



Arbeidsvoorwaarden

Een onderzoek onder werknemers in de contractcatering

Stichting Onderzoek Horeca, Recreatie en Catering

Keizersgracht 62-64

1015 CS Amsterdam

December 2007

INHOUD

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVRAAG EN RESPONS	9
1.1 DOELSTELLING	9
1.2 RESPONDENTEN EN POPULATIE	10
2 RESULTATEN.....	15
2.1 DE THEMA'S: DOORGROEIMOEGELIJKHEDEN EN OPLEIDINGEN/CURSUSSEN.....	15
2.2 DE THEMA'S: FUNCTIONERINGSGESPREK EN WERKOVERLEG	17
2.3 DE THEMA'S: PSYCHISCHE EN FYSIEKE WERKDRIJK	20
2.4 DE THEMA'S: NALEVING CAO	30
2.5 ARBEIDSVOORWAARDEN.....	32
3 AANBEVELINGEN.....	44
4 METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING	46
4.1 AANLEIDING ONDERZOEK.....	46
4.2 DE EMPIRISCHE CYCLUS	46
4.3 OPERATIONALISEREN EN METEN	48
4.4 DE VRAGENLIJSTCONSTRUCTIE	50
4.5 DE STEEKPROEF	50
4.6 DATA VERWERKING EN -ANALYSE	51
LITERATUURLIJST	52

Bijlage: Vragenlijst

Samenvatting

Dit onderzoek is gehouden onder een responsgroep van 1491 werknemers in de contractcatering. Doel van het onderzoek is het in kaart brengen van thema's met betrekking tot arbeidsvoorwaarden, werkdruk en loopbaan en scholing die werknemers in de cateringsector belangrijk vinden en volgens de werknemers opgenomen moeten worden in de cao voor de cateringsector, die zal gelden na april 2008. Het onderzoek heeft gekeken of er specifieke relaties aan te wijzen zijn tussen bepaalde genoemde thema's en bepaalde kenmerken van de onderzoekspopulatie. Daarnaast is gekeken hoe mensen een aantal aspecten van hun huidige werk beleven en of er daar vanuit thema's aan te wijzen die van belang kunnen zijn voor het overleg over de cao na 2008.

Resultaten thema's

Meer dan 70% van de respondenten ziet doorgroeimogelijkheden bij de eigen werkgever en bijna de helft geeft aan daar ook daadwerkelijk gebruik van te hebben gemaakt.

Ruim 80% van de respondenten heeft wel eens een opleiding of cursus van het bedrijf gevolgd. Positief is dat in bijna alle gevallen deze cursus volledig door de werkgever is betaald.

Driekwart van de respondenten geeft aan de afgelopen twee jaar één of meerdere malen een functioneringsgesprek te hebben gehad. Daarnaast geeft ruim 41% van de respondenten aan dat zij éénmaal of vaker per maand een werkoverleg hebben. Opvallend is dat bijna 45% van deze groep werknemers aangeeft minder dan 1 x per maand een werkoverleg te hebben. 13% van de respondenten geeft aan nooit werkoverleg te hebben.

Van de respondenten geeft 48% aan *altijd, heel vaak* of *regelmatig* hoge psychische werkdruk te ervaren. 52% geeft aan *altijd, heel vaak* of *regelmatig* hoge fysieke werkdruk te ervaren. Van de respondenten geeft ruim de helft aan dat er *niets gebeurt* om de psychische en fysieke werkdruk te verlagen.

In dit onderzoek lijkt een duidelijk verband aangetoond te worden tussen de mate waarin respondenten aangeven dat er iets gebeurt aan zowel de werkdruk (zowel de psychische- als fysieke werkdruk) en de mate waarin zij aangeven dat zij werkoverleg hebben. Bij beide vormen van werkdruk bleek dat degenen die aangaven 1 x per maand of vaker werkoverleg te hebben, ook in significant hogere mate aangaven dat er iets werd gedaan aan beide vormen van werkdruk.

Bijna 90% van de respondenten geeft aan dat de cao wordt nageleefd en bijna 7% geeft aan dat dit niet het geval is. Het resterende aantal van de respondenten heeft geen antwoord gegeven op deze vraag.

Resultaten wensen ten aanzien van arbeidsvoorwaarden

In het onderzoek is gevraagd welke wensen men heeft ten aanzien van arbeidsvoorwaarden. In de onderstaande tabel is een opsomming gemaakt van de meest belangrijke (20% en hoger) thema's (keuzemogelijkheid 5 van de 18 thema's).

Rang	Onderwerp	Aantal maal aangekruist	% van respondenten (1491) dat onderwerp heeft aangekruist
1	Hoger salaris	1317	88%
2	Beter pensioen	948	64%
3	Verlaging werkdruk	671	45%
4	Verbetering loondoorbetaling 1 ^e ziektejaar	572	38%
5	Betere/hogere toeslagregeling	489	33%
6	Verbetering regeling contractwijziging aanpassing art 10/11	424	28%

Tabel S1. Rangorde en percentages top 6 gehele responspopulatie

Structuur van het rapport

In hoofdstuk 1 gaan wij dieper in op de probleemstelling en de daaruit voortkomende onderzoeksvragen. Tevens zal in hoofdstuk 1 aandacht besteed worden aan de opzet van het onderzoek en de vergelijking respondenten / bedrijfstakpopulatie.

In hoofdstuk 2 staan de resultaten en conclusies van dit onderzoek met betrekking tot de thema's en de arbeidsvoorwaardenwensen beschreven.

Ook wordt er In dit hoofdstuk ingegaan op significante verschillen tussen verschillende groepen werknemers in de catering. Hoofdstuk 2 sluit af met een tabel waarin de arbeidsvoorwaardenwensen van de gehele responsgroep en van een aantal specifieke groepen.

Hoofdstuk 3 bevat de aanbevelingen vanuit dit onderzoek en in hoofdstuk 4 staat de methodologische verantwoording van het onderzoek beschreven.

De in deze rapportage gepresenteerde tabellen zijn allen gebaseerd op de vanuit de onderzoeksdata door SPSS geproduceerde tabellen. Alle genoemde conclusies zijn gebaseerd op deze tabellen. Indien gewenst zijn de originele tabellen in te zien ten kantore van de SOHRC.

1 Onderzoeksvraag en respons

1.1 Doelstelling

Het onderzoek onder werknemers in de sector contractcatering moet inzicht bieden in de wensen van die werknemers met betrekking tot hun arbeidsvoorwaarden in de periode na 1 april 2008.

Dit leidt tot de volgende probleemstelling:

Welke arbeidsvoorwaardelijke thema's vinden werknemers in de sector contractcatering belangrijk en welke prioriteiten stellen zij daarbij?

Vanuit deze probleemstelling zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- 1. Zijn er bij de beleving van thema's aspecten aan te wijzen die van belang kunnen zijn voor het overleg over de cao in 2008?*
- 2. Welke prioriteit hebben deze thema's?*
- 3. Zijn er specifieke relaties aan te wijzen tussen bepaalde genoemde arbeidsvoorwaardelijke thema's en/of prioriteiten en bepaalde kenmerken van de onderzoekspopulatie?*

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle werknemers die vallen onder de cao contractcatering.

De steekproef bestaat uit:

- 3000 cateringleden van de FNV Horecabond
- 3000 werknemers van een groot cateringbedrijf
- het SOHRC cateringwerknemers panel (100)

De 3000 cateringleden van de FNV Horecabond hebben allen een extra vragenlijst plus antwoordenvolpde ontvangen met het verzoek deze te laten invullen en terugsturen door een niet bij de FNV Horecabond aangesloten collega. Maximaal is hiermee de steekproef uitgebreid met 3000 personen.

Uiteindelijk zijn er 1491 volledig ingevulde vragenlijsten retour ontvangen.

1.2 Respondenten en populatie

De totale respons bedraagt 1491. De totale (catering)populatie bedraagt 20.000¹. In de enquête is naar een aantal beschrijvende kenmerken gevraagd, te weten: leeftijd, geslacht, hoogst genoten opleiding, functiebenaming, soort cateringbedrijf, arbeidsduur en aantal werknemers op locatie. In deze paragraaf zullen de kenmerken van de respons zoveel mogelijk vergeleken worden met de kenmerken van de totale populatie.

1.2.1 Leeftijd

<i>Leeftijdscategorie</i>	<i>Respons in %</i>	<i>Sector¹ in %</i>
<i>29 jaar en jonger</i>	6%	19%
<i>30-39 jaar</i>	15%	21%
<i>40- 49 jaar</i>	32%	31%
<i>50 jaar en ouder</i>	45%	29%
<i>Wil niet zeggen</i>	2%	-

Tabel 1.1 Leeftijd gehele responspopulatie

Jongeren zijn in de respons duidelijk ondervertegenwoordigd. Werknemers van 50 jaar en ouder zijn duidelijk oververtegenwoordigd. Wel zijn alle groepen in dusdanige mate vertegenwoordigd dat er over elke groep uitspraken gedaan kunnen worden. Aangezien jongeren op sommige onderwerpen een duidelijk andere mening hebben dan oudere collega's, zal hier bij de resultaten en conclusies dieper op worden ingegaan.

1.2.2 Geslacht

	<i>Percentage</i>	<i>Sector in %</i>
<i>Man</i>	22%	21%
<i>Vrouw</i>	77%	79%
<i>Geen opgave</i>	1%	-

Tabel 1.2 Geslacht gehele responspopulatie

De respons komt vrijwel overeen met de sector als geheel.

¹ Werknemers in de horeca, contractcatering en verblijfrecreatie. Buro Veldkamp 2005

Gebruikt zijn de cijfers van het bedrijfshap horeca & catering uit dit rapport

1.2.3 Opleiding

Er zijn geen goede vergelijkbare cijfers bekend met betrekking tot het opleidingsniveau van de respondenten. In dit onderzoek geeft 14% aan lager onderwijs als hoogste onderwijs te genoten te hebben, 75% gaf aan dat dit middelbaar beroepsonderwijs was, 8% geeft hier hbo op en 2% een universitaire opleiding.

1.2.4 Soort cateringbedrijf

De verdeling qua respondenten en qua hele sector over de verschillende cateringsectoren is als volgt:

	<i>Respons in %</i>	<i>Sector als geheel² in %</i>
<i>Bedrijfscatering</i>	81%	90%
<i>Institutionele catering</i>	5%	6%
<i>Scholencatering</i>	8%	4%
<i>Inflightcatering</i>	4%	onbekend
<i>Anders</i>	3%	-

Tabel 1.3 verdeling naar subsector

In vergelijking met de cijfers uit 2003 lijken de bedrijfscatering en de institutionele catering iets ondervertegenwoordigd te zijn en de scholencatering iets oververtegenwoordigd. De grote lijn, een sector die voor het overgrote deel bestaat uit locaties in de bedrijfscatering, zien we echter wel weer duidelijk terug in het onderzoek. In hoofdstuk 2, resultaten en conclusies, zullen significante afwijkingen van de andere subsectoren ten opzichte van de bedrijfscatering duidelijk aangegeven worden.

² Bron: kenniskaart contractcatering 2004 van bedrijfschap horeca en catering. De bron is een overzicht van de aantallen locaties per bedrijfssoort in 2003. Van de inflightcatering is geen aantal genoemd. Bij benadering zal er een verband zijn tussen aantal werknemers en aantal locaties. Er zijn geen betere bronnen voorhanden,

1.2.5 Locatiegrootte

Er zijn geen cijfers beschikbaar voor de gehele catering met betrekking tot locatiegrootte. In dit onderzoek is de respons als volgt verdeeld over de locaties:

<i>Locatiegrootte</i>	<i>Percentage</i>	<i>Aantal respondenten</i>
1 werknemers	13%	200
2-5 werknemers	39%	586
6-10 werknemers	17%	255
11-25 werknemers	16%	235
Meer dan 25 werknemers	11%	168
Weet niet/ wil niet zeggen	3%*	47

Tabel 1.4 verdeling naar locatiegrootte alle respondenten

* Telt niet op tot 100 vanwege afronding

1.2.6 Functiebenaming

Ook over de verdeling over de functies zijn geen cijfers beschikbaar voor de hele sector.

