

Rapportage

Onderzoek consignatie reconditionering Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche - 's-Hertogenbosch

Projectnummer : 21284
Versienummer : 001
Datum : 24 januari 2022

*Deze activiteit
is mede mogelijk
gemaakt door:*



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



INHOUD

INHOUD	2
MANAGEMENT SAMENVATING.....	3
SAMENVATTING UITKOMSTEN ROOSTERANALYSE	3
SAMENVATTING UITKOMSTEN VRAGENLIJST WERKNEMERS.....	4
SAMENVATTING UITKOMSTEN VRAGENLIJST WERKGEVERS	6
AANBEVELINGEN	7
1 INLEIDING	12
2 LITERATUUROVERZICHT	14
3 ROOSTERANALYSE	21
3.1 AANTAL OPROEPEN OP EEN DAG.....	22
3.2 GEMIDDELD AANTAL OPROEPEN PER DAGSOORT	23
3.3 AANTAL DAGEN MET OPROEPEN PER WEEK	24
3.4 AANTAL KEER MEER DAN ÉÉN DAG ACHTER ELKAAR OPGEROEPEN	25
3.5 FYSIEKE EN SOCIALE BELASTING OPROEPEN.....	26
4 VRAGENLIJSTONDERZOEK WERKNEMERS.....	27
4.1 KENMERKEN DEELNEMERS VRAGENLIJSTONDERZOEK	28
4.2 CONSIGNATIE.....	31
4.3 INVLOED OP ROOSTER.....	31
4.4 INVLOED OP VERGOEDING.....	34
4.5 ERVAREN BELASTING CONSIGNATIE	36
4.6 ERVAREN BELASTING OPROEPEN.....	39
4.7 RUST EN HERSTEL CONSIGNATIE EN OPROEPEN	41
4.8 TIPS	42
4.9 TOEKOMST	45
5 VRAGENLIJSTONDERZOEK WERKGEVERS.....	47
5.1 KENMERKEN RESPONDENTEN	47
5.2 CONSIGNATIE.....	49
5.3 CONSIGNATIEROOSTER.....	51
5.4 INVLOED OP ROOSTER.....	53
5.5 WET- EN REGELGEVING	54
5.6 TOEKOMST	56
BIJLAGE 1 REFERENTIETABEL EN ACHTERGROND BIOLOGISCHE KLOK	59



MANAGEMENT SAMENVATING

De Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche (hierna te noemen: RAS) heeft in de reconditionering een onderzoek uit laten voeren naar belasting, hersteltijden en duurzame inzetbaarheid bij consignatiediensten. Tijdens een consignatiedienst is de werknemer buiten de reguliere werktijd direct oproepbaar voor de eerste beredding na een calamiteit. Reden voor de RAS om dit onderzoek op te starten, is dat consignatiediensten door werknemers als belastend worden ervaren en dat het voor werkgevers steeds moeilijker is hier voldoende personeel voor te vinden. Het onderzoek moet dan ook leiden tot oplossingen om de belasting van consignatiediensten in de reconditionering te verminderen en zo werknemers duurzaam inzetbaar te houden.

De RAS heeft aan Déhora Consultancy Group (hierna te noemen: Déhora), als onafhankelijk en gespecialiseerd bureau, gevraagd om dit onderzoek uit te voeren. Het onderzoek is op grondige wijze uitgevoerd, waarbij objectieve data (rooster data) zijn gecombineerd met ervaringsgerichte data (vragenlijstonderzoek onder werknemers en werkgevers). Daarnaast heeft Déhora een literatuuronderzoek uitgevoerd naar lichamelijke, mentale en sociale risico's bij belastend en onregelmatig werk in het algemeen en bij consignatie-diensten in het bijzonder.

Dit rapport en de daarin opgenomen conclusies en aanbevelingen zou niet tot stand kunnen zijn gekomen zonder de betrokken en deskundige begeleiding van door de paritaire werkgroep die voor dit onderzoek is samengesteld, noch zonder degenen die de vragenlijst werknemers of werkgevers hebben ingevuld.

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

Samenvatting uitkomsten roosteranalyse

De gegevens voor de roosteranalyse (periode zes maanden) zijn aangeleverd door Belfor, Dolmans en Koenders Multicare. Op basis van de locaties van de medewerkers zijn zes regio's gedefinieerd, namelijk Grootstedelijke regio, Midden, Noord, Oost, West en Zuid. Uit de analyse komt naar voren dat in de onderzochte periode:

- Medewerkers in regio Midden (gemiddeld 29 oproepen per medewerker) en de Grootstedelijke regio (gemiddeld 23 oproepen per medewerker) gemiddeld de meeste oproepen krijgen.



- De belasting van het aantal oproepen per dag kan worden gecategoriseerd als laag tot beperkt. Op de dagen dat medewerkers worden opgeroepen, gaat het in de meeste gevallen om één oproep per dag (82%). Als er meer oproepen op een dag zijn dat in 45% van de gevallen weekenddagen of feestdagen. Als medewerkers, buiten het weekend en de feestdagen, meer dan twee keer worden opgeroepen, is er sprake van een piekbelasting en lijkt individueel maatwerk van belang.
- Medewerkers hebben op vrijdag, zaterdag en zondag gemiddeld meer oproepen dan op de doordeweekse dagen. Dit is deels te verklaren door het feit dat medewerkers op zaterdag en zondag de hele dag geconsigneerd zijn.
- Het aantal oproepen per medewerker per week is hanteerbaar te noemen. Medewerkers hebben in de meeste gevallen 1 of 2 oproepen per week in de weken dat zij zijn geconsigneerd. Incidenteel worden medewerkers vier keer of vaker opgeroepen in een week; hier lijkt individueel maatwerk van belang.
- Het aantal dagen opeenvolgende dagen met oproepen kan als hanteerbaar worden gezien. In 95% van de gevallen wordt een medewerker in een consignatieweek niet meer dan 2 dagen achter elkaar (één of meer keer) opgeroepen. Als dit wel gebeurt, is dit in de meeste gevallen in het weekend. Incidenteel worden medewerkers vier of meer dagen achter elkaar opgeroepen; hier lijkt individueel maatwerk van belang.
- De oproepen in consignatie brengen vooral sociale belasting met zich mee. De meeste oproepen vinden plaats in de dag/avond (89%). Deze oproepen leiden vooral tot een hogere sociale belasting. De 11% oproepen in het nachtvenster dragen met name bij aan lichamelijke belasting.

Samenvatting uitkomsten vragenlijst werknemers

Werknemers van Belfor, Dolmans, Koenders MultiCare en Polygon zijn uitgenodigd om mee te doen aan het vragenlijstonderzoek werknemers. In totaal hebben 59 werknemers de vragenlijst ingevuld. Ongeveer driekwart van de deelnemers woont thuis met een partner. Het werken van consignatiediensten geeft druk op de thuissituatie. Meer dan de helft van hen geeft aan dat hun partner de consignatiediensten als vervelend/belastend ervaart.

Deelnemers zijn gemiddeld 11 keer per jaar een week geconsigneerd. Een derde van hen is tevreden met het aantal consignatiediensten dat zij werken, 12% wil graag minder consignatiediensten werken en de helft wil stoppen met het werken van consignatiediensten. Ongeveer een derde van de deelnemers ervaart nooit/zelden genoeg rust en herstel tijdens en/of na een consignatieperiode. Daarentegen geeft ongeveer een derde van de deelnemers aan wel genoeg rust en herstel te ervaren.



Als er een oproep is, duurt deze volgens de deelnemers gemiddeld bijna 3,5 uur (waarvan gemiddeld één uur reistijd). Deelnemers zien zichzelf als voldoende opgeleid en geven aan over de juiste materialen te kunnen beschikken om het werk tijdens een oproep uit te kunnen voeren. Iets minder dan de helft vindt het afhandelen van oproepen zelden/nooit belastend. Een meerderheid van de deelnemers (78%) ervaart dat ze soms tot altijd worden opgeroepen als dat eigenlijk niet nodig is. Ongeveer tweederde van de deelnemers ervaart tijdens oproepen (soms-tot altijd) een werkdruk die ten kost gaat van de kwaliteit en/of de veiligheid.

Van de deelnemers geeft bijna een derde (32%) aan dat zij na afloop van een oproep vaak/altijd genoeg rust en herstel ervaren. Het is voor bijna de helft van de deelnemers (46%) mogelijk om later te beginnen als er 's nachts een oproep is geweest. Van de deelnemers geeft bijna een kwart (24%) aan dat dit voor hun (bijna) nooit mogelijk is.

De helft van de deelnemers vindt het belangrijk om te kunnen kiezen of de oproepen vergoed willen krijgen in tijd-voor-tijd of in geld. Bijna tweederde van de deelnemers geeft aan dat zij daadwerkelijk kunnen kiezen tussen geld of tijd.

De invloed van medewerkers op het consignatierooster vooraf is beperkt. De tevredenheid van de medewerkers met hun consignatierooster scoort een kleine voldoende (rapportcijfer 5,5). Ongeveer een derde van de deelnemers heeft de mogelijkheid om door middel van ruilen hun rooster te optimaliseren. Het rapportcijfer dat deze deelnemers na ruilen aan hun rooster geven gaat dan iets omhoog (rapportcijfer 6,0).

Bijna de helft van de deelnemers (46%) denkt het werken in consignatiedienst de komende tien jaar niet goed te kunnen volhouden. Een minderheid (15%) van de deelnemers geeft aan dit de komende tien jaar *we/vol* te kunnen houden. Het voorkomen van onnodige oproepen en minder vaak een lange reeks van consignatiediensten te hoeven werken, wordt door deelnemers het vaakst genoemd als meest positief bijdrage aan het langer kunnen volhouden van consignatiediensten.



Samenvatting uitkomsten vragenlijst werkgevers

Het vragenlijstonderzoek werkgevers is uitgevoerd onder alle veertien bedrijven in de reconditionering die gecertificeerd zijn voor het uitvoeren van eerste beredding. In totaal zijn 25 vragenlijsten werkgevers ingevuld door zeven unieke bedrijven.

Gemiddeld hebben de vestigingen/ondernemingen (hierna te noemen: vestigingen) in het onderzoek 18 medewerkers in dienst, waarvan gemiddeld 12 medewerkers meelopen in het consignatierooster. Bij driekwart van de vestigingen in het onderzoek is het verplicht om mee te lopen in het consignatierooster en bij 20% verplicht tot een bepaalde leeftijd. Bij in totaal acht vestigingen in het onderzoek is de helft van de medewerkers 45 jaar of ouder en bij vijf is 30% van de medewerkers 55 jaar of ouder.

Alle vestigingen in het onderzoek werken met blokken van 7 dagen consignatie achter elkaar (1 week). De frequentie varieert daarbij van één keer per drie weken tot één keer per zeven weken. Gemiddeld vinden per vestiging 114 oproepen per jaar plaats tijdens consignatie; in uren gaat het gemiddeld om 357 uur per jaar.

Alle vestigingen in het onderzoek geven aan een vastgestelde consignatieregeling te hanteren. Vier vestigingen geven aan dat de consignatieregeling (aparte) afspraken bevat in relatie tot leeftijd. Vijf vestigingen geven aan er afspraken zijn over het minimale/ maximale aantal consignatiediensten per jaar.

Desgevraagd geven elf vestigingen in het onderzoek aan dat zij een extra vergoeding hanteren boven op de vergoeding volgens de cao. De genoemde bedragen variëren tussen 20, 30 en 35 euro per oproep. Aan de werkgevers is gevraagd of de werknemers kunnen kiezen of zij oproepen vergoed willen krijgen in geld of tijd-voor-tijd. De meeste vestigingen geven aan dat medewerkers kunnen kiezen of zij oproepen vergoed willen krijgen in geld of in tijd-voor-tijd. Eén vestiging geeft aan oproepen altijd in tijd-voor-tijd te vergoeden.

Zestien vestigingen in het onderzoek geven aan dat medewerkers de mogelijkheid hebben om, met doorbetaling van hun normale loon, later te beginnen als zij 's nachts uit hun bed zijn gebeld. Bij vijf vestigingen is dit zelden of nooit mogelijk.



Ongeveer de helft van de vestigingen in het onderzoek verwacht dat het aantal oproepen in consignatie de komende twee jaar gelijk blijft en een derde dat het toe zal nemen. Gevraagd naar welke uitdagingen vestigingen de komende twee jaar de grootste prioriteit hebben, wordt 'het vinden van nieuwe medewerkers die consignatie willen verrichten' het vaakst geselecteerd. De top-5 bevat verder de volgende uitdagingen:

- De lichamelijke belasting consignatiediensten (13 keer hoog op de agenda).
- Mee blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod (13 keer hoog op de agenda).
- De mentale belasting consignatiediensten (12 keer hoog op de agenda).
- Het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie (12 keer hoog op de agenda).

