

# SAMENVATTING RESULTATEN

## Onderzoek consignatiediensten in de reconditionering

Voor de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche (RAS) is door Déhora Consultancy Group een onderzoek uitgevoerd naar consignatie. Reden voor dit onderzoek is dat consignatiediensten door medewerkers als belastend worden ervaren en dat het voor werkgevers steeds moeilijker wordt om hier voldoende personeel voor te vinden. Tijdens een consignatiedienst is de medewerker buiten de reguliere werktijd direct oproepbaar voor de eerste beredding na een calamiteit. Consignatiediensten worden ook wel oproepdiensten of wachtdiensten genoemd.

Het onderzoek heeft bestaan uit vijf delen:

	<b>Literatuuronderzoek</b> naar hersteltijden bij belastend en onregelmatig werk in het algemeen en bij consignatie-diensten in het bijzonder.
<b>Branche-breed onderzoek onder de 14 bedrijven die gecertificeerd zijn voor de eerste beredding:</b>	
	<b>Vragenlijst onder werkgevers</b> om de stand van zaken met betrekking tot consignatie in de branche in kaart te brengen.
<b>Verdieping bij 4 van de 14 bedrijven:</b>	   
	<b>Roosteranalyse</b> op de oproepen van een steekproef van medewerkers met consignatiedienst.
	<b>Interviews</b> met een afvaardiging van HR, leidinggevenden, OR om inzicht te krijgen in de uitgangspunten van consignatie, de randvoorwaarden en de beperkingen.
	<b>Vragenlijst onder medewerkers</b> om de ervaren lichamelijke, geestelijke en sociale belasting van consignatiediensten in kaart te brengen en de oorzaken daarvan.

Het onderzoek is begeleid door een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordiging van werkgevers en van medewerkers, aan wie de resultaten van het onderzoek tussentijds zijn gerapporteerd. Het onderzoek en de aanbevelingen zouden niet tot stand kunnen zijn gekomen zonder de betrokken en deskundige begeleiding door deze werkgroep.

Ook is grote dank verschuldigd aan allen die dit onderzoek mogelijk hebben gemaakt, door de vragenlijst voor medewerkers of de vragenlijst voor werkgevers in te vullen en/of door de roosterdata aan te leveren. Zonder de inspanning van al deze mensen zou dit onderzoek niet kunnen zijn gerealiseerd.

Het onderzoek is mede mogelijk gemaakt met subsidie vanuit de MDIEU regeling.

## RESULTATEN WERKGEVERS VRAGENLIJST



Voor het vragenlijstonderzoek werkgevers zijn uitnodigingen verstuurd naar de 14 bedrijven in de reconditionering om per vestiging de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 25 vestigingen de vragenlijst ingevuld (opgeteld zeven verschillende bedrijven). Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van het vragenlijstonderzoek werkgevers samengevat.

Gemiddeld lopen er per vestiging 12 medewerkers mee in het consignatierooster. Dit aantal varieert tussen de 2 en 50 medewerkers. Bij de meeste vestigingen moeten medewerkers verplicht consignatiediensten werken, bij een kleiner deel is dit tot een bepaalde leeftijd verplicht. Bij alle vestigingen wordt er gewerkt met blokken van 7 dagen consignatie achter elkaar (één consignatieweek). Het aantal keer dat een medewerker voor een consignatieweek wordt ingepland, varieert van één keer per drie weken tot één keer per zeven weken. Per jaar zijn er gemiddeld per vestiging 114 oproepen tijdens consignatie.

Alle vestigingen in dit onderzoek hebben een consignatieregeling afgesproken. Bij vier vestigingen zijn er aparte afspraken gemaakt over leeftijd en werken in consignatiediensten. Bij vijf vestigingen zijn er afspraken over het minimale en maximale aantal consignatiediensten per medewerker per jaar.

Een aantal vestigingen geeft medewerkers een extra vergoeding bovenop de vergoeding die is afgesproken in de cao. Deze extra vergoeding ligt tussen de 20 en 35 euro per oproep. Bij de meeste vestigingen kunnen medewerkers kiezen of zij de vergoeding voor oproepen tijdens consignatie in geld of in tijd-voor-tijd willen ontvangen. Bij één vestiging is de vergoeding altijd in tijd-voor-tijd. Bij 16 vestigingen hebben medewerkers vaak/altijd de mogelijkheid om met doorbetaling van hun normale loon later te beginnen als zij 's nachts zijn opgeroepen. Bij vijf vestigingen is dit daarentegen nooit of zelden mogelijk.

Ongeveer de helft van de vestigingen denkt dat in de volgende twee jaar het aantal consignatieoproepen hetzelfde blijft en een derde denkt dat het aantal oproepen gaat toenemen. Werkgevers zeggen dat het vinden van nieuwe medewerkers die consignatiediensten willen werken, de belangrijkste uitdaging is in de volgende twee jaar. Daarnaast noemen zij als de belangrijkste uitdagingen:

- Het verminderen van de lichamelijke en mentale belasting van consignatiediensten.
- Het mee blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod.
- Het vermijden van onnodige oproepen.