Uit tabel 1.5 blijkt dat vooral uitvoerende en leidinggevende functies op de locaties in dit onderzoek goed vertegenwoordigd zijn. Door de hoge respons van de groep cateringmedewerkers A + B + C en van de groep cateringbeheerders/managers zijn voor deze groepen vergaand valide uitspraken te doen. Voor de overige groepen (met uitzondering van de groep zelfstandig werkende koks) zijn geen uitspraken te doen vanwege de lage respons of de brede samenstelling van de groep.

Functiebenaming	Percentage
Cateringmedewerker A	8%
Cateringmedewerker B	33%
Cateringmedewerker C	9%
Chefkok	1%
Zelfstandig werkend kok	3%
Cateringbeheerder	21%
Leerling	0%
Cateringmanager	13%
Chauffeur	1%
Afwasser	0%
Medewerker algemene dienst	1%
Overig (staf, sales, administratie)	4%
Anders	6%
Weet niet/ wil niet zeggen	0%

Tabel 1.5 verdeling naar functiebenaming gehele responspopulatie

1.2.7 Arbeidsduur

<i>Arbeidsduur</i>	<i>Respons in %</i>	<i>Hele sector</i> ³
Fulltime	23%	27%
Parttime	73%	66%
Flexibel	4%	7

Tabel 1.6 Verdeling op basis arbeidsduur

Hoewel er verschil te constateren valt in absolute waarden, komt de verdeling in grote lijn wel overeen met de verdeling in de sector.

³ Werknemers in de horeca, contractcatering en verblijfrecreatie. Buro Veldkamp 2005

Gebruikt zijn de cijfers van het bedrijfshap horeca & catering uit dit rapport

2 Resultaten

2.1 De thema's: doorgroeimogelijkheden en opleidingen/cursussen

Een ruime meerderheid (71,5%) van alle respondenten geeft aan dat er bij de huidige werkgever mogelijkheden zijn om door te groeien naar hogere functies. Van degenen die hebben aangegeven dat deze doorgroeimogelijkheden er zijn gaf 47% aan daar zelf gebruik van te hebben gemaakt. 15% geeft aan nog nooit een opleiding of cursus te hebben gevolgd bij het bedrijf. 81% geeft aan dat wel te hebben gedaan. 3% weet het niet of wil het niet zeggen.

Er zijn verschillen tussen de verschillende deelsectoren te constateren.

Geeft aan nooit cursus te hebben gevolgd	
Bedrijfscatering	13%
Institutionele catering	25%
Scholen catering	24%
Inflightcatering	29%

Ook zijn er verschillen te ontdekken tussen de subsectoren als het gaat om het zien van doorgroeimogelijkheden. In de bedrijfscatering ziet 74% doorgroeimogelijkheden, tegenover 60% van de werknemers in de institutionele catering. Voor de scholencatering is dit percentage 65%. In de inflightcatering ziet 61,5% deze mogelijkheden. Bij de vraag of de respondent er zelf gebruik van heeft gemaakt, zijn de verschillen tussen de subsectoren veel kleiner en statistisch gezien niet significant verschillend.

Leeftijd blijkt bij dit onderwerp een bescheiden rol te spelen. Hoe jonger men is, hoe hoger men de kansen op doorgroeimogelijkheden bij de eigen werkgever inschat. 81% van de groep tot 30 jaar ziet deze mogelijkheid. Toch ziet ook nog 67% van de 50 jaar en ouderen mogelijkheden om door te groeien.

Jongeren tot 30 jaar geven wel iets vaker aan dat zij gebruik hebben gemaakt van deze mogelijkheid. Maar de verschillen tussen de leeftijdsgroepen zijn niet heel groot.

Werknemers met een arbeidsovereenkomst van 20 uur of minder hebben duidelijk minder vaak gebruik gemaakt van mogelijkheden om door te groeien. Hoewel zij de doorgroeimogelijkheden

in bijna dezelfde mate zien als degenen met een contract van meer dan 20 uur zijn de verschillen groot. 24% van degenen met een klein contract hebben daadwerkelijk gebruik gemaakt tegenover 52% van degenen met een contract van meer dan 20 uur.

Locatiegrootte speelt bij dit onderwerp een beperkte rol. Hoewel werknemers van locaties tussen de 11 en 25 werknemers minder vaak aangeven dat zij mogelijkheden zien om door te groeien, blijkt dat zij in dezelfde mate als werknemers op kleinere of grotere locaties gebruik hebben gemaakt van deze doorgroeimogelijkheden. Bij het gebruik maken van doorgroeimogelijkheden valt op dat werknemers van locaties met meer dan 25 werknemers duidelijk vaker dan werknemers van andere locaties aangeven daar gebruik van te hebben gemaakt (47% van alle respondenten, 57% van de respondenten die werkzaam zijn op locaties van meer dan 25 werknemers.)

Tussen uitvoerenden⁴ op locaties in de bedrijfscatering en leidinggevenden op deze locaties zijn wel grote verschillen te ontdekken.

<i>Vraag:</i>	<i>Uitvoerenden in %</i>	<i>Leidinggevenden in %</i>
<i>Ziet mogelijkheid om door te groeien?</i>	66%	82%
<i>Gebruik van gemaakt?</i>	30%	63%
<i>% respondenten die in de laatste 2 jaar een cursus hebben gevolgd</i>	23%	40%

Tabel 2.1 doorgroeimogelijkheden en opleiding cursus, verdeling uitvoerenden/leidinggevenden op locatie

Tevens valt op dat de uitvoerenden op locatie in 67% van de gevallen de cursus deden in opdracht van de werkgever. Voor leidinggevenden was dit percentage 39%.

Wie heeft de cursus betaald:

Behalve in de inflightcatering geven bijna alle werknemers (percentages hoog in de 90) aan dat de werkgever de scholing geheel heeft betaald. In de inflightcatering gaat dit op voor 80% van de werknemers. 11% geeft aan dit geheel zelf te hebben betaald en 3% heeft het gezamenlijk met de baas betaald.

⁴ Bij de presentatie van de resultaten in dit hoofdstuk vallen onder uitvoerende op locatie de functies cateringmedewerker A, B en C. Onder leidinggevenden op locatie vallen de functies cateringbeheerder en cateringmanager

Deze laatste twee resultaten kunnen mede een verklaring zijn voor het feit dat medewerkers in de inflightcatering vaker dan werknemers in andere subsectoren aangeven dat zij een betere scholingsregeling belangrijk vinden .

Conclusies doorgroeimogelijkheden en opleidingen /cursussen

Werknemers in de sector zien in hoge mate kansen om door te groeien. Ruim de helft tot bijna driekwart geeft aan deze mogelijkheden te zien. Leidinggevenden geven vaker aan van deze kansen gebruik te hebben gemaakt dan uitvoerenden. Ook geven werknemers met een contract van 20 uur of minder aan minder vaak van deze kansen gebruik te hebben gemaakt.

Ook geven leidinggevenden op locatie beduidend vaker aan in de laatste 2 jaar een cursus te hebben gevolgd. Werknemers met een contract van 20 uur per week of minder geven ook duidelijk aan in de laatste 2 jaar minder cursussen te hebben gehad dan degenen met een groter contract.

In de institutionele- scholen- en inflightcatering geven tussen de 24% en 29% van de werknemers aan nog nooit een cursus te hebben gehad. Dit is beduidend hoger dan de bedrijfscatering (13%).

2.2 De thema's: functioneringsgesprek en werkoverleg

Functioneringsgesprek

In de gehele responspopulatie geeft rond de driekwart van alle werknemers aan de afgelopen twee jaren 1 of 2 maal een functioneringsgesprek te hebben gehad. Een verschil is te constateren bij de antwoorden op de vraag wie er nooit een functioneringsgesprek heeft gehad. Gemiddeld heeft 16% nooit een functioneringsgesprek gehad.

Nooit een functioneringsgesprek gehad:

<i>Subsector</i>	<i>% van respondenten in subsector</i>
Bedrijfscatering	15%
Institutionele catering	19%
Scholen catering	15%
Inflightcatering	27%
Hele sector	16%

Tabel 2.2 Nooit functioneringsgesprek gehad naar subsector

Opvallend is dat jongeren onder de 30 jaar duidelijk vaker aangeven nooit een functioneringsgesprek te hebben gehad in de laatste 2 jaar (jongeren nooit functioneringsgesprek 21%, hele sector 16%) Tussen de andere leeftijdscategorieën zijn de verschillen klein en niet significant.

Ook degenen met een contract van 20 uur of minder geven vaker aan nooit een functioneringsgesprek te hebben gehad. Het percentage van deze groep is 21% tegen 15% van de groep met een groter contract.

Ook de variabele locatiegrootte laat verschil zien bij de vraag wie er nooit een functioneringsgesprek heeft gehad. Locaties met 2-5 medewerkers en locaties met 11-25 medewerkers zitten aan de lage kant (14% en 13%), locaties met 6-10 medewerkers en locaties met meer dan 25 medewerkers zitten boven het gemiddelde (beide 19,5%).

Leidinggevenden op locatie hebben weliswaar iets vaker dan uitvoerenden op locatie een functioneringsgesprek, maar het verschil is niet significant.

Werkoverleg

Van alle respondenten geeft 44% aan dat zij minder vaak dan 1x per maand werkoverleg hebben. En 13% geeft aan nooit werkoverleg te hebben. Rond de 14% geeft aan dagelijks of minimaal 1 x per week werkoverleg te hebben.

	<i>Hele sector</i>	<i>Bedrijven catering</i>	<i>Institutionele catering</i>	<i>Scholen catering</i>	<i>Inflight catering</i>
<i>1 keer of meer per maand</i>	41%	42%	39%	39%	37%
<i>Wel werkoverleg, maar minder dan 1 keer per maand</i>	44%	43%	53%	57%	29%
<i>Nooit werkoverleg</i>	13%	13%	8%	4%	29%

Tabel 2.3 Hoe vaak hebt u werkoverleg bij het bedrijf waar u werkt? naar subsector In %

Het meest opvallende verschil tussen de subsectoren zien we bij de inflightcatering waar bijna 30% aangeeft nooit werkoverleg te hebben. Weliswaar geeft slechts 3,5% van de respondenten uit de scholencatering aan nooit een werkoverleg te hebben, maar het werkoverleg dat er is vind in duidelijk hogere mate minder dan 1 keer per maand plaats.

Leeftijd is geen variabele waarbij significante verschillen konden worden ontdekt in de relatie met het onderwerp werkoverleg.

Werknemers met een contract van 20 uur of minder geven aan beduidend minder werkoverleg te hebben dan werknemers met een groter contract. 29% heeft 1 maal of vaker per maand werkoverleg tegen 44% van de respondenten met een groter contract. En 16% van de respondenten met een klein contract geven aan nooit een werkoverleg te hebben tegen 12% van degenen met een groter contract.

	<i>2-5 medewerkers</i>	<i>6-10 medewerkers</i>	<i>11-25 medewerkers</i>	<i>Meer dan 25 medewerkers</i>
<i>1 keer of meer per maand</i>	45%	42%	31%	50%
<i>Wel werkoverleg, maar minder dan 1 keer per maand</i>	41%	53%	62%	29%
<i>Nooit werkoverleg</i>	12%	5%	7%	17%

Tabel 2.4 "Hoe vaak hebt u werkoverleg bij het bedrijf waar u werkt?" In % per locatiegrootte

(telt niet op tot 100% wegens weglaten categorie weet niet\ wil niet zeggen) ook de 1 persoonslocatie zijn hier om voor de hand liggende redenen weggelaten.

