénvrouwslokaties en vrouwen van 35 tot 44 jaar.

In schema 4 worden de conclusies over de belangrijkste aandachtsgroepen voor werk, gezondheid en ziekteverzuim samengevat.

Schema 4. Aandachtsgroepen binnen de contract-catering voor werk, gezondheid en ziekteverzuim.

werk	gezondheid	ziekteverzuim
- mannen - jongeren tot 25 jaar - koks - chauffeurs, automatenoperators en magazijnbedienden	- vrouwen - 45 tot 54 jarigen	<i>aantal ziekmeldingen</i> - medewerkers < 25 jaar - éénvrouwslokaties - chauffeurs, automatenoperators, managers <i>aantal verzuimdagen</i> - éénvrouwslokaties - vrouwen 35 tot 44 jaar

3. Welke aspecten van het werk 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:

- Criterion 1. Meer dan een kwart van de werknemers heeft een ongunstig oordeel over het werkaspect.
- Criterion 2. Het oordeel van de werknemers in de contract-catering over het werkaspect is ongunstiger dan van werknemers in andere bedrijfstakken.
- Criterion 3. Een ongunstig oordeel over het werkaspect gaat gepaard met een hoog ziekteverzuim, stress of slechte gezondheid van de werknemer.

Op *bijna alle* werkaspecten is het eerste criterium van toepassing. De enige gunstige uitzonderingen hierop zijn de emotionele belasting van het werk en de relatie tussen werk en privéleven. Om binnen de werkaspecten nog onderscheid te maken naar 'meer en minder ernstig', is ook nagegaan op welke werkaspecten *meer dan de helft* van de werknemers klachten uit. Aan dit strengere criterium voldoen het werktempo, het langdurig lopen en staan, het verplaatsen van gewichten vanaf vijf kilogram, de werkhoudingen/werkbewegingen, het binnenklimaat 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. Volgens dit criterium vormen de volgende aspecten van het werk een mogelijke oorzaak van het ziekteverzuim: het hoge werktempo, de relatief gebrekkige leermogelijkheden, de relatief slechte regelmogelijkheden, veel staan en lopen en werken in ongunstige werkhoudingen/werkbewegingen.

Met het derde criterium wordt bekeken of werknemers die een werkaspect ongunstig beoordelen ook meer stress- en gezondheidsklachten en een hoger ziekteverzuim hebben, dan degenen die een gunstiger oordeel hebben over het werkaspect. Dit is het geval bij de volgende werkaspecten: langdurig staan en lopen, werkhoudingen/werkbewegingen en leermogelijkheden. Een aantal andere werkaspecten (zoals een hoog werktempo) gaat wel samen met stress en slechtere gezondheid, maar niet met hoog ziekteverzuim. Deze uitkomsten zijn samengevat in schema 5.

Schema 5. Oorzaken van ziekteverzuim volgens de drie criteria (**vetgedrukt**: >50% heeft ongunstig oordeel).

1. meer dan 25% (>50%) werknemers heeft ongunstig oordeel of één of meer vragen	2. oordeel ongunstiger dan van werknemers in andere sectoren	3. gaan gepaard met stress, gezondheid en ziekteverzuim
- 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	- leermogelijkheden - werktempo - regelmogelijkheden - lichamelijke belasting: . lopen/staan . werkhoudingen/werkbewegingen	<i>stress, slechte gezondheid en ziekteverzuim</i> - leermogelijkheden - staan en lopen - werkhoudingen/werkbewegingen <i>(alleen stress en slechte gezondheid)</i> (- werktempo) (- taakzwaarte) (- 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 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.

5. DE UITKOMSTEN VAN DEELONDERZOEK 2: DE ANALYSE VAN HET ZIEKTE-VERZUIM

Antwoorden op de onderzoeksvragen

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

De bedrijfsvereniging

De meeste contract-catering bedrijven vallen onder de bedrijfsvereniging voor de Horeca, verenigd in het Gemeenschappelijk AdministratieKantoor (GAK). Het GAK 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 tezamen rapporteren. Deze cijfers zijn beperkt tot de jaren 1992 en 1993. 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.

Het ZRS

Het ZRS is het ZiekteRegistratieSysteem van het GAK. Bedrijven kunnen zich hier vrijwillig bij aansluiten. In ruil voor een opgave van het aantal personeelsleden, krijgen de bedrijven elk kwartaal een overzicht van hun ziekteverzuim. 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-catering bedrijven te zamen. Drie bedrijven beschikten over een uitgebreider pakket ZRS-gegevens.

De eigen verzuimregistratiesystemen

Alle bedrijven registreren ook zelf 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-catering bedrijven 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 verzuimregistratiesysteem, die de bedrijven opgestuurd hebben naar TNO, ontstaat de indruk dat het binnen de bedrijven niet gebruikelijk is 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.

5. *Wat is de omvang en aard van het ziekteverzuim en bij welke personeelsgroepen (wat geslacht, leeftijd en functie betreft) is het verzuim het hoogst.*

De omvang en aard van het verzuim

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 procent, 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 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 wisselende groep bedrijven die tussen 1991 en 1993 bij het ZRS waren aangesloten, is gedurende die drie jaren ongeveer gelijk gebleven.

In de verzuimpercentages van het ZRS en de bedrijfsvereniging is ook het verzuim wegens zwangerschaps- en bevallingsverlof meegeteld. 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 niet te vermijden. 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%).