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek zijn aanbevelingen geformuleerd 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

De aanbevelingen zijn in onderstaande tabel samengevat. In totaal betreft het 17 aanbevelingen.

Aanbevelingen zijn gericht op bedrijven (tenzij anders vermeld)
Algemeen
Stel met elkaar vast wat je van elkaar kan en mag verwachten met betrekking tot consignatie. Maak met elkaar afspraken over hoe om te gaan met situaties waarin er meer oproepen in consignatie zijn en/of oproepen langer duren. Welke aanvullende maatregelen moeten dan worden genomen? Evalueer jaarlijks op wat met elkaar is afgesproken (PDCA-cyclus).



Verminderen van de belasting van het geconsigneerd zijn	
A	<p>Kom tot andere roostermodellen voor consignatie dan 7 dagen achtereen geconsigneerd zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een patroon van 5 om 2 dagen of 4 om 3 dagen. Biedt medewerkers (in duo's) individuele keuze.</p> <p><i>Korter geconsigneerd zijn, zorgt voor minder cumulatie van ervaren stress, minder cumulatie van verstoorde slaap en minder aaneengesloten dagen dat een medewerker niet volledig deel kan nemen aan het gezins- of sociale leven. Het draagt daarmee bij aan het verminderen van de mentale, sociale en lichamelijke belasting van geconsigneerd zijn.</i></p>
B	<p>[In bedrijven waar wordt gewerkt met vaste en schaduw consignatie]</p> <p>Kom tot andere modellen voor de verdeling vast en schaduw consignatie in een reeks van consignatiediensten (anders dan 7 dagen achtereen vast of 7 dagen achtereen schaduw). Denk hierbij bijvoorbeeld aan modellen waarbij medewerkers in de de avond en de nacht afwisselend vast en schaduw zijn of tijdens de doordeweekse dagen en het weekend. Biedt medewerkers (in duo's) individuele keuze.</p> <p><i>Het afwisselend eerste aanspreekpunt en achterwacht te zijn, kan zorgen voor minder cumulatie van ervaren stress en minder cumulatie van verstoorde slaap en zorgt voor meer mogelijkheden om deel te nemen aan het gezins- of sociale leven. Het draagt daarmee bij aan het verminderen van de mentale, sociale en lichamelijke belasting van geconsigneerd zijn.</i></p>
C	<p>Geef medewerkers gerichte training over leefstijl tijdens en rondom consignatiediensten. Onderzoek de mogelijkheid om dergelijke training vast onderdeel te maken van de Basisopleiding Reiniging na Calamiteiten.</p> <p><i>Doel van de training is om medewerkers gerichte handvatten te geven om tijdens en rondom consignatiediensten de mentale belasting en de verstoring van het gezinsleven te minimaliseren alsmede beter te slapen. Het draagt daarmee bij aan het verminderen van de mentale, sociale en lichamelijke belasting van geconsigneerd zijn.</i></p>
D	<p>Geef medewerkers (meer) invloed op het consignatierooster. Bijvoorbeeld door hen, binnen bepaalde kaders, zelf het consignatierooster te laten maken.</p> <p><i>Door medewerkers, binnen kaders, zelf het consignatierooster te laten maken, hebben zij meer mogelijkheden om werk en privéleven goed op elkaar aan te laten sluiten. Het draagt daarmee bij aan het verminderen van de sociale van geconsigneerd zijn.</i></p>



E	<p>Verken de mogelijkheden om bij een oproep in de nachtelijke uren twee keer te laten bellen (met een aantal minuten tussendoor).</p> <p><i>Door de medewerker niet één keer te bellen, maar twee keer, hoeft de medewerker minder bang te zijn om een oproep te missen. Dit kan bijdragen aan een betere slaap. Door de medewerker pas bij de tweede keer te laten antwoorden (als hij uit de slaapkamer is), wordt de slaap van de partner minder verstoord. Het draagt daarmee bij aan het verminderen van de mentale en de lichamelijke belasting van geconsigneerd zijn.</i></p>
Verminderen van onnodige oproepen	
F	<p>[voor oproepen vanuit Stichting Salvage]</p> <p>Stel een beslisboom op, aan de hand waarvan de Coördinator in de avond, nacht en het weekend beoordeelt of er wel of niet een medewerker moet worden opgeroepen voor eerste beredding na een calamiteit. Hiermee wordt geborgd dat medewerkers alleen voor situaties die geen uitstel gedogen, worden opgeroepen vanuit consignatie.</p>
G	<p>[voor contracten met bijvoorbeeld woningbouwcorporaties]</p> <p>Kijk naar de mogelijkheden om in de contracten een uitrukvergoeding op te leggen in geval de klant vraagt om in de avond, nacht en het weekend te komen voor eerste beredding na een calamiteit. Dit werkt als een financiële drempel, zodat medewerkers alleen voor situaties die geen uitstel gedogen, worden opgeroepen vanuit consignatie.</p>
Medewerkers minder vaak geconsigneerd laten zijn	
H	<p>Vergroot de groep medewerkers, door zo veel mogelijk medewerkers binnen het bedrijf mee te laten lopen in het consignatierooster voor de eerste beredding. Dus ook medewerkers mee laten lopen die normaal gesproken andere werkzaamheden doen.</p> <p>NB: Aangezien medewerkers over het algemeen met zijn tweeën naar een calamiteit gaan, is het daarbij mogelijk om combinaties te maken van werknemers met meer expertise (A) en werknemers met minder expertise (B). Ruilen kan dan alleen binnen de eigen groep.</p>
I	<p>[voor oproepen vanuit Stichting Salvage]</p> <p>Bespreek met Stichting Salvage het vergroten van de aanrijdtijd, zodat medewerkers een groter werkgebied af kunnen dekken tijdens consignatie (al dan niet alleen in bepaalde perioden). Overweeg dit alleen voor regio's waar een groter werkgebied is gerechtvaardigd vanuit het aantal oproepen én zie er op toe dat dit niet leidt tot oneigenlijke concurrentie.</p>



J	<p>[voor oproepen vanuit Stichting Salvage]</p> <p>Verken in regio's waar relatief weinig oproepen vanuit consignatie zijn, de mogelijkheid van meer onderlinge samenwerking bij het afdekken van de consignatie. De verdeling van de consignatiediensten vindt dan onder de aan de samenwerking deelnemende bedrijven plaats.</p>
Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie/ meer hersteltijd	
K	<p>Kijk naar de mogelijkheden om te variëren met de duur van de dagdienst, al naar gelang de medewerker wel of niet is geconsigneerd. In weken waarin de medewerker wel is geconsigneerd, kan de dagdienst bijvoorbeeld 7 uur duren en in weken waarin hij niet is geconsigneerd 9 uur.</p> <p><i>Door 7-urige en 9-urige diensten in te voeren, hebben de medewerkers ook in de weken waarin zij zijn geconsigneerd een tijdvenster waarin zij vrij zijn van werk. De compensatie-uren die ontstaan door 9 uur per dag te werken, kunnen worden gebruikt om de maandag na een geconsigneerd weekend standaard uit te roosteren. Door in de weken met consignatiedienst uit te gaan van 35 uur reguliere arbeid, wordt aan de voorkant ruimte gemaakt voor extra uren arbeid in oproepen.</i></p>
L	<p>Kijk naar de mogelijkheden om medewerkers halve weekenden geconsigneerd te laten zijn. Dit leidt tot minder belasting vanuit oproepen en meer mogelijkheden voor hersteltijd.</p> <p><i>De roosteranalyse laat zien dat de meeste oproepen in consignatie plaats vinden op vrijdag, zaterdag en zondag.</i></p>
M	<p>Kijk naar de mogelijkheden om medewerkers in de periode dat zij zijn geconsigneerd in de ochtenduren werkzaamheden te geven die minder tijdgebonden zijn.</p> <p><i>Hoe meer tijdgebonden de werkzaamheden, des te groter de kans dat een medewerker na een oproep in de nachtelijke uren, vanuit verantwoordelijkheid en betrokkenheid, de volgende dag toch gaat werken in plaats van later te beginnen.</i></p>
Maatwerkoplossingen voor bepaalde groepen medewerkers	
N	<p>Voor medewerkers die vanwege leeftijd, ervaringsjaren in consignatie en/of medische klachten steeds meer moeite hebben met het geconsigneerd zijn, kan worden gedacht aan maatwerkoplossingen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Parttime consignatie lopen- Meer hersteltijd tijdens en na een periode geconsigneerd zijn- Meer consignatiediensten tijdens het weekend (overdag) en minder tijdens de avond/ nachtelijke uren.



CAO-afspraken	
O	<p>Verken de mogelijkheden om het in de cao mogelijk te maken dat medewerkers, als worden opgeroepen tijdens consignatie, kunnen zij kiezen voor een vergoeding van de in oproep gewerkte/te vergoeden uren in tijd-voor-tijd of in geld.</p> <p><i>Zeker voor medewerkers die behoefte hebben aan meer hersteltijd kan het aanbieden van tijd-voor-tijd bijdragen aan een betere balans tussen belasting en herstel.</i></p>
P	<p>Herbezie de vergoedingen voor geconsigneerd zijn en voor de oproepen vanuit consignatie vanuit de volgende twee perspectieven:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gaat er een juiste prikkel van de vergoedingen uit.- Is voor medewerkers een direct relatie tussen de belasting die van hen wordt gevraagd en de vergoeding die zij er voor krijgen. <p>Overweeg in dit kader het volgende (in samenhang):</p> <ul style="list-style-type: none">- Vergoed medewerkers de daadwerkelijk gewerkte uren inclusief reistijd met een toeslag conform de toeslag voor overwerk of voor werk op onregelmatige tijden.- Als medewerkers kiezen voor een vergoeding in tijd-voor-tijd (aanbeveling O), betaal dan alleen de toeslag in geld uit.- Overweeg het minimum van 2 uur terug te brengen naar 30 minuten.
Q	<p>Verduidelijk de uitslaapregeling zoals deze is opgenomen in de cao, werk deze uit voor het weekend en maak duidelijk wat de meerwaarde is van het toepassen van deze regeling.</p>



1 INLEIDING

In de reconditionering komen consignatiediensten voor. Tijdens deze consignatiediensten is de werknemer buiten de reguliere werktijd direct oproepbaar voor de eerste beredding na een calamiteit. De Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche (hierna te noemen: RAS) constateert dat consignatiediensten door medewerkers in de sector als belastend worden ervaren: lichamelijk, sociaal en mentaal. De RAS constateert daarnaast dat het voor werkgevers steeds moeilijker wordt om voldoende personeel voor deze diensten te vinden.

Het is echter nog onvoldoende duidelijk hoe groot precies de aard en omvang van de ervaren lichamelijke, sociale en mentale belasting in de reconditionering is. Om die reden heeft de RAS in 2021 besloten om hier een onderzoek naar uit laten voeren. Doel van het onderzoek is om op basis van de resultaten adviezen op te stellen over het zo gezond mogelijk inrichten van de consignatiediensten, waardoor medewerkers duurzaam inzetbaar blijven. De RAS heeft aan Déhora Consultancy Group (hierna te noemen: Déhora), als onafhankelijk en gespecialiseerd bureau, gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

In het onderzoek heeft Déhora objectieve data (roosterdata) gecombineerd met ervaringsgerichte data (vragenlijstonderzoek onder werkgevers en medewerkers). Daarnaast heeft Déhora een literatuuronderzoek uitgevoerd naar lichamelijke, mentale en sociale risico's bij belastend en onregelmatig werk in het algemeen en bij consignatie-diensten in het bijzonder.

Samenvattend heeft het onderzoek bestaan uit de volgende onderdelen.

	Literatuuronderzoek naar lichamelijke, mentale en sociale risico's bij belastend en onregelmatig werk in het algemeen en bij consignatie-diensten in het bijzonder.
	➤ De uitkomsten van dit deelonderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 2.
Branche-breed onderzoek onder de 14 bedrijven die gecertificeerd zijn het uitvoeren van de eerste beredding:	
	Vragenlijst onder werkgevers om de stand van zaken met betrekking tot consignatie in de branche kaart te brengen.
	➤ De uitkomsten van dit deelonderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 5.



Verdieping bij 4 van de 14 bedrijven: **BELFOR**  **Jolmans**  **Koenders Multi Care**  **POLYGON** 



Vragenlijst onder werknemers om de ervaren lichamelijke, geestelijke en sociale belasting van consignatiediensten in kaart te brengen, de oorzaken daarvan en te kijken of er verschillen zijn naar leeftijd en/of levensfase.

- De uitkomsten van dit deelonderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 4.



Roosteranalyse op een steekproef van de geplande en gerealiseerde roosters werknemers met consignatiedienst.