De variabele locatiegrootte blijkt een aantal significante verschillen op te leveren.

De locatiegrootte meer dan 25 medewerkers levert zowel het hoogste percentage op dat aangeeft minstens 1 keer per maand werkoverleg te hebben, maar ook het hoogste percentage dat aangeeft nooit werkoverleg te hebben. Bij de locatiegrootte 11-25 medewerkers valt vooral op dat het werkoverleg duidelijk minder frequent is dan in de rest van de sector.

Conclusies functioneringsgesprek en werkoverleg

Ondanks het feit dat in artikel 92 van de cao voor de contractcateringbranche (2006-2008) functioneringsgesprekken en werkoverleg verplicht zijn gesteld, geeft 16% van de respondenten aan nog nooit een functioneringsgesprek te hebben gehad en 13% van de respondenten geeft aan dat zij nooit werkoverleg hebben. Negatieve uitschieter hierbij is de inflightcatering met 27% (nooit functioneringsgesprek) en 29% (nooit werkoverleg).

Vanuit de variabele leeftijd vallen de jongeren negatief op voor wat betreft het functioneringsgesprek en vanuit de variabele arbeidsduur degenen met een contract van 20 uur of minder voor wat betreft beide onderwerpen.

Dat werknemers werkoverleg wel degelijk belangrijk vinden zal blijken uit de antwoorden op de vraag naar arbeidsvoorwaardenwensen. Er is daarbij een duidelijk verband te constateren tussen het niet of minder hebben van werkoverleg in de praktijk en een grotere wens naar werkoverleg in de nieuwe cao.

Uit dit onderzoek blijkt voorts dat het enkel opnemen van functioneringsgesprekken en werkoverleg als verplichting in de cao niet voldoende zijn, om dit ook in de praktijk gerealiseerd te krijgen. Sociale partners zullen zich moeten beraden over de vraag hoe zij de uitvoering van deze cao verplichtingen kunnen bevorderen.

2.3 De thema's: psychische en fysieke werkdruk

Werkdruk in al zijn vormen blijkt nog steeds een groot probleem te zijn in de sector. Niet alleen het bestaan van werkdruk blijkt een probleem te zijn. Maar een zeer fors deel van de respondenten geeft ook aan dat er niets aan die werkdruk gedaan wordt.

2.3.1 Psychische werkdruk

	<i>Hele sector</i>	<i>Bedrijfs catering</i>	<i>Institutionele catering</i>	<i>Scholencatering</i>	<i>Inflightcatering</i>
<i>Altijd/heel vaak en regelmatig</i>	48%	47%	44,5%	55%	79%
<i>Soms en zelden/nooit</i>	51%	53%	55,5%	45%	21%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	1%	1%	0%	0%	0%

* telt niet op tot 100% i.v.m. afrondingsverschil

Tabel 2.5 "Ervaart u binnen uw werk hoge psychische werkdruk? Bijvoorbeeld hectiek of veeleisende gasten?"

Naast het sectorgemiddelde van 48% van de respondenten die aangeeft dat zij altijd, heel vaak en regelmatig psychische werkdruk ervaren, scoort bij de variabele subsectoren de inflightcatering hoog. Maar ook de scholencatering scoort beduidend hoger dan gemiddeld. Ook valt bij inflight- en scholencatering op dat de percentages voor "Zelden/nooit" erg laag zijn. Gemiddeld ruim 18% , maar in de scholencatering 12% en in de inflightcatering zelfs 2%.

Voor de variabele leeftijd valt alleen de groep jonger dan 30 op. Zij geven significant minder aan psychische werkdruk te ervaren. Een percentage van 35% in deze groep dat aangeeft altijd/heel vaak en regelmatig last te hebben van psychische werkdruk is echter in absolute zin nog steeds erg hoog.

De variabele arbeidsduur blijkt grote verschillen te laten zien:

	<i>Hele sector</i>	<i>20-40 uur</i>	<i>Minder dan 20 uur</i>
<i>Altijd/heel vaak en regelmatig</i>	48%	52%	33%
<i>Soms en zelden/nooit</i>	51%	48%	67%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	0,6	0,5	0
<i>Totaal</i>	100	100*	100

* telt niet op tot 100% i.v.m. afrondingsverschil

Tabel 2.6 mate van ervaren psychische werkdruk naar arbeidsduur.

Hoewel een percentage van 33% bij de kleinere contracten in absolute zin ook nog fors is, is 52% van alle respondenten met een contract van 20 uur en meer die aangeeft altijd/heel vaak en regelmatig hoge psychische werkdruk te ervaren zeer hoog.

Ook de variabele locatiegrootte laat significante verschillen zien:

	<i>Hele sector</i>	<i>1 mede werker</i>	<i>2-5 mede werkers</i>	<i>6-10 mede werkers</i>	<i>11-25 mede werkers</i>	<i>Meer dan 25 medewerkers</i>
<i>Altijd\heel vaak en regelmatig</i>	48%	38,5%	42,5%	53%	60,5%	57%
<i>Soms en zelden\nooit</i>	51%	61%	57%	46%	39%	42%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	1%	1%	0,3%	1%	0,4%	0,5%
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100*	100*

* telt niet op tot 100% i.v.m. afrondingsverschil

Tabel 2.7 mate van ervaren psychische werkdruk naar locatiegrootte

Naarmate de locatie groter is, wordt er meer psychische werkdruk ervaren. Behalve bij de locaties groter dan 25 medewerkers waar die werkdruk weer iets minder is.

Tussen leidinggevenden en uitvoerenden op locatie zijn kleine verschillen te constateren. Significant anders is het antwoord bij de antwoordmogelijkheid "altijd\heel vaak". Dit antwoord wordt door 15,5% van de uitvoerenden aangekruist en door 10% van de leidinggevenden.

En wordt daar iets aan gedaan?

Deze vraag is gesteld aan de categorieën Altijd/heel vaak, regelmatig en soms (1210 werknemers.) Van hen gaven 188 werknemers aan de vraag niet van toepassing te achten. In totaal hebben 1022 werknemers aangegeven dat er naar hun mening iets moet gebeuren. Wat was hun reactie op de vraag of er ook iets gebeurt?

	<i>Hele sector</i>	<i>Bedrijfs catering</i>	<i>Institutionele catering</i>	<i>Scholencatering</i>	<i>Inflightcatering</i>
<i>Ja</i>	33%	35%	32%	31%	13%
<i>Neen</i>	65%	63,5%	68%	67%	85%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	1,5%	1,5%	0%	2%	2%
<i>totaal</i>	100*	100	100	100	100

* telt niet op tot 100% i.v.m. afrondingsverschil

Tabel 2.8 "Wordt er binnen uw werk iets gedaan om de psychische werkdruk die u ervaart te verminderen? Verdeling naar subsector.

Bekend⁵ is dat de sector de afgelopen jaren zeer veel menskracht en financiële middelen heeft geïnvesteerd om arbeidsomstandigheden te verbeteren. Dit blijkt bij een duidelijke meerderheid van de werknemers geen enkel effect te hebben gehad.

Qua subsectoren valt uiteraard de inflightcatering in het bijzonder op. Daar wordt het hoogste percentage werkdruk ervaren en er lijkt het minste te gebeuren.

De variabele leeftijd laat een aantal duidelijke verschillen zien.

	<i>Jonger dan 30 jaar</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50 jaar en ouder</i>
<i>Ja</i>	49%	32%	36%	31%
<i>Neen</i>	51%	68%	64%	69%
<i>Totaal</i>	100	100	100	100

Tabel 2.9 "Wordt er binnen uw werk iets gedaan om de psychische werkdruk die u ervaart te verminderen? Verdeling naar leeftijd.

Duidelijk is dat de groep jonger dan 30 jaar significant vaker aangeeft dat er iets aan de hoge fysieke werkdruk gebeurt en de groep 50 jaar en ouder significant minder vaak aangeeft dat er iets gebeurt.

⁵ Bijvoorbeeld: Eindmeting arbeidsrisico's in de contractcateringbranche Hubert consult Leiden, april 2007
kwantitatieve eindmeting arbeidsrisico's arbo-plusconvenant contractcatering

De variabele arbeidsduur laat geen significante verschillen zien met betrekking tot de mate waarin er iets gedaan wordt aan de psychische werkdruk.

Ook de variabele locatiegrootte laat kleine verschillen zien, maar deze zijn niet significant.

Er blijken geen significante verschillen te zijn tussen uitvoerenden en leidinggevenden op locatie. Ook leidinggevenden geven in hoge mate aan dat er niets gebeurt.

Er lijkt een verband gelegd te kunnen worden tussen de mate van werkoverleg en het antwoord op de vraag of er iets gedaan wordt aan de psychische werkdruk. Als er minder dan 1 x per maand sprake is van werkoverleg, wordt beduidend minder aangegeven dat er iets gedaan wordt aan de psychische werkdruk.

	<i>Dagelijks werkoverleg</i>	<i>1 of meer keer per week werkoverleg</i>	<i>1 of meer keer per maand werkoverleg</i>	<i>Minder vaak werkoverleg</i>	<i>Nooit werkoverleg</i>
<i>Ja</i>	38%	46%	47%	29%	14%
<i>Neen</i>	62%	54%	53%	71%	86%
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100

Respons van degenen die ja of neen beantwoordden op deze vraag uitgesplitst naar hun antwoord op de vraag hoe vaak er sprake is van werkoverleg. N=1005

Tabel 2.10 "Wordt er binnen uw werk iets gedaan om de psychische werkdruk die u ervaart te verminderen? Verdeling naar frequentie werkoverleg. In %.

2.3.2 Fysieke werkdruk

Het onderwerp fysieke werkdruk laat eenzelfde beeld zien als de psychische werkdruk. Een als hoog ervaren werkdruk en ook in hoge mate het antwoord dat er niets aan wordt gedaan.

	<i>Hele sector</i>	<i>Bedrijfs catering</i>	<i>Institutionele catering</i>	<i>Scholencatering</i>	<i>Inflightcatering</i>
<i>Altijd/heel vaak en regelmatig</i>	52%	53%	37,5%	57%	65%
<i>Soms en zelden/nooit</i>	47%	47%	62,5%	42%	35%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	1%	1%	0	1%	0%
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100

Tabel 2.11 "Ervart u binnen uw werk hoge fysieke werkdruk? Bijvoorbeeld veel zware dingen tillen, of veel bukken en duwen/trekken?' Verdeling naar subsector. In %

Naast de fors hogere score voor de inflightcatering valt hier ook de relatief lage score van de institutionele catering op. Ook valt positief op bij de institutionele catering dat zij het hoogste percentage hebben dat “zelden/nooit” als antwoord geeft (36%). Gemiddeld ligt dit rond de 19%, waarbij de scholencatering er in negatieve zin uitspringt door hier 12% te scoren.

Leeftijd blijkt maar in zeer beperkte zin in verband te staan met het ervaren van hoge fysieke werkdruk. Jongeren geven dit in iets mindere mate aan en ouderen iets meer. Maar de verschillen zijn niet significant.

De variabele arbeidsduur blijkt wel verschillen in zich te bergen. Het percentage dat aangeeft altijd of heel vaak hoge fysieke werkdruk te ervaren, is beduidend lager bij werknemers met een arbeidsovereenkomst van minder dan 20 uur (13% om 21%) en het percentage dat aangeeft dit nooit te ervaren is significant hoger (24% om 18,5%).

De variabele locatiegrootte laat duidelijke verschillen zien:

	<i>Hele sector</i>	<i>1 medewerker</i>	<i>2-5 medewerkers</i>	<i>6-10 medewerkers</i>	<i>11-25 medewerkers</i>	<i>Meer dan 25 medewerkers</i>
<i>Altijd/heel vaak en regelmatig</i>	52%	48%	49%	61,5%	63%	46%
<i>Soms en zelden/nooit</i>	47%	52%	50,5	37,5%	37%	52%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	1%	1%	0,5%	1%	0%	2%
Totaal	100	100	100	100*	100	100

* telt niet op tot 100% i.v.m. afrondingsverschil

Tabel 2.12 “Ervaart u binnen uw werk hoge fysieke werkdruk? Bijvoorbeeld veel zware dingen tillen, of veel bukken en duwen/trekken?” verdeling naar locatiegrootte. In %.