## RESULTATEN ROOSTERANALYSE



De roosteranalyse is uitgevoerd onder 3 bedrijven in de reconditionering die gecertificeerd zijn voor het uitvoeren van de eerst bereddering Voor de roosteranalyse zijn gegevens aangeleverd over oproepen voor een periode van 6 maanden. De analyse is uitgevoerd op basis van de gegevens van 57 verschillende medewerker, die bij elkaar in die periode 706 oproepen hebben gehad.

Uit de analyse komt naar voren dat:

- Op de dagen dat medewerkers worden opgeroepen, het in de meeste gevallen gaat om één oproep per dag.
- Er op vrijdag, zaterdag en zondag gemiddeld meer oproepen zijn dan op de doordeweekse dagen.
- Medewerkers in de meeste gevallen 1 of 2 oproepen per week hebben in de weken dat zij zijn geconsigneerd.
- Medewerkers in vrijwel alle gevallen niet meer dan 2 dagen achter elkaar (één of meer keer) worden opgeroepen.
- De meeste oproepen in de dag/avond plaatsvinden.

Het aantal oproepen dat een medewerker gemiddeld genomen tijdens consignatie per dag krijgt, is beperkt en dit geldt ook voor het aantal oproepen per week. De oproepen vinden daarnaast slechts in beperkte mate 's nachts plaats. Op basis van de roosteranalyse komt daarom naar voren dat consignatie voornamelijk een sociale belasting met zich mee brengt. Incidenteel is er wel degelijk sprake van hoge lichamelijke belasting (veel oproepen in korte tijd en/of lange oproepen). In deze gevallen lijkt individueel maatwerk van belang.

## RESULTATEN VRAGENLIJST ONDER MEDEWERKERS



Het vragenlijstonderzoek onder medewerkers is uitgevoerd onder 4 bedrijven in de reconditionering. De vragenlijst is door 59 medewerkers ingevuld. Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder medewerkers samengevat.

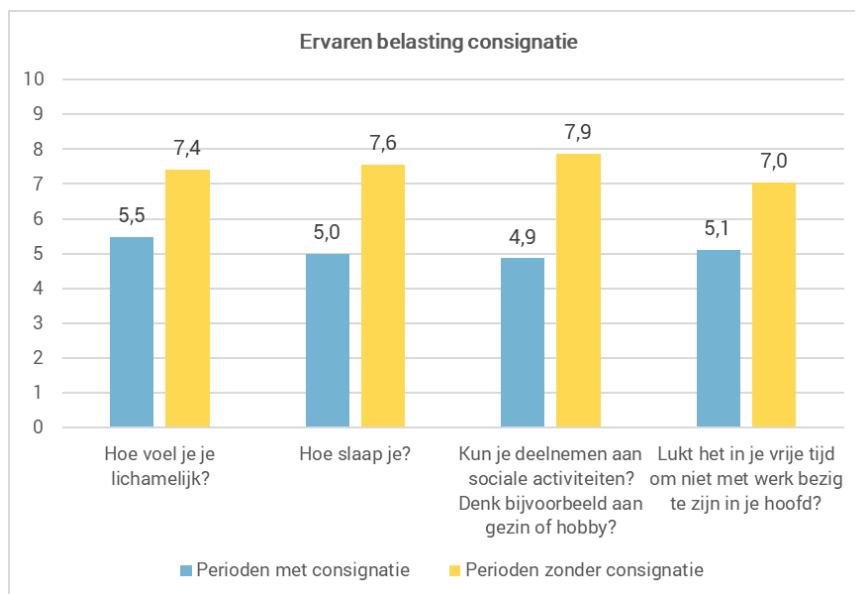
Medewerkers geven aan tussen de 5 en 20 keer per jaar een consignatieweek te hebben. Gemiddeld is dit 11 consignatieweken per jaar. De invloed op het consignatierooster is voor de meeste medewerkers beperkt. De medewerkers zeggen niet heel tevreden te zijn met het rooster. Ze geven dit gemiddeld een rapportcijfer van een 5,5. Medewerkers, die kunnen ruilen, geven een iets hoger rapportcijfer, namelijk een 6,0.

De meeste medewerkers vinden dat zij hun werk tijdens een oproep goed kunnen doen omdat ze voldoende zijn opgeleid en over de juiste materialen kunnen beschikken. Desgevraagd geven medewerkers aan dat een oproep gemiddeld 3,5 uur duurt, waarvan gemiddeld 1 uur reistijd. Iets minder dan de helft vindt de oproepen zelden/nooit belastend. Een meerderheid van de deelnemers (8 op de 10) ervaart dat ze soms, vaak of altijd worden opgeroepen als dat eigenlijk niet nodig is. Ongeveer twee derde van de deelnemers ervaart tijdens oproepen (soms, vaak of altijd) een werkdruk die ten kost gaat van de kwaliteit en/of de veiligheid.

Over het algemeen worden de consignatiediensten als zwaar ervaren. Niet alleen voor de medewerkers zelf. Meer dan de helft van de medewerkers geeft aan dat ook hun partner het als vervelend/belastend ervaart.