- De uitkomsten van dit deel onderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

Het onderzoek is begeleid door een paritaire werkgroep aan wie de resultaten van het onderzoek tussentijds zijn gerapporteerd. Dit rapport en de daarin opgenomen aanbevelingen zou niet tot stand kunnen zijn gekomen zonder de betrokken en deskundige begeleiding door deze paritaire werkgroep. Ook is grote dank verschuldigd aan allen die dit onderzoek mogelijk hebben gemaakt, door de vragenlijst werknemers, respectievelijk 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.







2 LITERATUUROVERZICHT





Door wetenschappelijk onderzoek wordt steeds meer bekend over de risico's van het werken op onconveniente tijden (avonden, nachten en weekenden), over de mogelijke ongemakken die daar het gevolg van kunnen zijn, en over het belang van herstel. Onderzoek toont daarbij aan dat mensen, bij het stijgen van de leeftijd, over het algemeen meer tijd nodig hebben om te herstellen.

Als onderdeel van het onderzoek naar consignatie in de reconditionering, wordt hieronder een overzicht gegeven van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de lichamelijke, mentale en sociale risico's van consignatie voor werknemers.

1. De **lichamelijke** risico's van consignatie voor werknemers:

			
Tijdstip van werken	Veel werkuren op een dag	Weinig hersteltijd op een dag	Langdurig veel werken

2. De **mentale** risico's van consignatie voor werknemers:

			
Niet los kunnen komen van werk	Onvoorspelbaarheid, spanning en stress	Verminderde slaapkwaliteit	Emotiewerk

3. De **sociale** risico's van consignatie voor werknemers:



			
Beperkte sociale bewegingsvrijheid	Nagatief effect op het gezinsleven	Werk-privé conflicten en sociale isolatie	Impact op slaap en taken van gezinsleden

Deze risico's zijn hieronder uitgewerkt.





Per risico staan ook nummers vermeld. Deze nummers verwijzen naar de bijbehorende literatuur. In bijlage 1 van dit rapport is de bijbehorende referentietabel opgenomen.


De lichamelijke risico's van consignatie voor werknemers

 <p>Tijdstip van werken</p>	<p>Het tijdstip van werken is belangrijk voor de gevolgen van consignatiediensten. Oproepen vanuit consignatiediensten vinden vaak 's nachts plaats, waardoor het natuurlijke ritme (de biologische klok) wordt verstoord. Uit onderzoek blijkt dat 's nachts werken negatieve en schadelijke gevolgen kan hebben [1-3]. Voorbeelden van deze negatieve gevolgen zijn: een verhoogd risico op diabetes, hart- en vaatziekten, maag- en darmklachten, overgewicht, depressie, slaapproblemen en chronische vermoeidheid. Voor een meer uitgebreide uitleg over het effect van nachtwerk op de biologische klok en de gezondheid, wordt verwezen naar bijlage 1 van dit rapport [4].</p> <p>Werknemers die 's nachts werken, en dus overdag moeten slapen, slapen korter en de kwaliteit van hun slaap is slechter. Daarnaast presteren mensen slechter wanneer zij 's nachts werken dan wanneer zij overdag werken, waardoor de kans op fouten en ongelukken groter wordt wanneer zij 's nachts werken [4].</p>
 <p>Veel werkuren op een dag</p>	<p>Een consignatiedienst wordt, volgens de Arbeidstijdenwet, gezien als rusttijd. Deze tijd kan een werknemer gebruiken om te herstellen van de geleverde arbeid. Pas vanaf het moment dat de werknemer wordt opgeroepen om te komen werken, wordt dit gezien als arbeidstijd. Werknemers in consignatie moeten dus tijdens hun hersteltijd beschikbaar zijn om te kunnen werken als dit nodig is.</p> <p>Op het moment dat een werknemer wordt gebeld tijdens de hersteltijd om te komen werken, zorgt dit ervoor dat de tijd toeneemt dat de werknemer aan het werk is. Dit is nog meer aan de orde als de medewerker bijvoorbeeld overdag een dagdienst heeft gewerkt en daarna 's avonds en/of 's nachts is geconsigneerd. Als er na de extra werkuren, voortkomend uit oproepen, geen extra hersteltijd wordt gegeven, loopt de lengte van de werkdag op en is er minder tijd voor herstel [5, 6].</p> <p>Wanneer werknemers regelmatig lange dagen aan het werk zijn, vergroot dit de kans op gezondheidsrisico's. Voorbeelden van deze gezondheidsrisico's zijn hoge bloeddruk, hartziekten en depressie [4].</p>



 <p>Weinig hersteltijd op een dag</p>	<p>Op het moment dat een werknemer tijdens een consignatiedienst wordt opgeroepen om te komen werken, betekent dit dat de hersteltijd van de werknemer wordt onderbroken en dat de werknemer weer aan het werk moet. Het uitvoeren van werkzaamheden vergt inspanning van de medewerker waardoor er minder tijd overblijft voor herstel en/of slaap. Als er vervolgens niet wordt gecompenseerd in hersteltijd na de oproep, kan dit leiden tot cumulatie van vermoeidheid [7, 8].</p> <p>Om volledig te kunnen herstellen van werk, moet de periode tussen de werkmomenten lang genoeg zijn om de negatieve effecten van werk te laten verdwijnen. Indien de rustperiode niet lang genoeg is, kan dit zorgen voor hyperactiviteit of inactiviteit, wat mogelijk kan leiden tot vermoeidheid, slaapproblemen en hart en vaatziekten [9, 10]. Slapen wordt gezien als een zeer belangrijke herstelfactor [11, 12].</p>
 <p>Langdurig veel werken</p>	<p>Lange werkweken kunnen er voor zorgen dat vermoeidheid zich opstapelt. De vermoeidheid stapelt zich op in de opvolgende periode. Als dit gedurende een langere periode het geval is, heeft dit een negatief effect op de belastbaarheid van medewerkers [7]. Dit kan resulteren in een verslechterde gezondheid, chronische vermoeidheid, spanningsklachten en in ziekteverzuim [4, 10, 13].</p>

De mentale risico's van consignatie voor werknemers

 <p>Niet los kunnen komen van werk</p>	<p>Een mentaal risico van consignatie vormt het niet los kunnen komen van het werk. Dit kan worden veroorzaakt doordat medewerkers in hun hoofd bezig zijn met eventuele aankomende oproepen. Doordat werknemers tijdens een consignatiedienst opgeroepen kunnen worden om te komen werken, en dus beschikbaar moeten zijn, is het moeilijker om afstand te nemen van hun werk. Hierdoor kunnen zij minder goed loskomen van hun werk en zullen zij minder goed kunnen ontspannen tijdens hun hersteltijd [14-16]. Als gevolg hiervan is hersteltijd tijdens geconsigneerde perioden minder effectief dan hersteltijd tijdens niet-geconsigneerde perioden [5]. Het niet/weinig los kunnen komen van werk wordt gerelateerd aan negatieve uitkomsten zoals vermoeidheid, emotionele uitputting en werk-thuis conflict [17-22].</p>
---	--



Onvoorspelbaarheid, spanning en stress

Stress kan een oorzaak zijn van ervaren vermoeidheid, maar het kan ook een gevolg zijn. De negatieve ervaring van de onzekerheid of er een oproep plaatsvindt, kan zorgen voor slaapproblemen, verminderde slaapkwaliteit en vermoeidheid. Een werknemer kan dan niet goed herstellen van de geleverde arbeid. Dit kan leiden tot stress en verminderd welzijn [14, 20, 22, 23]. Medewerkers hebben het gevoel dat zij constant paraat moeten staan. Tijdens oproepen kan het voorkomen dat werkzaamheden moeten worden verricht, waar een bepaalde tijdsdruk achter zit en die gemoeid zijn met de veiligheid van mensen. Dit kan spanning opleveren. Het feit dat een medewerker minder goed kan ontspannen in de tijd dat hij is geconsigneerd, verklaart volgens onderzoek de link tussen consignatie en de toegenomen ervaren vermoeidheid daarna [5, 7, 14, 21, 24, 25]. Daarnaast kan de onzekerheid een negatief effect hebben op prestatie uitkomsten [22]. De stress die medewerkers ervaren tijdens een geconsigneerde periode kan voortkomen uit het feit dat een medewerker niet weet wat voor soort klussen hem te wachten staan en hoeveel werk dit hem oplevert. Deze onzekere factoren kunnen stress veroorzaken [14].


Consignatiediensten kunnen ook bijdragen aan sociale stress, dit houdt in dat medewerkers stress ervaren omdat zij bijvoorbeeld andere medewerkers niet uit hun nachtrust willen halen. Daarbij kan het vragen om hulp tijdens een consignatiedienst door sommige worden geïnterpreteerd als onbekwaamheid [14]. Ook kunnen werknemers bezorgd zijn over het mogelijk missen van een oproep [26-29]. Een hoge mate van stress kan daarnaast ook zorgen voor een verstoord cortisol niveau, wat een negatief effect kan hebben op de gezondheid (bijvoorbeeld klinische depressie, hart- en vaatziekten en diabetes type 2) [30-35].



Verminderde slaapkwaliteit



Werknemers ervaren consignatiediensten als onvoorspelbaar, en deze onvoorspelbaarheid heeft een sterke invloed op de kwaliteit van slaap [36]. Medewerkers kunnen hierdoor slaapproblemen ervaren met vermoeidheid als gevolg [5]. Het idee dat je gebeld kan worden en de angst voor het missen van een mogelijke oproep leidt tot een slechtere slaapkwaliteit en heeft ook een negatieve invloed op de mate van herstel tijdens de nacht [37, 38]. Slechte slaapkwaliteit, slaapproblemen en slecht herstel heeft een negatieve invloed op de ervaren vermoeidheid, het welzijn en de gezondheid van werknemers [5, 21, 22, 39].





	<p>Consignatiediensten dragen op twee verschillende manieren bij aan een slechtere en een kortere slaapcyclus. De slaapkwaliteit wordt direct negatief beïnvloed doordat medewerkers wakker worden gebeld, waardoor hun slaap wordt onderbroken of al worden gebeld voordat zij de kans hebben gehad om te kunnen slapen [29]. Hierdoor hebben zij een gebrek aan slaap of zelfs helemaal geen slaap [22, 38]. Daarnaast kunnen consignatiediensten ook zonder een daadwerkelijke oproep zorgen voor een negatief effect op de slaapkwaliteit, door de afwachting van de oproep [21, 26, 37, 40, 41].</p> <p>Een slechte slaapkwaliteit heeft negatieve gevolgen voor verschillende uitkomsten, zoals mentaal en fysiek welzijn, verminderd cognitief functioneren zoals tragere reactietijd, minder alertheid en zelfs afgevlakte emoties en minder goed in staat zijn emoties te reguleren. Daarnaast is gebrek aan slaap gelinkt aan ziekteverzuim, slechtere veiligheid, lagere productiviteit en slechtere kwaliteit van werk [14, 22, 42-44]. Als medewerkers vermoeid zijn, is de kans groter dat zij fouten maken of een ongeluk krijgen [22, 45-47].</p>
 <p>Emotiewerk</p>	<p>Medewerkers kunnen worden opgeroepen voor situaties waar een heftige gebeurtenis heeft plaatsgevonden, zoals een brand of overstroming, hetgeen emoties kan oproepen bij de medewerker. Omdat hij aan het werk is, zal hij proberen deze emoties in toom te houden en te zorgen dat de emoties passend zijn binnen wat er in zijn functie wordt gevraagd. Het beheersen en sturen van de eigen emoties, zodat deze binnen de organisatie- en functieregels passen, wordt emotiewerk genoemd [22]. Er kan dan een verschil optreden in de emoties die de medewerker voelt en die hij toont. Zo kan hij bijvoorbeeld verdriet voelen, als het gaat om een gezin dat veel persoonlijke spullen is verloren bij een brand, maar zal hij zich kalm en beheerst uiten op dat moment. Dit wordt emotionele dissonantie genoemd: het verschil tussen het voelen en tonen van emoties [48].</p> <p>Verder kunnen emotionele gebeurtenissen stressklachten opleveren. Uit onderzoek is bekend dat stressklachten kunnen leiden tot slechtere slaapkwaliteit [7]. Langdurige spanning kan zorgen voor verhoogde hoeveelheden van de hormonen adrenaline en cortisol. Dit kan het slaapsysteem verstoren. Een slechte slaapkwaliteit wordt ook in verband gebracht met een sterkere vatbaarheid voor emoties, moeite hebben met het reguleren van de eigen emoties en het kan zorgen voor een verminderde empathische reactie [49-52].</p>