Respondenten die werken op locaties met tussen de 6-25 medewerkers geven duidelijk vaker aan dat zij altijd/heel vaak en regelmatig hoge fysieke werkdruk ervaren.

Bij uitsplitsing van de antwoordcategorie soms en zelden/nooit blijkt dat respondenten op locaties met meer dan 25 medewerkers in significant hogere mate het antwoord zelden/nooit aankruisen.

De variabele uitvoerende/leidinggevende laat bij deze vraag duidelijke verschillen zien.

	<i>Hele sector</i>	<i>Uitvoerende op locatie</i>	<i>Leidinggevende op locatie</i>
<i>Altijd/heel vaak en regelmatig</i>	52%	59%	47,5%
<i>Soms en zelden/nooit</i>	47%	40%	51,5%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	1%	1%	1%
<i>Totaal</i>	100	100	100

Tabel 2.13 "Ervaart u binnen uw werk hoge fysieke werkdruk? Bijvoorbeeld veel zware dingen tillen, of veel bukken en duwen/trekken?" Uitsplitsing naar uitvoerende/leidinggevende op locatie. In%.

Waren de verschillen tussen uitvoerende en leidinggevendenden niet groot bij het onderwerp psychische werkdruk, bij het onderwerp fysieke werkdruk zijn ze dat wel. Hoewel ook het percentage bij leidinggevendenden niet gering is, geven uitvoerenden in belangrijk hogere mate aan dat zij altijd/heel vaak en regelmatig hoge fysieke werkdruk ervaren.

En wordt daar iets aan gedaan?

Deze vraag is gesteld aan de categorieën Altijd/heel vaak, regelmatig en soms (1189 werknemers). Van hen gaf 1% aan de vraag niet van toepassing te achten. Derhalve hebben 1053 werknemers aangegeven dat er naar hun mening iets moet gebeuren. Wat was hun reactie op de vraag of er ook iets gebeurt?

	<i>Hele sector</i>	<i>Bedrijfs catering</i>	<i>Institutionele catering</i>	<i>Scholencatering</i>	<i>Inflightcatering</i>
<i>Ja</i>	38%	39%	30%	41%	24%
<i>Neen</i>	61%	60%	70%	58%	76%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	1%	1%	0	1%	0
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100

Tabel 2.14 "Wordt er binnen uw werk iets gedaan om de fysieke werkdruk die u ervaart te verminderen? Verdeling naar subsector. In %.

Ook leeftijd maakt duidelijk verschil, zij het minder dan bij het onderwerp psychische werkdruk. Hoe jonger men is, hoe vaker men aangeeft dat er iets aan werkdruk gedaan wordt. De leeftijdsgroep van jonger dan 30 jaar geeft voor 44% aan dat er iets gebeurt. De leeftijdsgroep van 50 jaar en ouder voor 31,6%.

De variabele arbeidsduur laat geen significante verschillen zien m.b.t. de mate waarin er iets gedaan wordt aan de psychische werkdruk.

De variabele locatiegrootte laat een aantal significante verschillen zien:

	<i>Hele sector</i>	<i>1 medewerker</i>	<i>2-5 medewerkers</i>	<i>6-10 medewerkers</i>	<i>11-25 medewerkers</i>	<i>Meer dan 25 medewerkers</i>
<i>Ja</i>	38%	39%	43%	33%	38%	36%
<i>Neen</i>	47%	61%	57%	67%	62%	64%
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100	100

Respons van degenen die ja of neen beantwoordden op deze vraag . n= 1039

Tabel 2.15 "Wordt er binnen uw werk iets gedaan om de fysieke werkdruk die u ervaart te verminderen? Verdeling naar locatiegrootte in %.

Respondenten vanuit een locatiegrootte van 2-5 medewerkers geven significant vaker aan dat er iets gebeurt om de hoge fysieke werkdruk te verminderen en medewerkers van locaties met 6-10 werknemers geven significant vaker aan dat er niets gebeurt.

Ook bij de variabele uitvoerende/leidinggevende op locatie is er sprake van een significant verschil. Leidinggevenden geven bijna 1/3 vaker aan dat er iets gebeurt aan fysieke werkdruk, dan uitvoerenden op locatie.

Er lijkt ook bij deze vraag een verband gelegd te kunnen worden tussen de mate van werkoverleg en het antwoord op de vraag of er iets gedaan wordt aan de psychische werkdruk. Namelijk: als er minder dan 1 x per maand sprake is van werkoverleg, wordt beduidend minder aangegeven dat er iets gedaan wordt aan psychische werkdruk:

	<i>Dagelijks werkoverleg</i>	<i>1 of meer keer per week werkoverleg</i>	<i>1 of meer keer per maand werkoverleg</i>	<i>Minder vaak werkoverleg</i>	<i>Nooit werkoverleg</i>
<i>Ja</i>	44%	56%	53,5%	32,5%	22%
<i>Neen</i>	56%	44%	46,5%	67,5%	78%
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100

Respons van degenen die ja of neen beantwoordden op deze vraag uitgesplitst naar hun antwoord op de vraag hoe vaak er sprake is van werkoverleg. N=1039

Tabel 2.16 "Wordt er binnen uw werk iets gedaan om de fysieke werkdruk die u ervaart te verminderen? Verdeling naar frequentie werkoverleg. In %.

Conclusies psychische en fysieke werkdruk.

Ondanks het feit dat de sector de afgelopen jaren zeer veel geld en energie heeft gestoken in het verbeteren van arbeidsomstandigheden, is dit niet terug te zien in de cijfers. De sector, (en ook de bedrijven die daar deel van uitmaken) zal zich moeten beraden welke acties ingezet moeten worden die wel effectief zijn.

Psychische werkdruk komt in de hele sector volop voor. Vooral de inflightcatering scoort hier heel hoog. Degenen die het meeste aangeven dat zij hoge psychische werkdruk ervaren zijn werknemers op locaties van 11-25 medewerkers die meer dan 20 uur werken en ouder zijn dan 30 jaar

Sectorbreed is er een hoog percentage respondenten dat aangeeft dat er niets gebeurt. Helaas geeft de respondenten uit de subsector die het hoogste scoort op psychische werkdruk, de inflightcatering, tegelijkertijd aan dat daar het minste gebeurt aan psychische werkdruk.

Ook fysieke werkdruk komt in de hele sector volop voor. Ook bij fysieke werkdruk scoort de inflightcatering significant nog hoger dan andere subsectoren. Bij het onderwerp fysieke belasting scoort de institutionele catering significant lager. Degenen die het meest aangeven dat zij fysieke werkdruk ervaren, zijn uitvoerende medewerkers op locaties van 6-25 medewerkers die 20 uur of meer werken en 30 jaar of ouder zijn.

In dit onderzoek lijkt een duidelijk verband aangetoond te worden tussen de mate waarin respondenten aangeven dat er iets gebeurt aan zowel de werkdruk (zowel de psychische- als fysieke werkdruk) en de mate waarin zij aangeven dat zij werkoverleg hebben. Bij beide vormen van werkdruk bleek dat degenen die aangaven 1 x per maand of vaker werkoverleg te hebben, ook in significant hogere mate aangaven dat er iets werd gedaan aan beide vormen van werkdruk.

Het onderwerp werkdruk staat hoog op de prioriteitenlijst van werknemers als het gaat om arbeidsvoorwaardenwensen. Gezien de cijfers die in dit thema naar boven kwamen is dat ook erg logisch. Ook lijkt er een duidelijk verband aanwezig tussen de mate waarin groepen werknemers aangeven vormen van werkdruk te ervaren en de mate waarin deze groepen het onderwerp werkdruk prioriteit geven bij hun wensen voor de nieuwe cao.

2.4 De thema's: naleving CAO

Hoewel er cateringbreed geen sprake is van op grote schaal de cao overtreden (7% van alle respondenten geeft aan dat de CAO niet nageleefd wordt) geeft een overzicht per subsector wel aanleiding tot een paar conclusies

Met 5% scoort de bedrijfscatering het laagst als het gaat om het niet naleven van de CAO.

Op korte afstand volgt de institutionele catering met 6%. Opvallend zijn toch wel de scholencatering met 12% en de inflightcatering met maar liefst 23%. Bijna 1 op de 4 werknemers geeft hier aan dat de cao niet nageleefd word.

In het onderzoek is niet nader gevraagd naar welke cao bepalingen niet worden nageleefd. Daar kan dan ook geen uitspraak over worden gedaan. Uit de gegevens bij het thema functioneringsgesprek en werkoverleg kan overigens ook de conclusie worden getrokken dat de cao niet volledig wordt nageleefd op die punten.

De variabele leeftijd laat op dit punt geen significante verschillen zien tussen de verschillende leeftijdsklassen, net zomin als de variabele arbeidsduur dat doet voor kleine en grote contracten.

De variabele locatiegrootte laat wel een paar kleine maar toch significante verschillen zien.

	<i>Hele sector</i>	<i>1 medewerker</i>	<i>2-5 medewerkers</i>	<i>6-10 medewerkers</i>	<i>11-25 medewerkers</i>	<i>Meer dan 25 medewerkers</i>
<i>Ja</i>	89%	92%	91%	88%	85%	82%
<i>Neen</i>	7%	6%	4%	7%	11%	12,5%
<i>Weet niet/wil niet zeggen</i>	4%	2%	5%	5%	4%	5%

N = 1486

Tabel 2.17 "Wordt de huidige cao nageleefd?" uitsplitsing naar locatiegrootte. In %.

In grote lijn is de conclusie gerechtvaardigd dat hoe groter de locatie is, hoe minder de cao wordt nageleefd (92% naleving bij locaties met 1 medewerker tot 82% nageleefd bij locatie meer dan 25 medewerkers).

Wat opvalt bij de beantwoording van deze vraag is het hoge percentage dat weet niet/wil niet zeggen aankruist.

Ook de variabele uitvoerende /leidinggevende op locatie laat een paar significante verschillen zien. Uitvoerenden op locatie geven duidelijk vaker aan dat de cao niet wordt nageleefd (9% om 2%) en uitvoerenden geven ook duidelijk vaker aan dat zij het niet weten of niet willen zeggen (6% om 2,5%). 85% van de uitvoerenden op locatie is van mening dat de cao wel wordt nageleefd, terwijl van de leidinggevendenden 95% deze mening is toegedaan.

Conclusies naleving cao

7% van alle respondenten geeft aan dat de cao niet wordt nageleefd. Respondenten uit de scholencatering en de inflightcatering geven duidelijk vaker aan dat dit niet het geval is (scholen 12% en inflight 23%).

Er kunnen geen uitspraken worden gedaan afkomstig van respondenten op welke gebieden de cao niet wordt nageleefd. Wel kan uit de beantwoording door de respondenten van het thema functioneringsgesprek en werkoverleg worden afgeleid dat de cao in ieder geval op die twee gebieden niet volledig wordt nageleefd.

Respondenten geven meer aan dat de cao niet wordt nageleefd, naarmate zij op een grotere locatie werkzaam zijn.

Leidinggevendenden op locatie geven vaker aan dat zij van mening zijn dat de cao wordt nageleefd dan uitvoerenden op locatie.

Opvallend zijn de relatief hoge percentages bij de antwoordmogelijkheid weet niet/wil niet zeggen.

2.5 Arbeidsvoorwaarden

In dit deel van het resultatenhoofdstuk zullen de wensen ten aanzien van arbeidsvoorwaarden van de respondenten aan de orde komen. Daarnaast zal ook naar de wensen van een aantal specifieke groepen worden gekeken. Daarbij zal worden aangegeven in hoeverre deze groepen significant afwijken van de gehele respons populatie.