De helft van de deelnemers aan het onderzoek geeft aan dat zij het liefst helemaal willen stoppen met de consignatiediensten. Een derde van de medewerkers is tevreden met het aantal consignatiediensten dat zij werken.

Medewerkers slapen minder goed en ervaren een hogere lichamelijke, mentale en sociale belasting in perioden *met* consignatie dan in perioden *zonder* consignatie (uitgevraagd met rapportcijfers, waarbij 1 = heel slecht, 10= heel goed). Zoals de onderstaande figuur laat zien, is het verschil het grootst voor de ervaren sociale belasting.



Bijna de helft van de deelnemers denkt het werken in consignatiedienst de komende 10 jaar niet goed vol te kunnen houden. In het onderzoek is gevraagd welke verandering(en) het meest zouden helpen om consignatiediensten langer vol te houden. De twee meest gekozen veranderingen zijn:

- Minder onnodige oproepen tijdens consignatie.
- Minder vaak een langere reeks van consignatiediensten.

## AANBEVELINGEN



Het onderzoek heeft geleid tot aanbevelingen op zes gebieden:

- Verminderen van de belasting van het geconsigneerd zijn.
- Verminderen van onnodige oproepen.
- Medewerkers minder vaak geconsigneerd laten zijn.
- Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie/ meer hersteltijd.
- Maatwerkoplossingen voor bepaalde groepen medewerkers.
- CAO-afspraken.

Hieronder zijn de aanbevelingen samengevat. In totaal zijn het 17 aanbevelingen.

### *Verminderen van de belasting van het geconsigneerd zijn:*

- Kom tot andere roostermodellen dan 7 dagen achter elkaar consignatiedienst. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een patroon van 5 om 2 dagen of 4 om 3 dagen.
- Bij bedrijven waar wordt gewerkt met vaste en schaduw consignatie: Kom tot andere modellen voor de verdeling van vaste en schaduw consignatie in een reeks van consignatiediensten.
- Geef medewerkers training over gezond werken in consignatiediensten.
- Geef medewerkers (meer) invloed op het consignatierooster. Bijvoorbeeld door hen, binnen bepaalde kaders, zelf het consignatierooster te laten maken.
- Kijk naar mogelijkheden om bij een oproep in de nachtelijke uren twee keer te laten bellen (met enige tijd ertussen).

### *Verminderen van onnodige oproepen:*

- Stel een beslisboom op, op basis waarvan onnodige oproepen voorkomen kunnen worden.
- Voorkom onnodige oproepen door een financiële drempel in te bouwen.

### *Medewerkers minder vaak geconsigneerd laten zijn:*

- Vergroot de groep medewerkers door zoveel mogelijk medewerkers binnen het bedrijf mee te laten lopen in het consignatierooster (dus ook medewerkers die normaal gesproken andere werkzaamheden doen).
- Bespreek een langere aanrijtijd, zodat medewerkers een groter werkgebied (regio) af kunnen dekken tijdens consignatie.
- Kijk in gebieden met relatief weinig oproepen vanuit consignatie, naar de mogelijkheid voor meer samenwerking tussen de bedrijven om de consignatiediensten te verdelen.

*Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie/ meer hersteltijd:*

- Kijk naar de mogelijkheid om te variëren met de duur van de dagdienst, al naar gelang de medewerker wel of niet is geconsigneerd.
- Onderzoek de mogelijkheid om medewerkers halve weekenden te consigneren.
- Plan bij medewerkers die zijn geconsigneerd, in de ochtenduren werk dat kan worden uitgesteld. Dit helpt om de uitslaapregeling toe te kunnen passen als er oproepen zijn geweest tijdens de nacht.

*Maatwerkoplossingen voor bepaalde groepen medewerkers:*

- Kijk naar maatwerkoplossingen voor medewerkers die het werken in consignatiediensten vanwege leeftijd, ervaringsjaren en/of medische klachten als (te) belastend ervaren. Denk aan: parttime consignatie lopen, meer hersteltijd tijdens en na consignatie en aan andere patronen (bijvoorbeeld meer consignatiediensten tijdens het weekend (overdag) en minder tijdens de avond/nachtelijke uren).

*CAO-afspraken:*

- Maak een keuze mogelijk tussen vergoeding in tijd-voor-tijd of in geld voor oproepen tijdens consignatie.
- Onderzoek de vergoedingen voor het geconsigneerd zijn en voor de oproepen.
- Verduidelijk de uitslaapregeling en licht toe waarom deze van belang is. Werk de uitslaapregeling ook uit voor het weekend.

De uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen zijn aan het RAS bestuur gepresenteerd. Gegeven de urgentie die de resultaten van het onderzoek laat zien, heeft het bestuur besloten om in de sector ondersteuning te bieden bij het uitvoeren van pilots, zodat sociale partners een beeld krijgen of de genoemde adviezen kunnen leiden tot betere omstandigheden bij consignatiediensten. De komende periode worden de verschillende pilots opgestart en gevolgd.