De sociale risico's van consignatie voor werknemers

 <p>Beperkte sociale bewegingsvrijheid</p>	<p>Tijdens een consignatiedienst moet een werknemer binnen een bepaalde afstand van de werkplaats blijven, zodat hij binnen een bepaalde tijd op locatie kan zijn na een oproep. Hierdoor zijn medewerkers beperkt in hun sociale activiteiten en kan het ook lastig zijn om bepaalde familie verplichtingen na te komen [6, 14, 53].</p> <p>Daarnaast kunnen medewerkers bijvoorbeeld geen alcohol drinken en moeten zij hun telefoon meenemen en bereikbaar zijn. Hierdoor zijn zij beperkt in de keuze voor recreatie tijdens vrije tijd, waardoor zij niet optimaal kunnen herstellen [5, 6, 54]. Het feit alleen al dat een werknemer beschikbaar moet zijn voor oproepen tijdens een consignatiedienst kan al zorgen voor een negatief effect op herstel, zonder dat hij daadwerkelijk wordt oproepen.</p>
 <p>Negatief effect op het gezinsleven</p>	<p>Doordat een werknemer rekening moet houden met een oproep om te komen werken, wordt hij beperkt in de mogelijkheid om deel te nemen aan activiteiten met het gezin, aan hobby's of aan huishoudelijke taken [55, 56]. Dit heeft een negatieve invloed op de werk-privébalans van medewerkers en beïnvloedt het welzijn.</p> <p>Onverwachte oproepen die de slaap en het gezinsleven verstoren, kunnen daarnaast bijdragen aan een verhoging van stress binnen het gezinsleven, frustraties en conflicten [57-59]. Daarom hebben consignatiediensten niet alleen effect op de partner maar kan het ook effect hebben op de dynamiek en het succes van de relatie [49]. Uit onderzoek blijkt dat een meerderheid consignatiedienst ziet als een belemmering voor hun partner, kinderen en/of vrienden [5, 14, 60-62]. Dit is extra het geval als medewerkers vaak zijn geconsigneerd en/of daarnaast nog veel 'gewone' diensten werken.</p>



 <p>Werk-privé conflicten en sociale isolatie</p>	<p>Zoals eerder aangegeven, kan het lopen van consignatiediensten ook betekenen dat medewerkers niet geheel los kunnen komen van hun werk, omdat ze in hoofd bezig zijn met eventuele oproepen [54]. Het niet/weinig los kunnen komen van werk, wordt ook gerelateerd aan werk-privé conflicten en [17-19, 69-71].</p> <p>Verder kan het werken op onregelmatige tijden leiden tot sociale isolatie. Zo wordt het uitvoeren van hobby's of deelname aan verenigingen lastiger bij onregelmatig werk. Vermoeidheid kan deze negatieve effecten versterken. Werknemers die consignatiediensten lopen kunnen het gevoel krijgen een aparte groep van de samenleving te zijn en er niet bij te kunnen horen. Dit wordt 'sociale isolatie' genoemd [4].</p>
 <p>Impact op slaap en taken van gezinsleden</p>	<p>Gezinsleden van werknemers kunnen hinder ondervinden van consignatiediensten. Zo blijkt uit onderzoek dat partners van werknemers die consignatiedienst hebben, slechter slapen en tijdens hun slaap worden gestoord [57, 63-66]. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor hun prestaties, maar ook consequenties hebben voor het functioneren van de onderlinge relatie [55, 67].</p> <p>Daarnaast hebben partners van geconsigneerde werknemers meer verantwoordelijkheden thuis, omdat hun partner tijdens consignatiedienst aan het werk is [55]. Partners voelen vaak een grotere verantwoordelijkheid om huishoudelijke taken over te nemen van hun partner tijdens zijn consignatiedienst [14, 63, 64]. Ook gaat het werken in consignatiediensten gepaard met een lagere behoefte om bij te dragen aan huishoudelijke taken [14] en is het lastig om de consignatiediensten te combineren met persoonlijke verantwoordelijkheden [68].</p>



3 ROOSTERANALYSE

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de roosteranalyse beschreven. De gegevens voor de roosteranalyse zijn aangeleverd door Belfor, Dolmans en Koenders MultiCare. Ten behoeve van de roosteranalyse is een invulsheet in MS Excel ontwikkeld, waarin Belfor, Dolmans en Koenders MultiCare per medewerker over de periode van zes maanden (01-01-2021 tot 01-07-2021) het aantal oproepen in consignatie kon worden ingevuld (voor een steekproef van maximaal 20 medewerkers).

Op deze wijze is over in totaal 57 medewerkers informatie verkregen over de oproepen tijdens consignatie. Tabel 3.1 laat de verdeling van de medewerkers over de drie bedrijven zien.

Tabel 3.1: Aantal medewerkers in roosteranalyse

Bedrijf	Aantal medewerkers in overzicht
Belfor	20
Dolmans	17
Koenders MultiCare	20

Op een apart werkblad kon voor elke medewerker worden aangegeven bij welke locatie hij werkzaam is. De roosteranalyse heeft betrekking op medewerkers van 21 verschillende locaties. De opgegeven locaties zijn teruggebracht naar zes regio's: Grootstedelijke regio (2 locaties), Midden (3 locaties), Noord (3 locaties), Oost (3 locaties), West (3 locaties) en Zuid (7 locaties). Tabel 3.2

Per regio is gekeken naar het aantal oproepen. Op basis van het aantal medewerkers in het onderzoek is het gemiddeld aantal oproepen per medewerker over het half jaar berekend. Deze resultaten zijn weergegeven in tabel 3.2.

In tabel 3.2 is te zien dat het gemiddeld aantal oproepen per medewerker gedurende de onderzochte periode het grootst is in de regio Midden en in de Grootstedelijke regio en het kleinst is in de regio Zuid.¹

¹ Opgemerkt dient te worden dat de frequentie waarmee medewerkers zijn geconsigneerd varieert van één keer per drie weken tot één keer per zeven weken. Medewerker verschillen dus in het aantal consignatieweken dat zij in de onderzochte periode hebben gehad.



Tabel 3.2: Gemiddeld aantal oproepen, naar regio

Regio	Aantal oproepen in zes maanden	Aantal medewerkers	Gemiddeld aantal oproepen per medewerker
Grootstedelijke regio	205	9	23
Midden	58	2	29
Noord	45	3	15
Oost	45	4	11
West	84	7	12
Zuid	269	32	8
Totaal	706	57	12

3.1 Aantal oproepen op een dag

Het aantal oproepen per medewerker per geconsigneerde dag geeft inzicht in de (piek)belasting van de oproepen. Om die reden is voor elke dag met oproepen geanalyseerd hoeveel oproepen op die dag hebben plaatsgevonden. De uitkomst van deze analyse staat in tabel 3.3.²

Tabel 3.3: Aantal oproepen op een dag en aantal keer dat dat voorkomt

Regio	Aantal oproepen op een dag							
	8	7	6	5	4	3	2	1
Grootstedelijke regio					3	10	26	111
Midden						3	9	31
Noord						1	3	36
Oost								45
West						5	12	45
Zuid					1	8	21	199

In tabel 3.3. is bijvoorbeeld te lezen dat het in regio Noord in de onderzochte periode één keer is voorgekomen dat een medewerker drie oproepen had op één dag, dat het drie keer is voorgekomen dat een medewerker twee oproepen had op één dag en dat het 36 keer is voorgekomen dat een medewerker één oproep had.

² Er wordt van uit gegaan dat de medewerker over de 24:00 's nachts is geconsigneerd. Een (consignatie)dag is op doordeweekse dagen loopt van het einde van de dienst tot de volgende ochtend (bijvoorbeeld: 17:00 uur maandag tot 07:00 uur dinsdag). In het weekend is dit van 's ochtends tot de volgende ochtend (24 uur later).



Hoe meer oproepen op één dag, hoe groter de belasting voor de medewerker. Een analyse over de totale groep laat zien dat op dagen dat medewerkers worden opgeroepen, dit in de meeste gevallen (82%) om één oproep gaat (tabel 3.4). Op 6% van de dagen met oproepen hebben medewerkers 3 of 4 oproepen op één dag.

Tabel 3.4: Aantal oproepen op een dag en aandeel in totaal

	Aantal oproepen op een dag							
	8	7	6	5	4	3	2	1
Aandeel					1%	5%	12%	82%

Een deel van de dagen met oproepen valt op weekend- en feestdagen. Op deze dagen kunnen oproepen over een langere periode plaatsvinden (24 uur in plaats van avond/nacht). Nadere analyse laat zien dat 45% van de dagen met meer dan één oproep op een weekend- of feestdag valt.

Het merendeel van de dagen heeft de medewerker, als hij een oproep heeft, één oproep (82% van de dagen met oproep). Als er meer oproepen zijn, valt 45% van de dagen in het weekend en op feestdagen en daarmee niet na een dag werken. De belasting van het aantal oproepen is laag tot matig te noemen. Incidenteel worden medewerkers drie of meer keer op een dag opgeroepen, individueel maatwerk lijkt voor deze situaties van belang.

3.2 Gemiddeld aantal oproepen per dagsoort

Voor deze analyse is gekeken naar het gemiddeld aantal keer dat medewerkers op de verschillende dagen van de week worden opgeroepen. Hierbij zijn de feestdagen apart opgenomen. Vanwege de periode 01-01-2021 tot 01-07-2021 en omdat op sommige dagen een feestdag valt, komt niet elke dag even vaak voor. De aantallen per dagsoort zijn weergegeven in tabel 3.5.

Tabel 3.5 Aantallen per dagsoort

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Fesestdag (FD)
Aantal in periode	25	24	26	24	25	26	26	5



Tabel 3.6 laat het gemiddeld aantal keer zien dat een medewerker per dagsoort wordt opgeroepen.

Tabel 3.6: Gemiddeld aantal oproepen per dagsoort

Regio	Ma	Di	Woe	Do	Vr	Za	Zo	FD
Grootstedelijke regio	1,0	0,6	0,8	0,9	1,4	2,1	1,2	0,4
Midden	0,2	0,3	0,2	0,2	0,3	0,7	0,4	0,8
Noord	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2	0,7	0,3	0,4
Oost	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	0,5	0,3	0,2
West	0,2	0,6	0,3	0,4	0,3	0,8	0,4	1,0
Zuid	1,6	1,1	1,0	1,2	1,2	2,5	1,5	2,6

In tabel 3.6 is bijvoorbeeld te zien dat in de onderzocht periode in de Grootstedelijke regio op maandag 1,0 oproepen zijn geweest.^{3 4}

Van belang is hier het patroon over de verschillende dagen van de week, niet zo zeer de absolute aantallen. Opvallend is dat met name op de zaterdag relatief oproepen plaatsvinden dan op de andere dagen van de week. Ook de zondag en de vrijdag hebben gemiddeld meer oproepen dan de maandag tot en met donderdag.

3.3 Aantal dagen met oproepen per week

Naast de belasting per dag is ook gekeken naar de belasting per consignatieweek. Hoe meer dagen met oproepen in een consignatieweek, hoe hoger de belasting voor medewerkers. Voor deze analyse is per regio gekeken hoe vaak een medewerker in een (consignatieweek) maximaal wordt opgeroepen. Hiertoe is een verdeling per week gemaakt van het aantal dagen in week dat een medewerker één of meer oproepen oproepen heeft gehad op een dag. De resultaten zijn weergegeven in tabel 3.7.

³ Dit is als volgt berekend: in de Grootstedelijke regio waren in de onderzochte periode 24 oproepen op een maandag en in totaal 25 maandagen. Dit leidt afgerond tot 1,0 oproepen.

⁴ Als er gemiddeld één oproep op de maandag is, betekent dit niet dat een geconsigneerde medewerker in de onderzochte periode op die dag altijd een oproep heeft gehad. Immers, medewerkers kunnen ook meer dan één oproep hebben gehad.



Tabel 3.7: Aantal dagen dat een medewerker één of meer oproepen heeft in een week

	Aantal dagen met oproepen							
Regio	8	7	6	5	4	3	2	1
Grootstedelijke regio			1	1	3	12	21	37
Midden					2	5	8	1
Noord						2	6	19
Oost					1	2	8	16
West					1	6	7	26
Zuid					1	6	18	31

In tabel 3.7 is bijvoorbeeld te zien dat het in regio Midden in de onderzochte periode twee keer is voorgekomen dat een medewerker op vier verschillende dagen (één of meer keer) in een week is opgeroepen, dat het vijf keer is voorgekomen dat een medewerker op drie verschillende dagen (één of meer keer) is opgeroepen, enzovoort.

Het grootste deel van de weken worden medewerkers, als ze worden opgeroepen, een beperkt aantal dagen opgeroepen. Over alle regio's zien we dat in 82% van de weken waarin medewerkers worden opgeroepen, zij op één of twee dagen worden opgeroepen. Dit zal voor de meeste medewerkers hanteerbaar zijn. Incidenteel (4%) wordt een medewerker op vier of meer dagen in een week opgeroepen. Voor deze situaties lijkt individueel maatwerk van belang.