De specifieke groepen zijn uitsplitsingen naar subsector, leeftijd, arbeidsduur, locatiegrootte en uitvoerende of leidinggevende op locatie. De resultaten worden zowel in percentages als in rangorde gepresenteerd.

Top 5 van alle respondenten:

	<i>Onderwerp</i>	<i>% van respondenten dat aangeeft dit onderwerp belangrijk te vinden (er mocht per respondent maximaal 5 onderwerpen aangekruist worden)</i>
1.	Hoger salaris	88%
2.	Beter pensioen	63%
3.	Verlaging werkdruk	45%
4.	Verbetering loondoorbetaling eerste ziektejaar	38%
5.	Betere en hogere toeslagregeling	33%

Tabel 2.18 top 5 arbeidsvoorwaardenwensen alle respondenten. In %. Gebaseerd op tabel 2.19

In de navolgende tabel (2.19) wordt een uitgebreid overzicht gegeven van alle onderwerpen en resultaten voor zowel de gehele responspopulatie als voor de subsectoren in de sector:

Rang alle respondenten	Onderwerp	% van totaal aantal respondenten	Bedrijfs		Institutionele		Scholen		Inflight	
			Rang bedrijfs catering	% van werknemers uit bedrijfs catering	Rang institutionele catering	% van werknemers uit institutionele catering	Rang scholen catering	% van werknemers uit scholencatering	Rang Inflight catering	% van werknemers uit inflight catering
1	Hoger salaris	88%	1	89%	1	78%	1	93%	1	77%
2	Beter pensioen	64%	2	65%	2	65%	2	57%	3	52%
3	Verlaging werkdruk	45%	3	45%	3	36%	3	50%	2	58%
4	Verbetering loondoorbetaling 1 ^e ziektejaar	38%	4	40%	3	36%	4	36%	10	19%
5	Betere/hogere toeslagregeling	33%	5	32%	5	28%	4	36%	4	44%
6	Verbetering regeling contractwijziging aanpassing art 10/11	28%	6	32%	8	21%	11	12%	15	58%
7	Individueel opleidings/mobilitéits budget	19%	7	19%	6	25%	7	22%	13	15%
8	Regelmatische werkroosters met voldoende rustmomenten	19%	8	18%	11	14%	6	30%	5	29%
9	Werkoverleg	19%	9	18%	6	25%	7	22%	6	27%
10	Meer vakantiedagen	16%	10	16%	12	11%	12	11%	8	23%
11	Minder arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd	15%	11	15%	10	15%	12	11%	12	17%
12	Betere regeling zorgverlof	14%	12	15%	12	11%	12	11%	14	12%
13	Meer roostervrije dagen	13%	13	12%	12	11%	10	13%	7	25%
14	Compensatie feestdagen	12%	14	10%	9	19%	12	11%	10	19%
15	Betere scholingsregeling	9%	15	7%	15	8%	9	14%	8	23%
16	Langer zwangerschapsverlof	5%	16	5%	18	1%	18	61%	16	4%
17	Minder flexibiliteit	4%	17	4%	19	0%	17	26%	18	0%
18	Weet niet/wil niet zeggen	2%	18	2%	16	42%	19	1%	16	4%
19	Rechten leerlingen	1%	19	1%	17	28%	17	3%	18	0%
N= 1491			N=1206		N=72		N=114		N=52	

2.5.1 Analyse resultaten algemeen en per subsector

Als we kijken naar de top 5 van alle respondenten dan staat het onderwerp “hoger salaris” op een duidelijke eerste plaats. Bij alle lijstjes die in het kader van de analyse van deze enquête zijn gemaakt staat het onderwerp “hoger salaris” duidelijk op de eerste plaats. Het onderwerp “beter pensioen” staat op de tweede plaats, en ook dat blijft zo in alle rangorde lijstjes, behalve voor die van de subsector inflightcatering, waar het door het onderwerp “werkdruk” naar de derde plaats is verwezen. Wel verschillen de percentages meer dan bij het onderwerp “hoger salaris”.

Het onderwerp “werkdruk” staat op de derde plaats. Gezien de uitkomsten bij het thema werkdruk is dit ook niet vreemd. In de inflightcatering is het dan ook niet vreemd dat respondenten vanwege de heel hoge ervaren werkdruk dit onderwerp op de tweede plaats zetten. “Verbetering loondoorbetaling 1^e ziektejaar” eindigt op de vierde plaats en “betere en hogere toeslagen” op de vijfde.

Deze vijf onderwerpen worden door meer dan 30% van alle respondenten genoemd.

De bedrijvencatering heeft exact dezelfde rangorde als alle respondenten. Gezien het zeer grote aandeel van de bedrijvencatering in de respons is dit ook niet meer dan logisch. Meest opvallende in de bedrijvencatering is dat zij procentueel gezien en significant een hoger percentage dan alle respondenten hebben bij het onderwerp “verbetering regeling (art. 10 & 11) bij contractaanpassing/wijziging opdrachtgever.

Opvallend is dat de inflightcatering is het meest van het gemiddelde afwijkt. 57,5% van de respondenten uit de inflightcatering geeft aan werkdruk een belangrijk cao thema te vinden en hiermee zetten ze dit onderwerp in de rangorde op 2. Ook het onderwerp “regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten”waarderen zij hoger dan de rest van de respondenten. In de inflightcatering staat dit onderwerp op de vijfde plaats. Verbetering loondoorbetaling in het eerste ziektejaar wordt door hen veel minder belangrijk gevonden dan door de rest van de respondenten. De respondenten vanuit de inflightcatering zetten dit onderwerp op de 10^e plaats in plaats van de vierde. Ook werkoverleg (6^e plaats i.p.v. 9^e plaats) en meer roostervrije dagen(7^e plaats i.p.v. 13^e plaats) worden door hen belangrijker gevonden dan door de overige respondenten.

De institutionele catering verschilt niet qua rangorde in de top 5, maar de significante verschillen in de percentages zijn wel interessant. In de institutionele catering valt op dat zij “een hoger

salaris” met een significant lager percentage in de rangorde op 1 hebben staan. Ook het onderwerp “werkdruk “heeft een duidelijk lager percentage dan in de overige subsectoren en dit onderwerp staat op 3. Verder vallen de onderwerpen “werkoverleg” en “individueel opleidings/mobiliteitsbudget” op, die met een significant hoger percentage dan in de andere subsectoren op de 6^e plaats in de rangorde staan.

In de scholencatering valt op dat het hogere salaris met een significant hoger percentage dan in de andere subsectoren op 1 staat. Verbetering van de regeling bij contractwisseling/ wijziging opdrachtgever heeft duidelijk minder prioriteit dan in andere subsectoren en staat op de 11^e i.p.v. op de 6^e plaats met een significant lager percentage. “Regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten” staan bij de scholencatering weer veel meer in de belangstelling. Dit met zowel een 6^e i.p.v. een 8^e plaats in de rangorde en een significant hoger percentage.

2.5.2 Analyse resultaten naar leeftijd

Tabel 2.20 laat de percentages en de rangordes zien. Voor de overzichtelijkheid is ervoor gekozen deze slechts te laten zien voor de top 8.

Respondenten jonger dan 30 hebben de grootste afwijkingen t.o.v. alle respondenten. Het is de moeite waard deze apart te vermelden:

1. loon
2. pensioen
3. betere/hogere toeslagregeling
4. individueel opleidings-/mobiliteitsbudget
5. minder arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd
6. werkdruk
7. langer zwangerschapsverlof
8. regeling art. 10 & 11

Naast onderwerpen die zij in hun top 8 hebben gekozen zijn er dus ook een paar uit de top 8 gevallen. Dit zijn “verbetering loondoorbetaling eerste ziektejaar” en “regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten” (zie ook tabel 2.20).

Tabel 2.20 Uitkomsten arbeidsvoorwaardenthema's algemeen en per leeftijdsgroep

<i>Rang Alle res ponden ten</i>	<i>Onder werp</i>	<i>% van totaal aantal respondenten (1491) dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang Jonger dan 30 jaar</i>	<i>% van werknemers jonger dan 30 jaar dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang 30-39 jaar</i>	<i>% van werknemers 30-39 jaar dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang 40-49 jaar</i>	<i>% van werknemers van 40-49 jaar dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang Werknemers 50 jaar en ouder</i>	<i>% van werknemers van 50 jaar en ouder dat onderwerp heeft aangekruist</i>
1	<i>Hoger salaris</i>	88,3	1	85,4	1	89,6	1	91,4	1	86,4
2	<i>Beter pensioen</i>	63,6	2	51,7	2	63,9	2	60,0	2	67,8
3	<i>Verlaging werkdruk</i>	45,00	6	25,8	4	34,8	3	44,4	3	51,7
4	<i>Verbetering loondoorbetaling 1^e ziektejaar</i>	38,36	12	18,0	5	28,7	4	37,1	4	45,0
5	<i>Betere/hogere toeslagregeling</i>	32,80	3	41,6	3	35,7	5	36,1	6	28,2

<i>Rang Alle respon- den- ten</i>	<i>Onder werp</i>	<i>% van totaal aantal respondenten (1491) dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang Jonger dan 30 jaar</i>	<i>% van werknemers jonger dan 30 jaar dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang 30-39 jaar</i>	<i>% van werknemers 30-39 jaar dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang 40- 49 jaar</i>	<i>% van werknemers van 40-49 jaar dat onderwerp heeft aangekruist</i>	<i>Rang Werknemers 50 jaar en ouder</i>	<i>% van werknemers van 50 jaar en ouder dat onderwerp heeft aangekruist</i>
6	<i>Verbetering regeling contractwijziging aanpassing art 10/11</i>	28,44	8	21,3	6	28,3	6	28,5	5	30,0
7	<i>Individueel opleidings/mobiliteits budget</i>	19,45	4	28,1	7	25,7	7	21,2	-	14,8
8	<i>Regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten</i>	19,11	13	14,6	-	13,0	8	18,9	8	21,8

Bij werknemers van 30-39 valt op dat zij, net als de jonger dan 30 jarigen, “regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten” uit hun top 8 hebben laten vallen. In plaats daarvan hebben zij op de 8^e plaats gekozen voor “meer vakantiedagen”, met 20% (alle respondenten een tiende plaats met 16%). Procentueel gezien kennen zij duidelijk minder belang toe aan verlaging van werkdruk en verbetering loondoorbetaling bij ziekte in het eerste ziektejaar. Duidelijk meer belang kennen zij in procentuele zin toe aan een individueel mobiliteits/opleidingsbudget en een beetje meer aan een betere/hogere toeslageregeling.

Werknemers van 40-49 kennen duidelijk nog meer belang toe aan een beter salaris. Verdere in wetenschappelijke zin significante verschillen ten opzichte van alle respondenten zijn er niet gevonden in deze leeftijdsgroep.

Meest opvallende bij de leeftijdsgroep van 50 jaar en ouder is dat zij het onderwerp individueel mobiliteits/opleidingsbudget niet in hun top 8 hebben staan en ook een significant lager procentueel belang daaraan toekennen. De onderwerpen “beter pensioen”, “verlaging werkdruk”, “verbetering loondoorbetaling bij ziekte in eerste ziektejaar” en “regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten”kennen zij in de rangorde geen hogere plek in dan alle respondenten, maar zij doen dit wel met significant hogere percentages.

2.5.3 Analyse resultaten naar arbeidsduur

Werknemers met een arbeidsduur van 20-40 uur hebben in grote lijn dezelfde rangorde en procentuele voorkeuren als alle respondenten. Werknemers met een arbeidsduur van minder dan 20 uur zijn op een aantal punten zeer significant verschillend.