Dit onderzoek heeft ook geen inzicht opgeleverd in de hoogte van verzuim wegens aangepast werk (tijdelijk lichter werk doen en/of minder uren werken). Ook deze vorm van verzuim zit opgesloten in de verzuimcijfers van het ZRS en de bedrijfsvereniging.

Het verzuim per personeelsgroep

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 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 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. Deze bevindingen op basis van registratiegegevens van bedrijven komen overeen met de bevindingen op basis van het zelfgerapporteerde verzuim in de werknemersenquête.

6. Welk verzuim moet men in de contract-catering verwachten gezien de samenstelling van het personeel en de zwaarte van het werk?

De personeelssamenstelling binnen de contract-catering is *ongunstig* voor de hoogte van het verzuimpercentage. Dit komt door het grote aandeel 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 werknemersenquête. 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 personeelsopbouw 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.

6. CONCLUSIES

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van beide deelonderzoeken samengevoegd. Hierbij staan niet langer de oorspronkelijke onderzoeksvragen centraal, maar de achterliggende centrale vraagstelling van dit onderzoek.

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 belangrijkste verzuimoorzaken

De belangrijkste (in het werk gelegen) oorzaak van het hoge ziekteverzuim in de contract-catering zijn de beperkte leermogelijkheden en de *lichamelijke belasting* van het werk, en wel:

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

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 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.

De belangrijkste aandachtsgroepen

Op de werkaspecten lichamelijke belasting en leermogelijkheden zijn géén speciale aandachtsgroepen aan te wijzen. Mannen en vrouwen, alle leeftijdsgroepen en bijna alle functiegroepen scoren slecht op deze werkaspecten. Alleen bij de managers en de beheerders vormen de leermogelijkheden geen probleem.

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:

1. het verminderen van de lichamelijke belasting,
2. 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).

Om de effecten van verzuimaanpak te kunnen meten, is een goede ziekteverzuimregistratie belangrijk. De huidige verzuimregistratiesystemen kunnen echter niet alle noodzakelijke gegevens leveren. Aangeraden wordt daarom om hierin verbetering aan te brengen.

7. ADVIEZEN

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-catering bedrijven.

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, maar daarnaast is onderzoek nodig naar de wijze waarop de vermindering van de lichamelijke belasting het beste aangepakt 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 leidinggevers als medewerkers dienen een cursus te volgen over goede werkhoudingen. Zorg daarnaast dat leidinggevers 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 de 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,
- samenstelling van een algemeen handboek, waarmee per lokatie 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 lokatie 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 beperkt. Dit vormt een medeoorzaak van het ziekteverzuim. Geadviseerd wordt om na te gaan *waarom* de leermogelijkheden beperkt zijn 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 *regel-*

mogelijkheden 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.

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

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 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 is het niet mogelijk om een goed inzicht te krijgen 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, is het belangrijk dat alle bedrijven een goede registratie voeren die een aantal vaste verzuimgegevens oplevert 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 leeftijdsgroep,
- 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).

Het is het beste het verzuim te meten in kalenderdagen en gedeeltelijk verzuim naar verhouding van het aantal verzuimde uren mee te tellen. Geadviseerd wordt om op sectorniveau te zorgen voor onderlinge afstemming van de verzuimregistratiesystemen en het bewerken en publiceren van bedrijfsgegevens tot sectorgegevens.

BIJLAGE 1
STICHTING KWALITEIT VAN DE ARBEID

De Stichting Kwaliteit van de Arbeid

De Stichting Kwaliteit van de Arbeid (SKA) heeft de volgende doelstelling: het verrichten van onderzoek, het geven van voorlichting en adviezen en het ontwikkelen van instrumenten ten behoeve van bedrijven met betrekking tot arbeidsomstandigheden, arbeidsongeschiktheid en bedrijfsgezondheidszorg. Het bestuur van de SKA is paritair samengesteld en bestaat uit drie werkgeversvertegenwoordigers en drie werknemersvertegenwoordigers.

De begeleidingscommissie van dit onderzoek werd gevormd door de voltallige Stichting, bestaande uit de volgende personen:

namens de werkgevers

- de heer J.C. van Zundert (Veneca)
- de heer W.E. Kooijman (Van Hecke catering bv)
- de heer W. Spaink (Eurest Nederland bv)

namens de werknemers

- de heer B.C. Francooy (Horecabond FNV)
- de heer Ph. Penders (Horecabond FNV)
- de heer J.A.M. Toxopeus (Industrie en Voedingsbond CNV)

secretaris

- mevrouw G.T.M. van der Werf (secretariaat SKA)

BIJLAGE 2

DE BEDRIJVEN DIE AAN HET ONDERZOEK HEBBEN DEELGENOMEN

De contract-catering bedrijven die aan het onderzoek hebben deelgenomen

- 1 Appèl Servicegroep
- 2 BRN Catering
- 3 Eindhoven Catering Services bv
- 4 Eurest Nederland bv
- 5 Holland Catering Specialisten bv
- 6 Van Hecke Catering bv
- 7 KLM Catering Services Schiphol bv
- 8 Mondial Cateringservice
- 9 Prorest Catering bv
- 10 Restoplan bv
- 11 SAB Catering bv
- 12 Service One Catering
- 13 Stichting Mensa Academica Amstelodamensis