3.4 Aantal keer meer dan één dag achter elkaar oproepen

Hoe meer (lange) reeks van oproepen, hoe hoger de belasting voor medewerkers. Voor deze analyse is per regio gekeken hoe vaak een medewerker één of meer dagen achter elkaar is opgeroepen. De resultaten zijn weergegeven in tabel 3.8.

Tabel 3.8 Aantal dagen dat een medewerker achter elkaar oproepen heeft in een week

	Aantal dagen met oproepen							
Regio	8	7	6	5	4	3	2	1
Grootstedelijke regio			1			3	24	75
Midden					1	3	5	17
Noord							3	31
Oost						1	5	29
West						2	11	34
Zuid				1	2	7	34	131



In tabel 3.8 is bijvoorbeeld te zien dat het in de Grootstedelijke regio in de onderzochte periode één keer is voorgekomen dat een medewerker zes dagen achter elkaar is opgeroepen, dat het drie keer is voorgekomen dat een medewerker drie dagen achter elkaar is opgeroepen, dat het 24 keer is voorgekomen dat een medewerker twee dagen achter elkaar is opgeroepen en dat het 75 keer is voorgekomen dat een medewerker de dag voor en na zijn oproep, geen oproep heeft gehad.

Over alle regio's zien we dat in 95% van de gevallen een medewerker één (75%) of twee (20%) dagen achter elkaar wordt opgeroepen. Over het algemeen wordt een medewerker niet twee dagen achter elkaar (één of meer keer) opgeroepen. Als dit wel gebeurt, is dit in de meeste gevallen in het weekend. Incidenteel (1%) wordt een medewerker vier of meer dagen achter elkaar oproepen. Voor deze situaties lijkt individueel maatwerk van belang.

3.5 Fysieke en sociale belasting oproepen

Tenslotte is per regio gekeken naar het aantal oproepen 's nachts en het aantal oproepen in de dag/avond.⁵ Veruit de meeste oproepen vinden in de dag/avond plaats, zoals tabel 3.9 laat zien. Dit kan (na een dag werken) een fysieke belasting met zich mee brengen, levert over het algemeen met name sociaal belasting. Het aantal oproepen in het nachtvenster ligt aanmerkelijk lager. Oproepen in de nacht leiden vooral tot fysieke belasting.

Wat verder opvalt, zijn de regionale verschillen in nachtbelasting. Met name in de Grootstedelijke regio ligt het percentage oproepen in de nacht lager dan in de andere regio's. In regio's Noord, Oost en West lijkt de nachtbelasting het hoogst te zijn.

Tabel 3.9 Aantal oproepen in dag/avond en in nachtvenster

Regio	Oproepen aantallen		Oproepen percentage	
	Dag/avond	Nacht	Dag/avond	Nacht
Grootstedelijke regio	192	13	94%	6%
Midden	53	5	91%	9%
Noord	39	6	87%	13%
Oost	39	6	87%	13%
West	77	7	92%	8%
Zuid	231	38	86%	14%

⁵ In het invulsheet was gevraagd om, als een oproep gedeeltelijk in het nachtvenster plaats had gevonden, deze mee te tellen als een oproep tijdens de nacht.



4 VRAGENLIJSTONDERZOEK WERKNEMERS

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder werknemers.

Het vragenlijstonderzoek is uitgevoerd onder de medewerkers van Belfor, Dolmans, Koenders MultiCare en Dolmans.

De bedrijven hebben daartoe een informatiepakket ontvangen met uitleg over het onderzoek, een flyer om het onderzoek aan te kondigen (figuur 4.1), een voorbeeldmail om te versturen naar de medewerkers en een bestand met unieke inlogcodes waarmee toegang tot de online vragenlijst kon worden verkregen. De inlogcodes zijn door de bedrijven zelf verspreid, zodat geen persoonlijke gegevens hoefden te worden gedeeld.

Figuur 4.1: Flyer werknemersvragenlijst

Laat je stem horen!

Déhora doet namens de branche onderzoek naar consignatie voor de eerste bereddering.

We zijn benieuwd naar:

- Problemen die je wel of niet hebt met consignatie
- Ideeën voor verbetering rondom consignatie

Vul de vragenlijst in!

- Invullen kost 20 minuten
- Deelname is vrijwillig

Deelname is anoniem:

- De branche en jouw werkgever krijgen jouw antwoorden niet te zien, alleen die van de hele groep

Invullen kan via de link of de QR-code:
<https://tinyurl.com/ras-werknemers>

Logos: Déhora, rās, CNV Vakmensen, FNV Schoonmaak, SCHOOINMAKEND NEDERLAND, Deze activiteit is mede mogelijk gemaakt door, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De vragenlijst werknemers is in samenspraak met de paritaire werkgroep ontwikkeld en kon worden ingevuld van maandag 1 november 2021 tot en met maandag 3 januari 2022.



4.1 Kenmerken deelnemers vragenlijstonderzoek

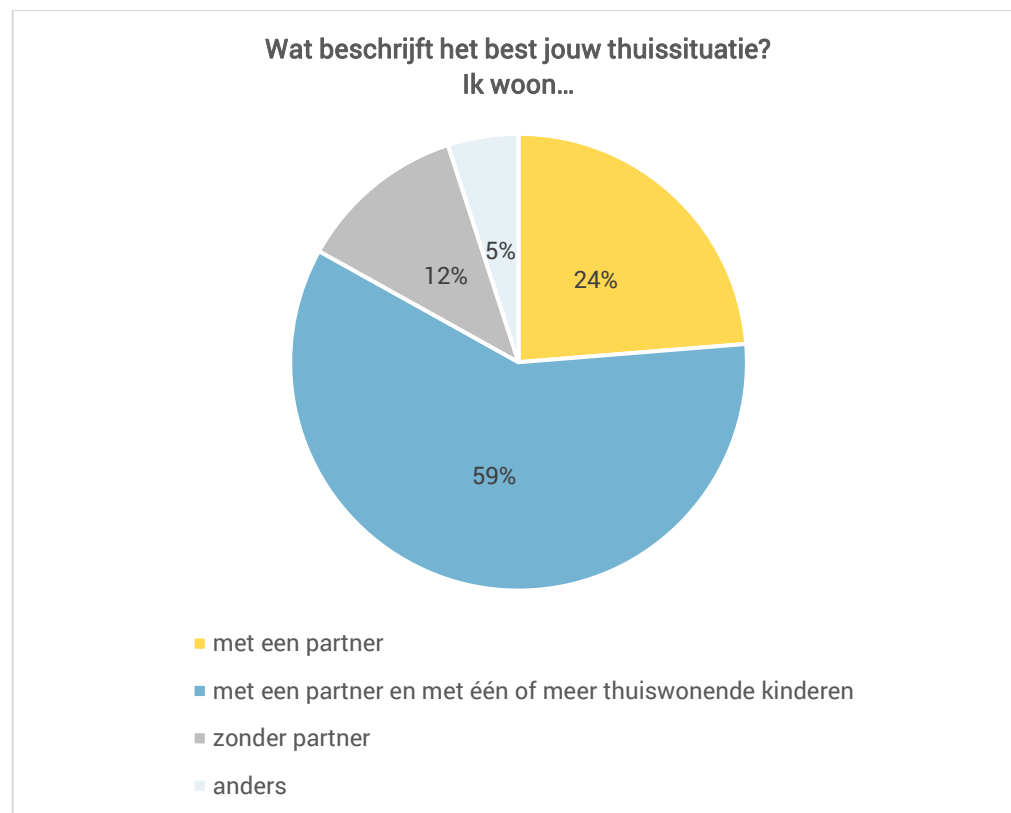
In totaal 59 werknemers, verspreid over de vier bedrijven, hebben deelgenomen aan het onderzoek. Tabel 4.1 geeft de leeftijdsverdeling weer van de deelnemers aan het onderzoek.

Tabel 4.1: Leeftijd

Leeftijd	Percentage
24 jaar of jonger	7%
25 - 34 jaar	10%
35 - 44 jaar	25%
45 - 54 jaar	31%
55 jaar of ouder	27%

Daarnaast is gevraagd wat de thuissituatie van de werknemers het best omschrijft. Figuur 4.2 toont de antwoorden op deze vraag. Meer dan de helft van de deelnemers aan het onderzoek (59%) woont samen met een partner en één of meer thuiswonende kinderen en nog eens een kwart (24%) met partner.

Figuur 4.2: Thuissituatie





44

Werknemers in het onderzoek hebben een toelichting gegeven hoe de partner het werken in consignatiediensten ervaart

Aan degenen die hadden aangeven dat zij samen met een partner wonen, is gevraagd hoe hun partner de consignatiediensten ervaart. De antwoorden van medewerkers kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Partner vindt het erg vervelend/belastend (21x)
- Partner vindt het soms lastig (8x)
- Partner vindt het geen probleem (6x)
- Belasting nachtelijke oproepen (4x)
- Belasting werk partner (3x)
- Overig (2x)

Partner vindt het erg vervelend/belastend

"Net zoals ik vervelend."

"Kut."

"Vreselijk, thuis situatie lijdt er onder."

"Zeer belastend."

"Vermoeiend."

"Irritant."

"Slecht."

"Belastend."

"Vervelend."

"Niet goed, wordt onrustig."

"Heel slecht."

"Onrustig."

"Vervelend, je bent gebonden om thuis te blijven."

"Kan er slecht mee omgaan, geeft spanning thuis."

Vervolg

"Ze vindt het een last."

"Heel slecht, zij kan geen sporten. Ook geen afspraak maken, geen verjaardagen."

"Lastig, omdat ik in die periode stress heb. En dan ook niet te genieten ben."

"Stress vol omdat ik dan niet te genieten ben. Vanwege stress."

"Het hele gezin lijdt eronder. Omdat als ik dienst heb, gespannen ben en niet goed slaap. Ik word er chagrijnig [van] als ik dienst heb."

"Ze vindt het een last. Verjaardagen en andere privé dingen kan ik niet mee als ik dienst heb."

"Vindt het regelmatig lastig, omdat ze er dan alleen voor staat met de kinderen. En dat geeft een extra belasting bij mijn partner. Ze moest heel erg wennen aan de dienst [...]."



Partner vindt het soms lastig

"Soms lastig."

"Soms wel vervelend. Ook qua werk en onze dieren."

"Ze is ermee opgegroeid, met gezamenlijke planning wel vervelend."

"Doe het al lang dus ze snappen het maar niet altijd even leuk."

"Komt niet altijd goed uit."

"Soms als vervelend."

"Soms leuk soms niet."

"Vindt het soms niet leuk."

Partner vindt het geen probleem

"Geen probleem."

"Begrijpelijk."

"Goed."

"Goed spannend."

"Goed."

"Heeft er geen last van, zij kan op bed blijven liggen, en geen kinderen meer thuis."

Belasting nachtelijke oproepen

"Lastig, vooral s nachts bij een oproep wordt deze wakker en kan niet meer in slaap komen."

"Die wordt ook wakker van de telefoon dus slaapt ook minder."

"Storend, je draait samen de dienst, wanneer ik gebeld word is zij ook wakker."

"Balen als de telefoon gaat in de nacht."

Belasting werk partner

"Zeer storend en vervelend, mijn gezin lijdt eronder. Midden in de nacht de telefoon die afgaat, geen plannen kunnen maken, en het is slecht te combineren met het werk van mijn partner waardoor wij regelmatig zonder oppas zitten terwijl ik een oproep heb."

"In veel gevallen heel vervelend aangezien we daarbij beide fulltime werken."

"Slecht, partner werkt ook onregelmatig."

Overig

"Niet belastend, echter wanneer het druk is dan ziet ze wel aan mij dat het zeer vermoeiend is en vind dat ik meer rust moet nemen."

"Niets."




4.2 Consignatie

Het consignatierooster kan verschillende vormen aannemen. Vrijwel alle deelnemers aan het onderzoek geven aan dat zij blokken van 7 dagen consignatie achter elkaar werken (1 week).



Vervolgens is gevraagd naar het gemiddeld aantal weken met consignatie per jaar. Desgevraagd geven de deelnemers aan dat zij gemiddeld 11 weken met consignatie per jaar hebben (zie figuur 4.3). Dit aantal varieert echter sterk.

Figuur 4.3: Gemiddeld aantal weken consignatie per jaar

Gemiddeld aantal weken consignatie per jaar	
	Gemiddeld geven werknemers aan 11 weken met consignatie per jaar te hebben. Dit varieert tussen 5 en 20 weken.

Tot slot is in dit blok gevraagd naar de gemiddelde duur van een oproep tijdens een consignatie. Figuur 4.4 laat de antwoorden op deze vraag zien. Deelnemers geven aan dat een oproep tijdens een consignatiedienst gemiddeld 206 minuten duurt, 60 minuten daarvan zijn reistijd.