Als eerste valt op dat deze groep veel minder belang toekent aan een individueel mobiliteits/scholingsbudget. Deze valt buiten hun top 9. In plaats daarvan kiezen zij “minder arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd” op de 9^e plaats met 18,5%.

In rangorde plaatsen zij het onderwerp “beter pensioen” nog steeds op de tweede plaats, maar zij doen dit met een fors lager percentage. Ook een fors lager percentage heeft bij deze groep het onderwerp art 10&11 genoemd als een belangrijk onderwerp voor de cao onderhandelingen.

Rang Algemeen	% van alle respondenten (1491) dat onderwerp heeft aangekruist	onderwerp	Rang 20-40 uur	% van werknemers 20-40 uur dat heeft aangekruist	Rang minder dan 20 uur	% van werknemers minder dan 20 uur dat heeft aangekruist
1	88%	Hoger salaris	1	89%	1	85%
2	64%	Beter pensioen	2	66%	2	54%
3	45%	Verlaging werkdruk	3	45%	3	45%
4	38%	Verbetering loondoorbetaling 1 ^e ziektejaar	4	39%	4	36%
5	33%	Betere/hogere toeslagregeling	5	33%	5	30%
6	28%	Verbetering regeling contractwijziging aanpassing art 10/11	6	30%	8	21%
7	19,5%	Individueel opleidings/mobiliteitsbudget	7	20,5%	-	15%
8	19%	Regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten	9	17%	6	27%
9	19%	Werkoverleg	8	17%	7	25%

Tabel 2.21 Uitkomsten arbeidsvoorwaardenthema's algemeen en naar arbeidsduur

De groep met een contract van minder dan 20 uur kent een duidelijk hoger percentage belang toe aan de onderwerpen “werkoverleg” en “regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten”, dan de respondenten die tussen de 20 en de 40 uur werkzaam zijn.

Het toekennen van meer prioriteit aan het onderwerp “werkoverleg” kan verklaard worden uit de uitkomsten van het thema “functioneringsgesprekken en werkoverleg”. Werknemers met een contract van 20 uur of minder geven daar aan beduidend minder werkoverleg te hebben, dan werknemers met een groter contract. 29% van hen heeft 1 maal of vaker per maand werkoverleg tegen 44% van de respondenten met een groter contract. En 16% van de respondenten met een klein contract geven aan nooit een werkoverleg te hebben tegen 12% van degenen met een groter contract.

In de onderzoeksdata kon geen verklaring gevonden worden voor de procentueel hogere prioriteit van het onderwerp “regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten”.

2.5.4 Analyse resultaten naar locatiegrootte

De grootte van de locatie blijkt geen belangrijke factor te zijn als het gaat om verschillen in arbeidsvoorwaardenwensen. Er zijn wel een paar significante verschillen die hieronder besproken zullen worden.

Hoger salaris, dat gebaseerd op alle respondenten door 88,5% als belangrijk wordt gezien voor de nieuwe cao wijkt significant af voor de locaties van meer dan 25 medewerkers. Daar is het percentage 83%.

De arbeidsvoorwaardenwensen met betrekking tot het verlagen van de werkdruk laten verschillen zien. Deze verschillen komen overeen met de verschillen die op locatiegrootte niveau worden geconstateerd met betrekking tot de ervaren psychische en fysieke werkdruk. Eén-persoonslocaties zitten onder het gemiddelde en locaties tussen de 6 en 25 medewerkers zitten daar boven.

Verbetering van de loondoorbetaling in het eerste ziektejaar blijkt voor de respondenten die werkzaam zijn op een locatie van 11-25 medewerkers minder belangrijk te zijn dan voor de rest van de respondenten. Gemiddeld geeft 38% van de respondenten aan dit een belangrijk thema te vinden, de respondenten van locaties van 11-25 medewerkers doen dit voor 29,8%

Een betere en hogere toeslagregeling blijkt voor medewerkers op een locatie van 6-10 medewerkers significant belangrijker te zijn dan voor respondenten met andere locatiegroottes. Gemiddeld geeft 33% aan dit een belangrijk onderwerp te vinden. Bij medewerkers van locaties van 6-10 medewerkers is dit percentage 43,5%.

Verbetering regeling art. 10 & 11 laat zien dat medewerkers op locaties van 2-5 medewerkers daar een klein maar wel significant hoger belang aan toekennen en medewerkers van locaties met meer dan 25 medewerkers daar een fors lager belang aan toekennen.

Bij de onderwerpen die wat lager in de rangorde staan valt nog de respons op bij het onderwerp “betere scholingsregeling” (alle respondenten 9%) . Medewerkers van locaties met 2-5 medewerkers zitten daar een beetje (maar wel significant) onder met 6%. Medewerkers van locaties met meer dan 25 medewerkers zitten daar significant fors boven met 16%.

2.5.5 Analyse resultaten naar uitvoerende/leidinggevende op locatie

Rang Algemeen	% van alle respondenten (1491) dat onderwerp heeft aangekruist,	Onderwerp	Rang Uitvoerenden	% van uitvoerenden dat heeft aangekruist	Rang leidinggevend en	% van leidinggevend en dat heeft aangekruist
1	88%	Hoger salaris	1	89%	1	89%
2	64%	Beter pensioen	2	61%	2	69%
3	45%	Verlaging werkdruk	3	50%	3	42%
4	38%	Verbetering loondoorbetaling 1 ^e ziektejaar	4	39%	5	41%
5	33%	Betere/hogere toeslagregeling	5	35%	6	32%
6	28%	Verbetering regeling contractwijziging aanpassing art 10/11	8	22%	4	42%
7	19,5%	Individueel opleidings/mobiliteitsbudget	9	17%	7	21,5%
8	19%	Regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten	6	25%	12	14%
9	19%	Werkoverleg	7	24%	13	12,5%

Tabel 2.22 Uitkomsten arbeidsvoorwaardenthema's algemeen en naar uitvoerende/leidinggevende

Wat betreft de top 3 in rangorde zijn uitvoerenden en leidinggevend en op locatie het geheel met elkaar eens, zij het dat de percentages bij het onderwerp "verlaging werkdruk" significant van elkaar verschillen.

Leidinggevend en op locatie blijken een veel hoger belang toe te kennen aan verbetering van de regeling bij contractaanpassing/wijziging opdrachtgever dan uitvoerenden op locatie.

Hoewel het verschil veel minder groot is, zien we dit ook weer terug bij het onderwerp individueel mobiliteits-/opleidings budget. Leidinggevend en geven significant vaker aan dit onderwerp belangrijk te vinden.

Het omgekeerde doet zich voor bij de onderwerpen "regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten" en "werkoverleg". Daar geven uitvoerenden in fors hogere en significante mate aan deze onderwerpen belangrijker te vinden dan hun leidinggevend en.

Conclusies arbeidsvoorwaarden

Een hoger salaris staat onbedreigd met een fors percentage op de eerste plaats. Pensioen staat op een duidelijke tweede plaats, maar er zijn wel duidelijke verschillen in percentages tussen groepen te zien. Verlaging werkdruk staat op een derde plaats. Er zijn ook duidelijke verbanden te leggen tussen deze arbeidsvoorwaardenwens van afzonderlijke groepen werknemers en hun respons op de themavragen over psychische en fysieke werkdruk.

Gemiddeld staat verbetering loondoorbetaling in het eerste ziektejaar op een vierde plaats. Maar de verschillen tussen groepen werknemers zijn hier wel groot, ook wat betreft rangorde. Bij de groep jonger dan 30 jaar is dit onderwerp zelfs uit de top 8 verdwenen (18%), terwijl medewerkers van 50 jaar en ouder (45%) dit onderwerp significant vaker belangrijk vinden dan alle respondenten (38%).

Een betere en hogere toeslagregeling staat gemiddeld op de vijfde plaats en op alle lijstjes ook rond deze vijfde plaats. Procentueel significant hoger scoort dit onderwerp in de inflightcatering.

Vanaf de zesde plaats die gemiddeld wordt ingenomen door het onderwerp verbetering regeling (art. 10& 11) bij contractaanpassing/wijziging opdrachtgever zijn er zeer grote en significante verschillen in prioriteitstelling van de onderwerpen tussen verschillende groepen.

3 Aanbevelingen

Het is uiteraard niet aan de onderzoeker om aanbevelingen te doen aan de FNV Horecabond met betrekking tot de te kiezen speerpunten voor haar cao overleg in de contractcatering. Dit is voorbehouden aan de bond en haar leden.

Vanuit enkele in dit onderzoek onderzochte thema's zijn wel aanbevelingen te doen. De aanbevelingen volgen, voor zover niet anders vermeld, direct vanuit de conclusies die aan de hand van de respons op de thema's zijn getrokken in hoofdstuk 2.

Aanbevelingen met betrekking tot functioneringsgesprekken en werkoverleg

In de literatuurstudie van dit onderzoek is gebleken dat functioneringsgesprekken en werkoverleg zijn opgenomen als verplichting in de huidige cao contractcatering⁶. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat deze verplichtingen in de bedrijfstak voor een substantieel deel van het personeel niet wordt nageleefd. Naast het sec niet voldoen aan een verplichting uit de cao zullen cao partijen ook goede redenen hebben gehad om deze verplichting in de cao op te nemen. Ook de beoogde effecten van het hebben van functioneringsgesprekken en het houden van werkoverleg worden door werknemers gemist. Bij de arbeidsvoorwaardenwensen geeft 19% van alle respondenten aan werkoverleg een belangrijk onderwerp voor het cao overleg te vinden. Ook is gebleken dat respondenten die in hogere mate aangeven geen werkoverleg te hebben, ook in hogere mate werkoverleg als een belangrijk onderwerp voor de cao zien.

Het enkel opnemen van functioneringsgesprekken en werkoverleg in de cao lijkt niet voldoende te waarborgen dat alle cateringwerknemers (en hun bedrijven) hiervan kunnen profiteren. Mede gezien het feit dat respondenten in grote mate aangeven deze onderwerpen belangrijk te vinden is het aan te bevelen dat er (ook) betere en andere manieren gevonden worden om het daadwerkelijk hebben van functioneringsgesprekken en werkoverleg in de bedrijfstak te realiseren.

In dit onderzoek lijkt een duidelijk verband aangetoond te worden tussen de mate waarin respondenten aangeven dat er iets gebeurt aan zowel de werkdruk (zowel de psychische als fysieke werkdruk) en de mate waarin zij aangeven dat zij werkoverleg hebben. Bij beide vormen van werkdruk bleek dat degenen die aangaven 1 x per maand of vaker werkoverleg te hebben ook in significant hogere mate aangaven dat er iets werd gedaan aan beide vormen van werkdruk. Werkoverleg blijkt een zeer concrete rol te spelen in de aanpak van werkdruk. Gezien de relatie met de frequentie van werkoverleg waarbij werkoverleg een rol speelt in het tegengaan

⁶ cao contractcateringbranche 2006-2008 Art. 92 pagina 61

van werkdruk zou het kunnen worden overwogen om de huidige cao verplichting die spreekt van twee maal per jaar uit te breiden naar minimaal 12 maal per jaar.

In ieder geval is sterk aan te bevelen de relatie tussen werkoverleg en het tegengaan van werkdruk nader te onderzoeken.

Aanbevelingen met betrekking tot werkdruk

Het onderwerp werkdruk staat hoog op de prioriteitenlijst van werknemers als het gaat om arbeidsvoorwaardenwensen. Gezien de cijfers die bij dit thema naar boven kwamen, is dat ook erg logisch. Ook lijkt er een duidelijk verband aanwezig tussen de mate waarin groepen werknemers aangeven vormen van werkdruk te ervaren en de mate waarin deze groepen het onderwerp werkdruk als belangrijk onderwerp zien voor de cao onderhandelingen. Gezien het belang dat werknemers hechten aan het verminderen van werkdruk wordt aanbevolen dit onderwerp hoog op de prioriteitenlijst van de FNV Horecabond te (laten) staan.