Figuur 4.4: Gemiddelde duur oproep en reistijd

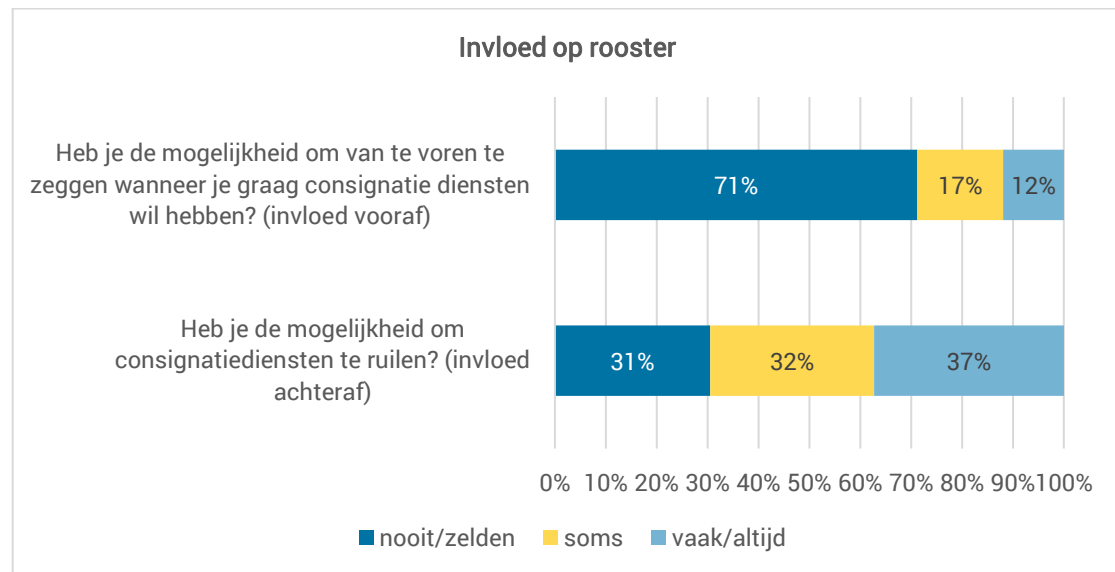
Duur gemiddelde oproep	Duur gemiddelde reistijd
 206 minuten. Dit varieert van 3 - 480 minuten	 60 minuten. Dit varieert van 0 - 120 minuten

4.3 Invloed op rooster

In de vragenlijst is gevraagd naar de invloed die medewerkers vooraf en achteraf hebben op hun rooster. De antwoorden op deze vragen zijn te zien in figuur 4.5. In totaal 12% van de deelnemers geeft aan vaak of altijd vooraf invloed te hebben op het rooster en 37% vaak of altijd achteraf invloed.



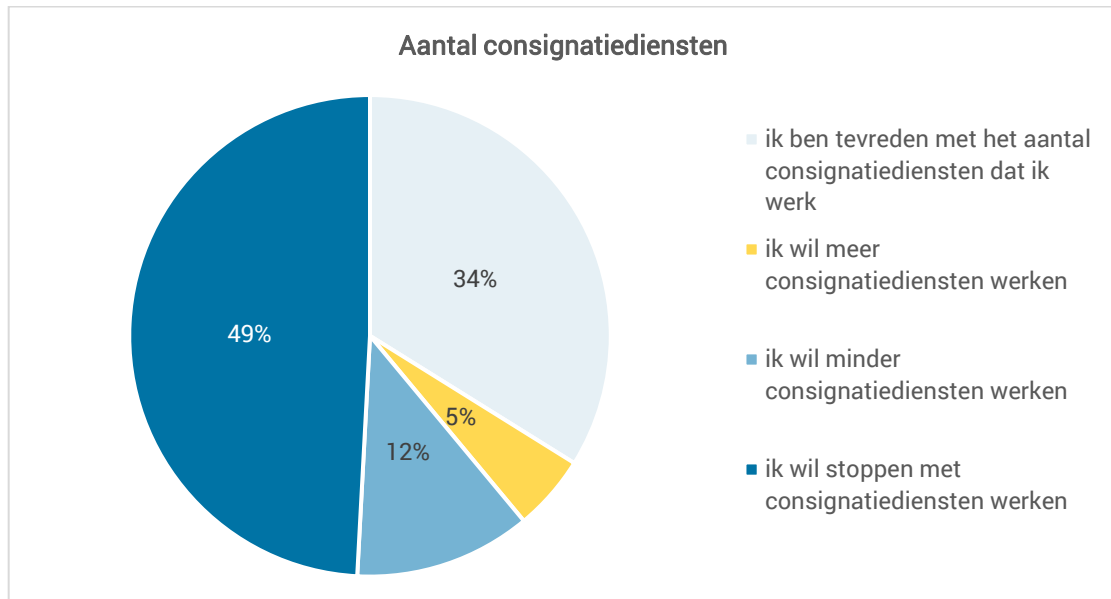
Figuur 4.5: Invloed op rooster



Aansluitend is er gevraagd naar de tevredenheid van werknemers met het aantal consignatiediensten dat zij hebben. Hierbij is aangegeven dat het werken van minder of geen consignatiediensten een lager inkomen kan betekenen. Desgevraagd geeft 49% geeft aan dat zij graag willen stoppen met consignatiediensten werken en nog eens 12% dat zij graag minder consignatiediensten willen werken. In totaal 34% geeft aan tevreden te zijn met het aantal consignatiediensten dat zij werken. De verdeling van antwoorden is te zien in figuur 4.6.

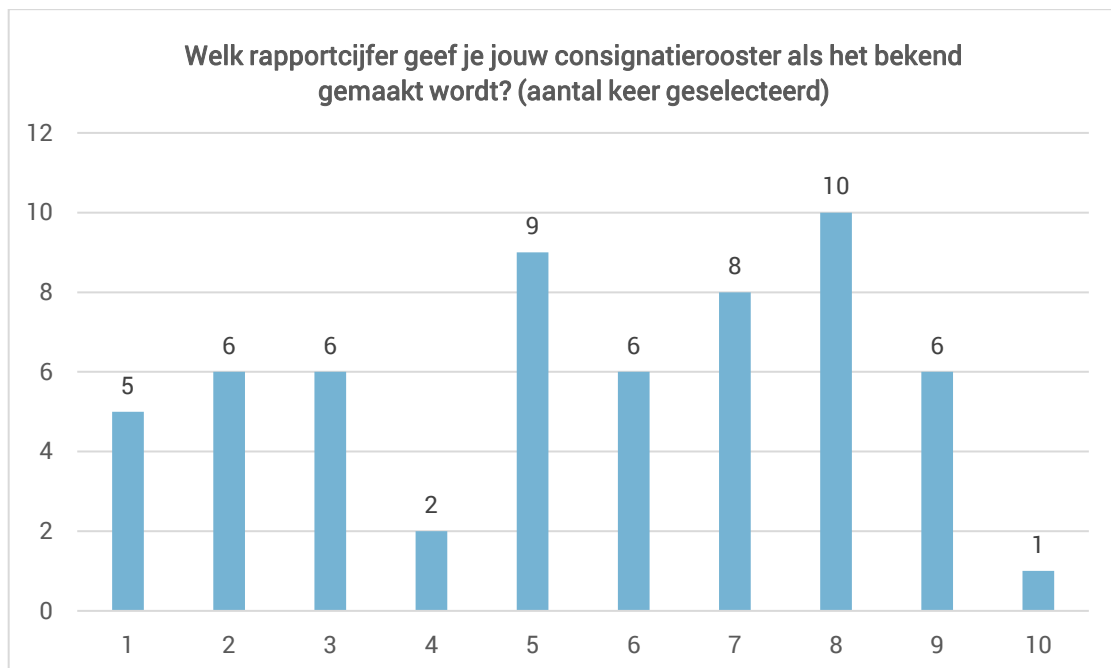


Figuur 4.6: Aantal consignatiediensten



Tot slot is in dit blok gevraagd om een rapportcijfer te geven voor het consignatierooster als het bekend wordt gemaakt. Hierbij is de toelichting gegeven dat 1 = heel slecht en 10 = heel goed. Gemiddeld geven de werknemers het consignatierooster bij publicatie een 5,5. De spreiding van de antwoorden is te zien in figuur 4.7.

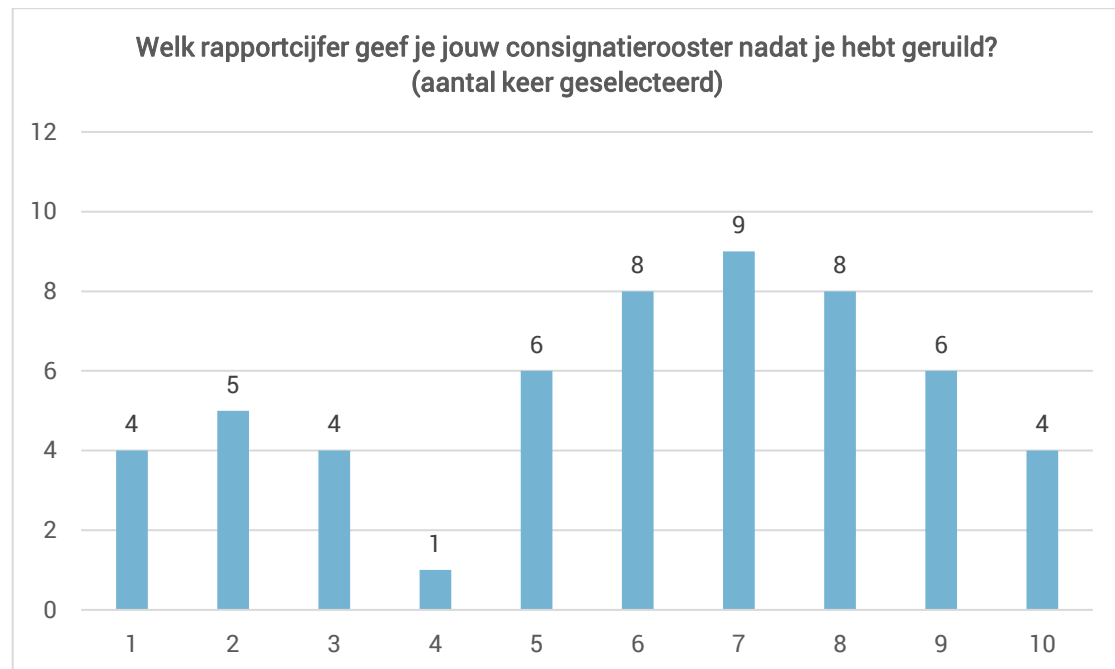
Figuur 4.7: Rapportcijfer consignatierooster bij bekendmaking





Als werknemers eerder in de vragenlijst hadden ingevuld dat zij achteraf invloed hadden op het rooster (mogelijkheid ruilen), is hen gevraagd welk cijfer zij het consignatierooster geven nadat er is geruild. Gemiddeld geven de werknemers het consignatierooster na ruiling een 6,0. De spreiding van de antwoorden is te zien in figuur 4.8.

Figuur 4.8: Rapportcijfer consignatierooster na ruiling

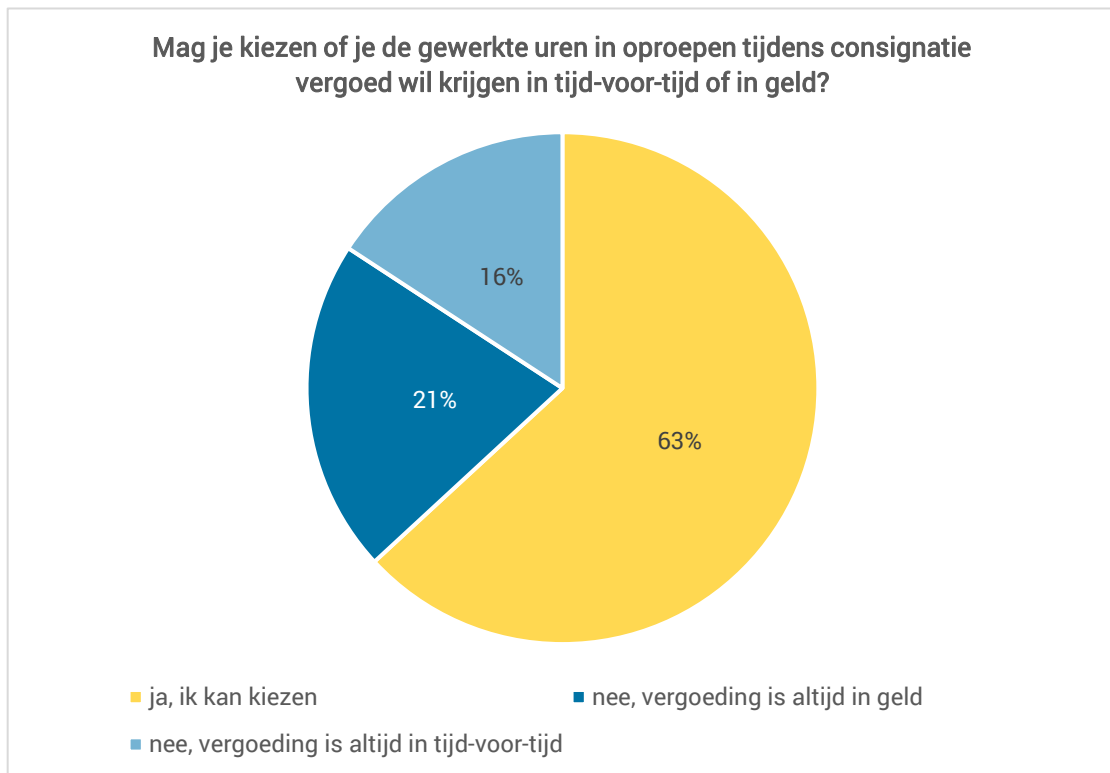


4.4 Invloed op vergoeding

Op de vraag of zij kunnen kiezen of zij de gewerkte uren in oproepen tijdens consignatie vergoed willen krijgen in tijd-voor-tijd of in geld, antwoordt meer dan de helft (63%) van de deelnemers bevestigend (zie figuur 4.9).