Ondanks het feit dat de FNV Horecabond en de sector de afgelopen jaren zeer veel geld en energie hebben gestoken in het verbeteren van arbeidsomstandigheden is dit niet terug te zien in de cijfers. Een zeer hoog percentage van de respondenten die op locatie werkzaam zijn, geven aan dat er niets aan de werkdruk wordt gedaan. De bond, sector, en zeker ook de bedrijven die daar deel van uitmaken, zullen zich moeten beraden welke acties ingezet moeten worden die wel de locaties bereiken en effectief zijn om vormen van werkdruk terug te dringen.

Aanbevelingen met betrekking tot de naleving van de cao

7% van alle respondenten geeft aan dat de cao niet wordt nageleefd. Respondenten uit de scholencatering en de inflightcatering geven duidelijk vaker aan dat dit niet het geval is (scholen 12% en inflightcatering 23%). Zeker het percentage bij de inflightcatering zou aanleiding kunnen zijn voor opdrachtgever om hier nader actie op te ontwikkelen.

Opvallend zijn de relatief hoge percentages bij de antwoordmogelijkheid weet niet/wil niet zeggen. Van alle respondenten kruist 4,5% deze antwoordmogelijkheid aan. Bij andere vragen met deze antwoordmogelijkheid kruist tussen de 0,5 en 2% van de respondenten deze antwoordmogelijkheid aan. Dit zou kunnen wijzen op een gebrek aan kennis bij een deel van de respondenten. Mocht dit inderdaad de reden zijn dan zou het aanbevelenswaardig kunnen zijn om de voorlichting over de cao aan cateringwerknemers te intensiveren.

4 Methodologische verantwoording

De Stichting Onderzoek Horeca, Recreatie en Catering (SOHRC) heeft, in samenwerking met Veldkamp/TNS NIPO, in opdracht van FNV Horecabond dit onderzoek uitgevoerd. Dit hoofdstuk bespreekt de methodologie van het onderzoek, de weg waarlangs ('metahodos') de data worden gegenereerd. Het exploratieve karakter en de schaal van het onderzoek, een onderzoek naar de wensen van werknemers in de cateringsector met betrekking tot arbeidsvoorwaarden, werkdruk en loopbaan en scholing, impliceert een kwantitatieve benadering van het onderzoek. De data die verzamelt, geanalyseerd en verklaard worden, zijn verkregen door een survey-onderzoek met een vragenlijst, samengesteld uit voornamelijk gesloten vragen. De onderzoekseenheid is gedefinieerd als werknemers binnen de werkingssfeer van de cao contractcatering.

Door middel van een gestratificeerde steekproef, mede om zo accentverschillen in de wensen ten aanzien van de cao te kunnen analyseren, is de onderzoekseenheid benaderd met zowel een schriftelijke als een elektronische vragenlijst om zo relevante data te verkrijgen. Deze methode is gekozen op basis van de probleemstelling en bijbehorende onderzoeksvragen. Aan de hand van de empirische cyclus gaat dit hoofdstuk in op de verantwoording van de gekozen instrumenten, steekproeftrekking, data verwerken en analyse.

4.1 Aanleiding onderzoek

De lopende cao contractcatering die is afgesloten tussen de werknemers verenigingen FNV Horecabond, CNV Bedrijvenbond en vakbond De Unie enerzijds en werkgeversvereniging Veneca anderzijds loopt af per 1 april 2008.

Begin 2008 zullen de onderhandelingen van start gaan om te komen tot een nieuwe cao.

Als voorbereiding op deze onderhandelingen wil de FNV Horecabond weten welke wensen er onder cateringwerknemers leven met betrekking tot die nieuwe cao.

Doelstelling onderzoek

Het onderzoek onder werknemers in de sector contractcatering moet inzicht bieden in de wensen van die werknemers met betrekking tot hun arbeidsvoorwaarden in de periode na 1 april 2008.

4.2 De empirische cyclus

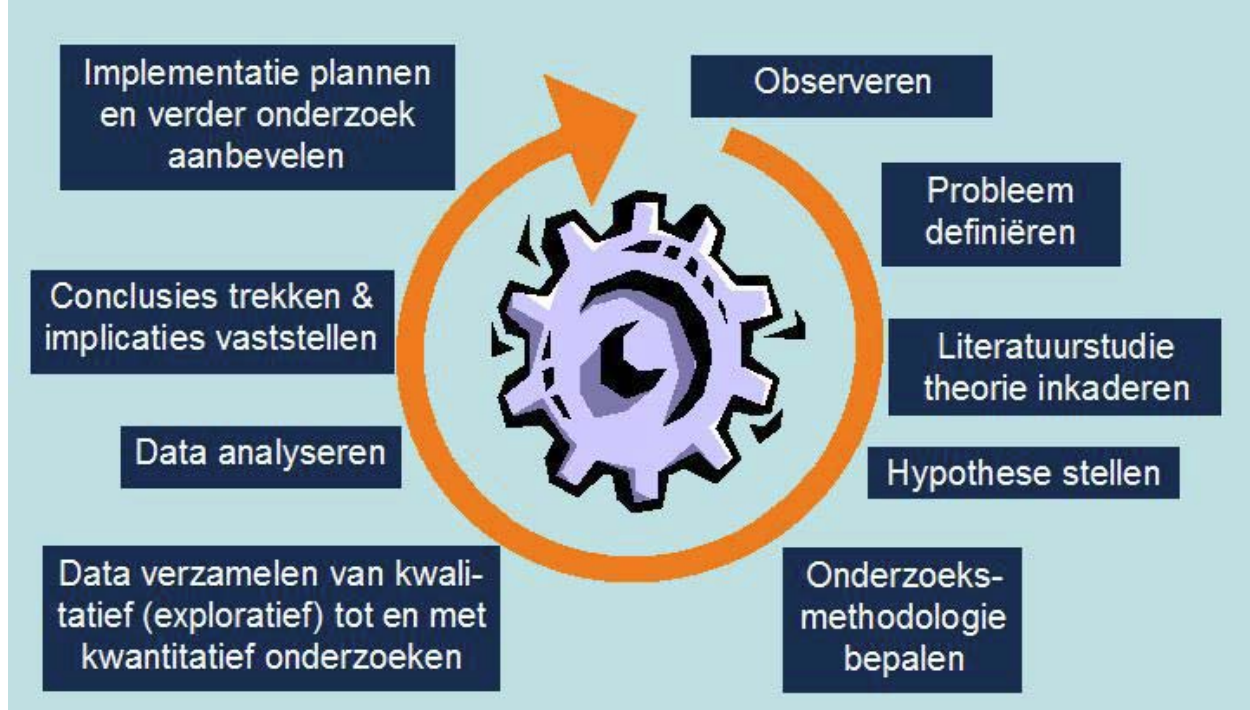
Dit onderzoek is systematisch van karakter en doet waarnemingen naar thema's met betrekking tot arbeidsvoorwaarden, werkdruk en loopbaan en scholing die volgens werknemers in de cateringsector verankerd moeten worden in de nieuwe cao.

Vanuit literatuur- en bronnenonderzoek zijn ontwikkelingen, knelpunten en verbeterpunten van de huidige cao en de cao die tot stand moeten komen getoetst door de ogen, ideeën, wensen en beleving van werknemers in de sector. Hiertoe is de empirische cyclus van toepassing geweest. Figuur 4.1 geeft de empirische cyclus weer.

De cyclus begint met een waarneming (observeren), in dit onderzoek de huidige cao, van een mate van ontevredenheid met de inhoud hiervan en de aankondiging van de nieuwe onderhandelingen die moeten leiden tot een cao voor 2008 en verder. Op basis van het probleemveld wordt een probleemstelling met bijbehorende onderzoeksvragen geformuleerd. Vervolgens zijn op basis van literatuur- en bronnenonderzoek doel en inhoud van de catering cao verder verkend, de centrale begrippen gedefinieerd en mogelijke relaties tussen de inhoudelijke punten uit de (huidige) cao en kenmerken van werknemers uit de catering branche weergegeven. De inhoudelijke punten, thema's, uit de cao en de kenmerken van de populatie zijn geoperationaliseerd in paragraaf 4.3. van dit hoofdstuk. Nadat deze begrippen zijn vertaald in meetprocedures, variabelen en uiteindelijk een vragenlijst, is de dataverzameling van start gegaan.

De data zijn geanalyseerd met behulp van SPSS. Hoofdstuk 1.1 geeft inzicht in een confrontatie tussen de data en de kenmerken van de populatie. In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de analyse gepresenteerd. Op basis hiervan zijn de conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Deze kunnen leiden tot het formuleren van nieuwe vragen of hypothesen en vormen dan de start van een eventueel nieuw (vervolg)onderzoek. Dit maakt deze vorm van onderzoek cyclisch.

Wetenschappelijk verantwoord onderzoek



Figuur 4.1 : de empirische cyclus

4.3 Operationaliseren en meten

De huidige cao is als onafhankelijke (uitgangs)variabele gedefinieerd. Meningeën en ideeën omtrent deze cao zijn als input gebruikt om de nieuwe cao (afhankelijke variabele) inhoudelijk en qua thema's vorm te geven aan de hand van de wensen en voorkeuren van de werknemers. De thema's die voor dit onderzoek geoperationaliseerd zijn, worden hieronder weergegeven (tabel 4.2). De operationalisatie komt voort uit literatuur- en bronnenonderzoek zoals de oude (huidige) cao en aangedragen verbeterpunten.

Minder arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd	Verbetering regeling (art.10& 11) bij contractsaanpassing/wijziging
Beter pensioen	Rechten leerlingen
Hoger salaris	Minder flexibiliteit
Meer vakantiedagen	Betere en hogere toeslagregeling
Compensatie feestdagen	Langer zwangerschapsverlof
Voor iedere medewerker een individueel opleidings/mobiliteitsbudget	Verbetering van loondoorbetaling bij ziekte tijdens het eerste ziektejaar
Meer roostervrije dagen	Betere regeling zorgverlof
Regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten	Betere scholingsregeling
Werkoverleg	Verlaging werkdruk

Tabel 4.2: Thema's van cao

De kenmerken (variabelen) die aan de populatie zijn toegekend, worden weergegeven in tabel 4.3. Door deze variabelen te onderscheiden is het mogelijk om thema's prioriteit te geven aan de hand van de variabelen, bijvoorbeeld een langer zwangerschapsverlof verdient bij de leeftijdsklasse 25-34 jaar een grotere voorkeur dan bij hogere leeftijdsklassen.

Soort cateringbedrijf	Leeftijd
Uitvoerende of leidinggevende op een locatie in de bedrijvencatering ⁷	Arbeidsduur
Grootte locatie	

Tabel 4.3: Populatievariabelen

⁷ Onder uitvoerende op locatie vallen de functies cateringmedewerker A, B en C. Onder leidinggevenden op locatie vallen de functies cateringbeheerder en cateringmanager.

4.4 De vragenlijstconstructie

Het kwantitatieve onderzoek is in de vorm van een schriftelijke vragenlijst (enquête) uitgezet, om de populatie (werknemers in de Cateringsector) middels een steekproef te kunnen bereiken. Het merendeel van de vragenlijst bestaat uit gesloten vragen. Deze vragen hebben betrekking op de volgende thema's : Loopbaan & scholing, Functioneringsgesprek en werkoverleg, werkdruk en arbeidsvoorwaarden. De laatste twee vragen in de vragenlijst, met betrekking tot arbeidsvoorwaarden, zijn open. Hier is ruimte gelaten aan werknemers om eigen ideeën ten aanzien van deze thema's te noteren.

De vragenlijst is in een pilotfase voorgelegd aan experts (*face validity*) zowel binnen als buiten de FNV Horecabond. Van belang in deze fase was om ervoor te zorgen dat gemeten wordt wat is beoogd te meten middels een juiste vraagstelling. De input van deze experts is door een team van onderzoekers verwerkt in de vragenlijst.

4.5 De steekproef

4.5.1 De onderzoekseenheid

De te onderzoeken populatie bestaat uit de werknemers in de sector contractcatering.

(n=20.000)

4.5.2 De steekproef/betrouwbaarheid/validiteit

De steekproef is opgebouwd uit:

3000 cateringleden van de FNV Horecabond

3000 niet-georganiseerde cateringwerknemers die via de 3000 leden benaderd zullen worden

100 deelnemers uit het catering-panel van SOHRC

3000 werknemers van het cateringbedrijf "Albron"

Aangezien er ook leden van de FNV Horecabond bij Albron werkzaam zijn en dus een dubbele uitnodiging zullen ontvangen om aan het onderzoek deel te nemen is in de begeleidende brief een duidelijke passage opgenomen dat als zij de enquête al hebben teruggestuurd of via internet hebben ingevuld zij dit niet nog een keer hoeven te doen. Deze dubbeling kan zich ook voordoen bij deelnemers aan het SOHRC catering panel. Ook hen is gevraagd de enquête niet dubbel in te vullen.

In verhouding tot de totale cateringpopulatie is er in de steekproef sprake van een oververtegenwoordiging van Albron werknemers. Alvorens deze groep werknemers in de totale enquête uitslag op te nemen is nagegaan of en zo ja in welke mate de antwoorden van Albron

werknemers afwijken van de antwoorden van alle respondenten. Uit deze nadere analyse is gebleken dat er geen argumenten zijn om aan te nemen dat de respons van Albronwerknemers dermate significant afwijkend is dat hiervoor zou dienen te worden gecorrigeerd.

De 3000 leden van de FNV Horecabond zijn via een brief en papieren vragenlijst benaderd. Tevens hebben zij een extra vragenlijst + antwoordenvolpette ontvangen en is hen verzocht een niet-georganiseerde collega te vragen deze in te vullen en terug te sturen.

Het cateringpanel is via een mail verzocht worden de vragenlijst via internet in te vullen.

De 3000 werknemers van Albron zijn via een brief van de FNV Horecabond benaderd met daarbij een papieren enquête plus antwoordenvolpette.

De ontvangers van een schriftelijke enquête zijn er op gewezen dat zij ook de mogelijkheid hebben om de enquête via internet in te vullen. Dit is mogelijk geweest middels een link op de website van de FNV Horecabond. Mochten mensen de enquête niet via de link bij de FNV Horecabond willen invullen, dan konden zij via de mail SOHRC verzoeken om een link direct naar het onderzoek.

Deze acties hebben geleid tot een totaal aantal respondenten van 1491.

4.6 Data verwerking en -analyse

Voor het verwerken van de data is SPSS gebruikt. Er is, parallel aan het ontwikkelen van de vragenlijst, een codeboek opgezet. Aan de hand van het codeboek, in samenwerking met een collega onderzoeksbureau, zijn de gegevens ook hanteerbaar gemaakt voor analyse en interpretatie. De ruwe datasets alsmede de 'descriptive statistics' zijn in te zien bij de SOHRC.

Data analyse

De data zijn zoveel mogelijk (aan de hand van SPSS-analyses) geïnterpreteerd en weergegeven in tabellen en diagrammen. Als basis dienen de thema's van de cao (tabel 3.2) en de verschillende kenmerken van de populatie. Op basis van deze vergelijking is het mogelijk om prioriteiten toe te kennen aan de thema's aan de hand van de populatiekenmerken. Dit laatste komt de analyse van welke onderwerpen/thema's minimaal moeten worden opgenomen, en hoe belangrijk de werknemers binnen de sector dat dan vinden, ten goede.

Literatuurlijst

Bureau Veldkamp: Werknemers in de horeca, contractcatering en verblijfrecreatie. 2005

Cao contractcateringbranche 2006-2008 Art. 92 pagina 61

Hubert consult Leiden, april 2007, kwantitatieve eindmeting arbeidsrisico's arboplusconvenant contractcatering

Bijlagen



Vragenlijst

Enquête arbeidsvoorwaarden nieuwe cao Catering

Persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens

Geboortejaar:	
Geslacht:(M/V)	

2. Bent u lid van de FNV Horecabond?

<input type="radio"/>	Ja
<input type="radio"/>	Nee

3. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

<input type="radio"/>	Lager onderwijs
<input type="radio"/>	Middelbaar (beroeps) onderwijs
<input type="radio"/>	Hoger (beroeps) onderwijs
<input type="radio"/>	Wetenschappelijk onderwijs

4. In wat voor soort Catering bedrijf bent u werkzaam?

<input type="radio"/>	Bedrijfs catering
<input type="radio"/>	Institutionele Catering (ziekenhuizen, GGZ instellingen enz.)
<input type="radio"/>	Scholen Catering
<input type="radio"/>	Inflight Catering
<input type="radio"/>	Anders

5. Welke functiebenaming past het beste bij uw werkzaamheden? Kruis slechts één antwoord aan.

<input type="radio"/>	Catering medewerker A
<input type="radio"/>	Catering medewerker B
<input type="radio"/>	Catering medewerker C
<input type="radio"/>	Chef kok
<input type="radio"/>	Zelfstandig werkend kok
<input type="radio"/>	Cateringbeheerder
<input type="radio"/>	Leerling
<input type="radio"/>	Cateringmanager
<input type="radio"/>	Chauffeur
<input type="radio"/>	Afwasser
<input type="radio"/>	Medewerker algemene dienst
<input type="radio"/>	Overig (staffunctie, sales, administratie, etc.)
<input type="radio"/>	Anders

6. Heeft u een schriftelijk vastgelegde arbeidsovereenkomst?	
<input type="radio"/>	Ja
<input type="radio"/>	Nee

7. Wat voor arbeidsovereenkomst heeft u?	
<input type="radio"/>	Bepaalde tijd
<input type="radio"/>	Onbepaalde tijd
<input type="radio"/>	Geen

8. Hoeveel uur werkt u per week volgens uw arbeidsovereenkomst?	
<input type="radio"/>	40 uur of meer (voltijd)
<input type="radio"/>	20-39 uur
<input type="radio"/>	Minder dan 20 uur
<input type="radio"/>	Regiomedewerker contract (minimaal 13 uur tot +15 uur)

9. Hoeveel medewerkers werken er op uw locatie?	
<input type="radio"/>	9 of minder
<input type="radio"/>	2-5 medewerkers
<input type="radio"/>	6-10 medewerkers
<input type="radio"/>	11-25 medewerkers
<input type="radio"/>	meer dan 25 medewerkers

Loopbaan en Scholing

10. Zijn er bij uw huidige werkgever mogelijkheden om door te groeien naar hogere functies?	
<input type="radio"/>	Ja
<input type="radio"/>	Nee (ga door naar vraag 12)

11. Heeft u hier zelf weleens gebruik van gemaakt?	
<input type="radio"/>	Ja
<input type="radio"/>	Nee

12. Wanneer heeft u voor het laatst een cursus/opleiding gevolgd bij uw bedrijf? (Vul het jaartal in wanneer gestart is met de cursus/opleiding)	
<input type="radio"/>	2007
<input type="radio"/>	2006
<input type="radio"/>	2005 of eerder
<input type="radio"/>	Geen cursus/opleiding gevolgd (Sla vraag 13 en 14 over)

13. Bij wie lag het initiatief voor het volgen van de cursus/opleiding?(Kruis aan wat van toepassing is):	
<input type="radio"/>	op eigen initiatief
<input type="radio"/>	in opdracht van de werkgever
<input type="radio"/>	in gezamenlijk overleg

14. Door wie is de cursus/opleiding betaald?	
<input type="radio"/>	Werkgever
<input type="radio"/>	Ik zelf
<input type="radio"/>	Gezamenlijk

15. Hoe vaak heeft u de afgelopen twee jaar een functioneringsgesprek bij het bedrijf waar u werkt gehad?	
.	1
1 x	<input type="radio"/>
2 x	<input type="radio"/>
3 x	<input type="radio"/>
Meer dan 3 keer	<input type="radio"/>
Nooit	<input type="radio"/>

16. Hoe vaak heeft u werkoverleg bij het bedrijf waar u werkt?	
.	1
Dagelijks	<input type="radio"/>
1 of meer keer per week	<input type="radio"/>
1 of meer keer per maand	<input type="radio"/>
Minder vaak	<input type="radio"/>
Nooit	<input type="radio"/>

Werkdruk

17. Ervaart u binnen uw werk hoge psychische werkdruk? Bijvoorbeeld hectiek, of veeleisende gasten.	
<input type="radio"/>	Altijd/heel vaak
<input type="radio"/>	Regelmatig
<input type="radio"/>	Soms
<input type="radio"/>	Zelden/nooit, ga door naar vraag 19

18. Wordt er binnen uw werk iets gedaan om de psychische werkdruk die u ervaart te verminderen?	
<input type="radio"/>	Ja
<input type="radio"/>	Nee
<input type="radio"/>	Niet van toepassing

19. Ervaart u binnen uw werk hoge fysieke werkdruk? Bijvoorbeeld veel zware dingen tillen, of veel bukken en duwen/trekken?	
<input type="radio"/>	Altijd/heel vaak
<input type="radio"/>	Regelmatig
<input type="radio"/>	Soms
<input type="radio"/>	Zelden/nooit, ga door naar vraag 21

20. Wordt er binnen het bedrijf iets gedaan om de fysieke werkdruk die u ervaart te verminderen?	
<input type="radio"/>	Ja
<input type="radio"/>	Nee
<input type="radio"/>	Niet van toepassing

Arbeidsvoorwaarden

21. Wordt de huidige cao nageleefd?

- Ja
 Nee

22. Welke van onderstaande thema's vindt u belangrijk? Kruis de 5 belangrijkste aan waar de FNV Catering zich hard voor moet maken tijdens de cao onderhandelingen.

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Minder arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd |
| <input type="checkbox"/> | Beter pensioen |
| <input type="checkbox"/> | Hoger salaris |
| <input type="checkbox"/> | Meer vakantiedagen |
| <input type="checkbox"/> | Compensatie feestdagen |
| <input type="checkbox"/> | Voor iedere medewerker een individueel opleidings/mobiliteitsbudget |
| <input type="checkbox"/> | Meer roostervrije dagen |
| <input type="checkbox"/> | Regelmatige werkroosters met voldoende rustmomenten |
| <input type="checkbox"/> | Werkoverleg |
| <input type="checkbox"/> | Verlaging werkdruk |
| <input type="checkbox"/> | Verbetering regeling (artikel 10 & 11) bij contract aanpassing/wijziging opdrachtgever |
| <input type="checkbox"/> | Rechten leerlingen |
| <input type="checkbox"/> | Minder flexibiliteit |
| <input type="checkbox"/> | Betere en hogere toeslagregeling |
| <input type="checkbox"/> | Langer zwangerschapsverlof |
| <input type="checkbox"/> | Verbetering van loondoorbetaling bij ziekte tijdens het eerste ziektejaar |
| <input type="checkbox"/> | Betere regeling zorgverlof |
| <input type="checkbox"/> | Betere scholingsregeling |

23. Zijn er nog andere thema's die u belangrijk vindt, en die in de voorgaande vraag niet genoemd zijn? Zo ja, schrijf deze dan hieronder op.

24. Als laatste willen we u vragen hieronder de naam van uw cateringbedrijf op te schrijven. U bent uiteraard niet verplicht om deze vraag te beantwoorden.

25. Als u hier uw e-mailadres invult zullen wij u op de hoogte brengen van de resultaten van het onderzoek. Mijn e-mail adres is:

Einde vragenlijst.

Hartelijk dank voor de medewerking!

Uw gegevens zullen door het onderzoeksbureau uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld worden. De resultaten van het onderzoek zullen niet herleidbaar zijn naar individuele personen.