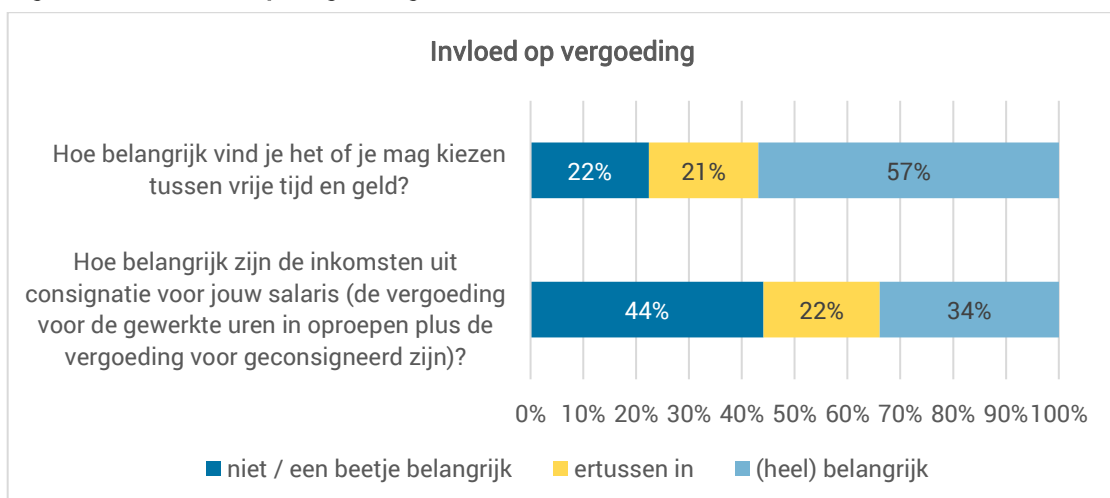


Figuur 4.9: Keuze vergoeding gewerkte uren in oproepen



Meer dan de helft van de deelnemers in het onderzoek (57%) geeft aan het (heel) belangrijk te vinden of zij kunnen kiezen tussen vrije tijd en geld. Ook is gevraagd hoe belangrijk de inkomsten uit consignatie zijn voor het salaris. Desgevraagd geeft in totaal 34% van de deelnemers aan dat deze inkomsten (heel) belangrijk zijn. Figuur 4.10 laat de verdeling van de antwoorden op beide vragen zien.

Figuur 4.10: Invloed op vergoeding





4.5 Ervaren belasting consignatie

Iedere medewerker ervaart de belasting die consignatie met zich meebrengt anders. Daarom zijn verschillende aspecten uitgelicht en konden werknemers hier een rapportcijfer voor geven (1 = heel slecht, 10= heel goed. De resultaten hiervan zijn te lezen in tabel 4.2.

Tabel 4.2: Ervaren belasting perioden met consignatie

Vraag *	Gemiddeld	Min.	Max.
Hoe voel je je lichamelijk?	5,5	1	10
Hoe slaap je?	5,0	1	10
Kun je deelnemen aan sociale activiteiten? Denk bijvoorbeeld aan gezin of hobby?	4,9	1	10
Lukt het in je vrije tijd om niet met werk bezig te zijn in je hoofd?	5,1	1	10

* 1 = heel slecht tot en met 10= heel goed

Ook is gevraagd of medewerkers zich tijdens consignatiediensten zorgen maken om dingen die te maken hebben met consignatie. In totaal geeft 59% aan dat dit het geval is.

59% Van de deelnemers aan het onderzoek maakt zich tijdens consignatiediensten wel eens zorgen maken over dingen die te maken hebben met consignatie. **29** werknemers geven een toelichting.

De antwoorden op de vraag waar werknemers zich vooral zorgen over maken, kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Oproepen (9x)
- Slapen, vermoeidheid, gezondheid, veiligheid (8x)
- Drukke/stress (4x)
- De werkplanning (3x)
- Overig (5x)



Oproepen
"Of een oproep gemist wordt." "Opgeroepen worden." "Wanneer de telefoon gaat en hoeveel." "Opgeroepen te worden." "Hoeveelheid oproepen." "Oproepen." "Je loopt met die gedachte rond, dat je elk moment kan worden opgeroepen." "Wakker gebeld worden, tijdens ontspanning gebeld worden." "Hoe iets is of we het goed doen."

Slapen, vermoeidheid, gezondheid, veiligheid
"Op hogere leeftijd [...] oververmoeidheid en kans op ongelukken groter." "Om mijn nachtrust en gezondheid." "Dat ik de telefoon niet hoor over gaan, tot nu toe lig ik altijd stijf in bed. [...] Vandaar een 6 voor slapen ik slaap met in mijn achterhoofd van ik hoor de telefoon niet." "Of we wel genoeg tijd hebben om te slapen." "Om de gezondheid." "Veiligheid, niet uitgerust zijn, geen tijd voor sport, thuissituatie." "Dat elk moment je telefoon kan gaan en dat het gezin er dan wakker door wordt." "Veiligheid."

Drukke/stress
"Hoe druk het wordt. Omdat je er geen zin in hebt." "De drukte en stress." "Of het druk wordt en dat je weinig slaap krijgt." "Hoe druk het wordt."

De werkplanning
"De planning voor de volgende dag , omdat wij in een kleine ploeg werken, moeten of klanten afgebeld worden wat erg treurig is , en de planning moet omgegooid worden waardoor niet iedereen het eens is met elkaar". "Of alles ingevuld kan worden." "De werkzaamheden die gepland staan onder gewone werktijd".

Overig
"Leidinggevende krijgen geen toeslag dit is in een all-in salaris inbegrepen ongeacht aantal oproepen." "Consignatie vergoeding." "Soort werk bv rioolschade." "Gezondheid van klanten." "Ik ben [...] jaar ik kan niet meer."



De aspecten uit tabel 4.2 zijn ook uitgevraagd voor perioden zonder consignatie. De resultaten hiervan zijn te lezen in tabel 4.3.

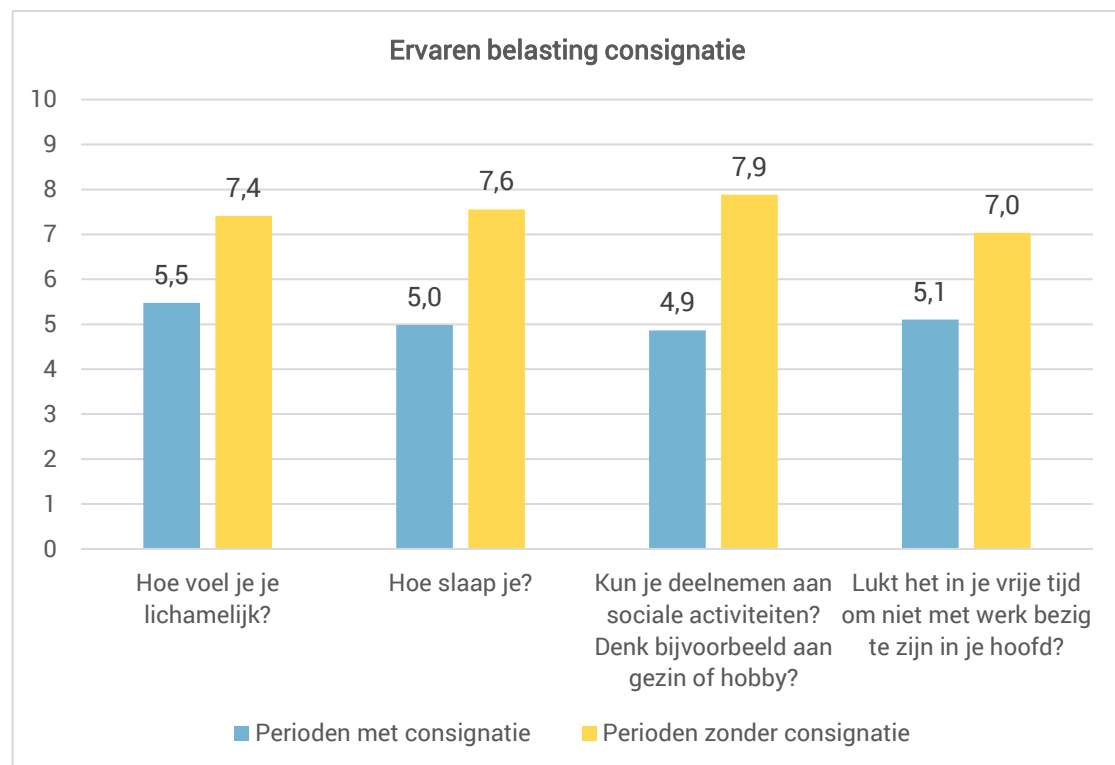
Tabel 4.3: Ervaren belasting perioden zonder consignatie

Vraag *	Gemiddelde	Min.	Max.
Hoe voel je je lichamenlijk?	7,4	1	10
Hoe slaap je?	7,6	1	10
Kun je deelnemen aan sociale activiteiten? Denk bijvoorbeeld aan gezin of hobby?	7,9	1	10
Lukt het in je vrije tijd om niet met werk bezig te zijn in je hoofd?	7,0	1	10

* 1 = heel slecht tot en met 10= heel goed

Figuur 4.11 toont vervolgens de scores op de aspecten in perioden met en zonder consignatie in samenhang. Voor alle vier de gevraagde aspecten geldt dat het rapportcijfer gemiddeld genomen hoger is in perioden zonder consignatie dan in perioden met consignatie. Het grootste verschil wordt gevonden voor deelname aan sociale activiteiten.

Figuur 4.11: Ervaren belasting

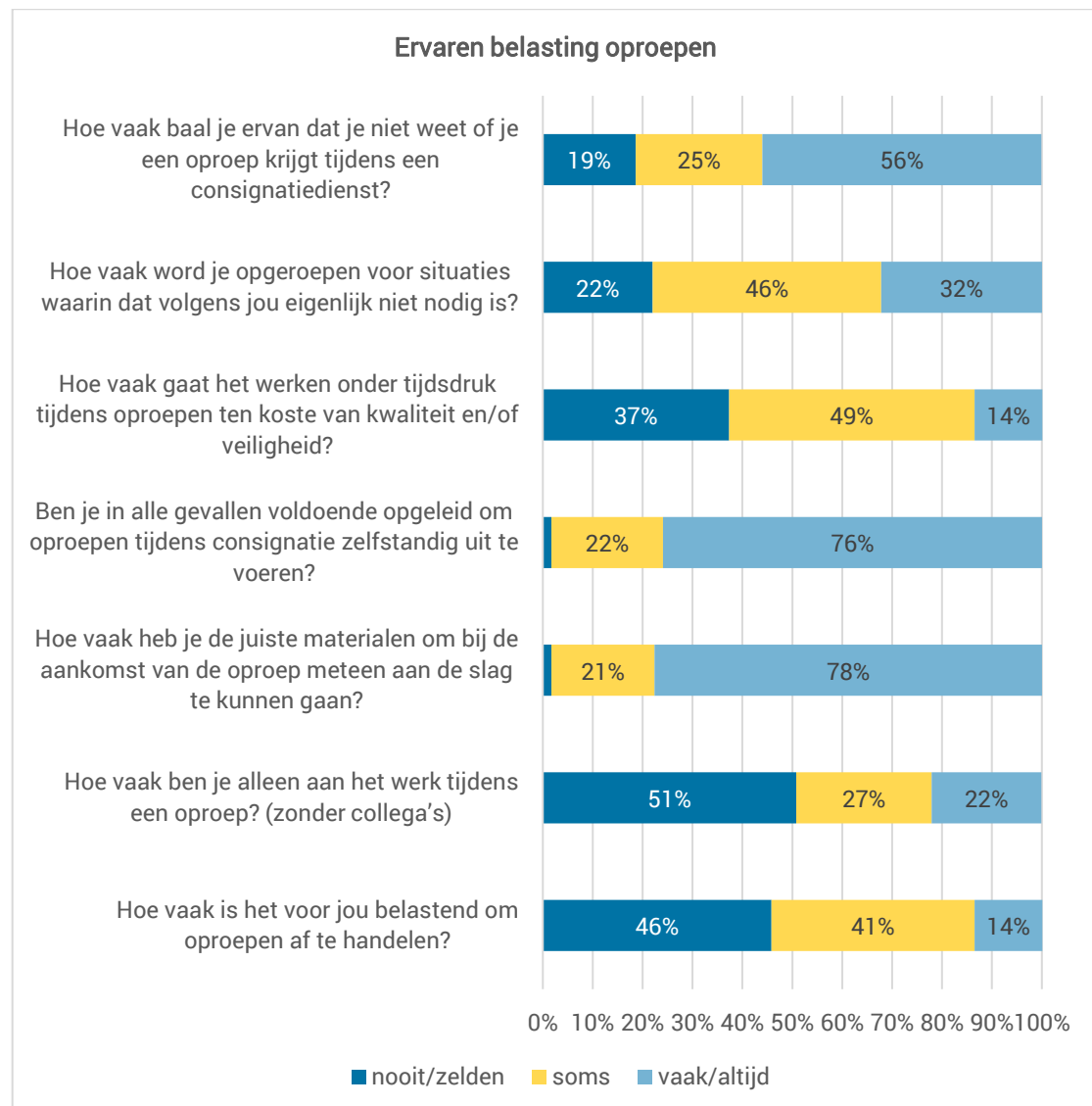




4.6 Ervaren belasting oproepen

Ook de oproepen die plaatsvinden tijdens consignatie kunnen zorgen voor ervaren belasting. Verschillende aspecten van deze ervaren belasting zijn uitgevraagd. De resultaten worden weergegeven in figuur 4.12.

Figuur 4.12: Ervaren belasting oproepen





Deelnemers aan het onderzoek konden een toelichting geven bij de vraag of zij in alle gevallen voldoende zijn opgeleid om oproepen tijdens consignatie zelfstandig uit te voeren.

16

Werknemers in het onderzoek hebben een toelichting gegeven bij de vraag 'Ben je in alle gevallen voldoende opgeleid om oproepen tijdens consignatie zelfstandig uit te voeren?'

De antwoorden van medewerkers op deze vraag kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Voldoende ervaring (8x)
- Niet in alle gevallen (5x)
- Materiaal/management (2x)
- Overig (1x)

Voldoende ervaring

"Ik doe dit werk 32 jaar en heb al mijn diploma's."

"Wij hebben genoeg handvaten mee gekregen van ons bedrijf, mocht het nodig zijn wij kunnen altijd terug vallen op een leidinggevendel."

"15 jaar ervaring en nieuwe mensen lopen eerst mee met ervaren collega."

"Ervaring."

"Ik weet hoe ik mijn werk moet uitvoeren."

"SVS opleiding 'Reinigen na calamiteiten.'"

"Al mijn diploma's."

"Door cursus en ervaring."

Niet in alle gevallen

"Ik ben bijvoorbeeld geen timmerman dus bij een opdracht om ramen en of deuren af te schotten is het uiteindelijke resultaat niet hetzelfde als een timmerman"

"Behalve als het om werkzaamheden gaat die buiten mijn vakgebied zijn."

"Het blijft een onvoorziene situatie."

"Bijvoorbeeld ventilator plaatsen."

"Nu 1 jaar in dienst ik zal vast en zeker nog niet alles weten."

Materiaal & management

"Opgeleid wel. Materiaal en management is vaak niet goed (slecht)."

"Vaak zijn er geen leidinggevende aanwezig die ons kunnen assisteren, vaak weet je niet wanneer je moet stoppen je wilt de gedupeerde zo goed mogelijk helpen, ook ontbreekt het bij personeel aan opleiding kennis en training."

Overig

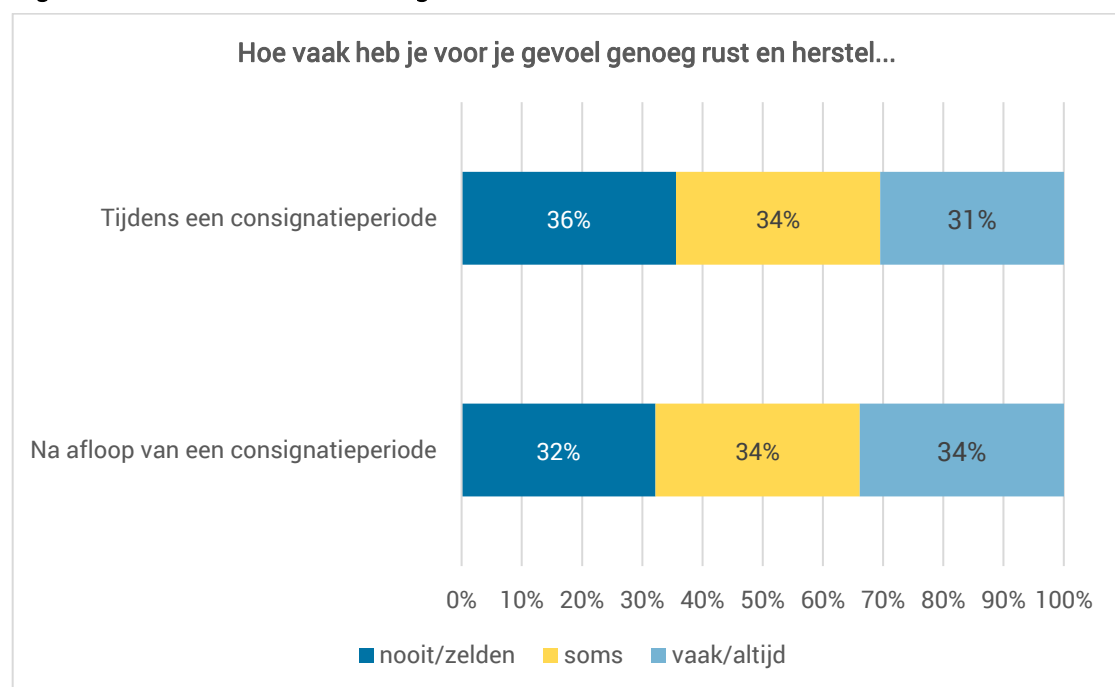
"Ben projectleider en stuur medewerkers aan."



4.7 Rust en herstel consignatie en oproepen

In dit blok is gevraagd naar de ervaringen met betrekking tot rust en herstel tijdens een consignatieperiode. Van de deelnemers geeft een derde (36%) aan voor hun gevoel nooit/zelden genoeg rust en herstel te hebben tijdens een consignatie periode, een derde (34%) dat dit soms het geval is en een derde (31%) dat zij voor hun gevoel vaak of altijd genoeg rust en herstel tijdens een consignatieperiode hebben. De verdeling is hetzelfde als het gaat de ervaringen met betrekking tot rust en herstel na afloop van een consignatieperiode (zie figuur 4.13).

Figuur 4.13: Rust en herstel consignatie

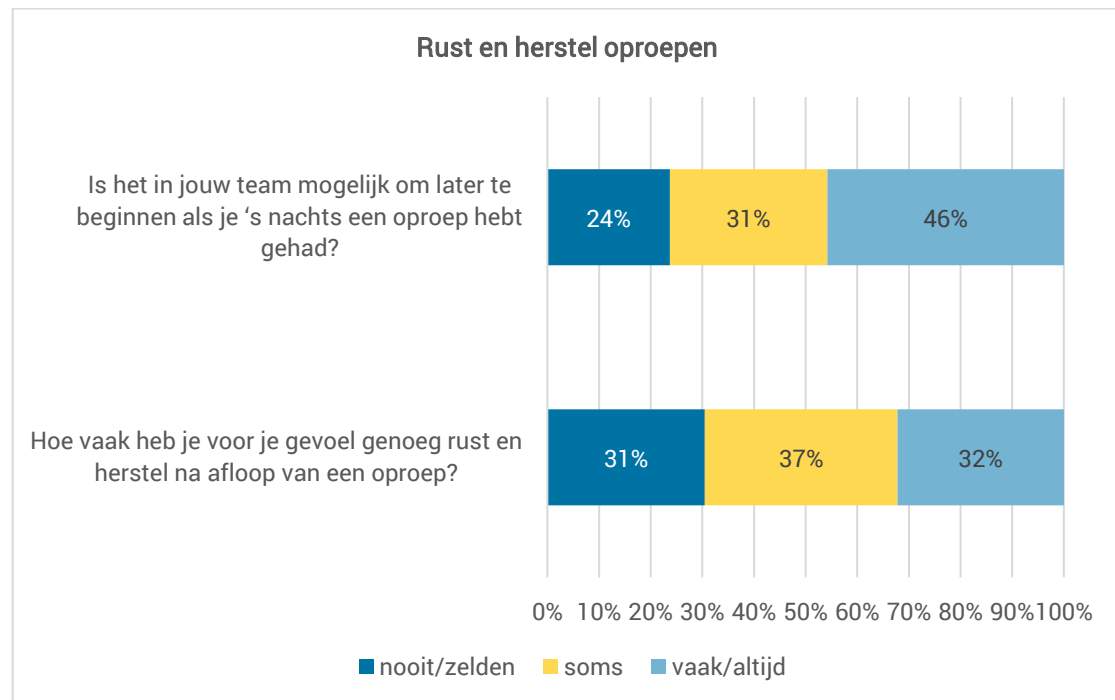


Op de vraag of het binnen hun team mogelijk is om later te beginnen als je 's nachts een oproep hebt gehad, antwoordt 46% dat dit vaak/altijd mogelijk is en 31% dat dit soms mogelijk is (zie figuur 4.14).

Op de vraag of werknemers voor hun gevoel genoeg rust en herstel hebben na afloop van een oproep, is opnieuw een verdeling een derde, een derde, een derde over de antwoordcategorieën.



Figuur 4.14: Rust en herstel oproepen



4.8 Tips

In dit blok is aan deelnemers gevraagd wat zij zelf doen om consignatie goed vol te kunnen houden en wat zij als tip mee zouden willen geven aan collega's.

41

Deelnemers aan het onderzoek hebben aangegeven wat zij zelf doen om consignatie goed vol te houden en tip mee zouden willen geven voor hun collega's.

De antwoorden van medewerkers op deze vraag kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Goed slapen en eten, rust nemen als het kan (18x)
- Geen privé afspraken (5x)
- Loskomen van het werk (3x)
- Doen (3x)
- Voldoening (1x)
- Collegialiteit (1x)
- Overig (6x)
- Overig leeftijd (4x)



Goed slapen en eten, rust nemen als het kan

“Overdag je energie een beetje sparen voor het geval je een lange en late oproep krijgt en zorg dat je goed eet en drinkt.”

“Ik zorg dat ik tijdens deze periode niet te laat gaat slapen en probeer indien mogelijk toch regelmatig op "normale" tijden te eten.”

“Op tijd naar bed.”

“Proberen om op tijd naar bed te gaan en goed te eten.”

“Rustig aan en op tijd eten en drinken.”

“Op tijd gaan slapen: 1,5 uur eerder dan normaal.”

“Op tijd naar bed.”

“Niets plannen, thuis (of in de buurt van huis) blijven en rust pakken wanneer je kan.”

Vervolg

“Op tijd naar bed. Geen afspraken (verjaardagen etc.)”

“Je rusttijden nemen na een oproep. Altijd om jouw en je collega's hun veiligheid denken.”

“Goed uit gerust zijn voor de oproep en na de oproep.”

“Op tijd naar bed.”

“Genoeg rust nemen.”

“Zo gezond mogelijk te zijn mijn rust goed te pakken.”

“Eten en drinken bij je hebben, en genoeg rust nemen.”

“Neem genoeg eten en drinken mee.”

“Ik ga zelf op tijd naar bed als ik pieperdienst heb.”

“Door vroeg naar bed te gaan.”

Geen privé afspraken

“Geen afspraken bij je dienst week in plannen.”

“Niets inplannen qua privé in de week dat je dienst hebt.”

“Proberen om in de week geen afspraken te maken, en genoeg te rusten wanneer het kan. Tevens dit in het gezin bespreken en eventueel alleen slapen.”

“Geen afspraken maken die week. Eventueel hulp van collega's vragen.”

“Door niks af te spreken en door thuis te blijven en vroeg je bed in gaan.”

Loskomen van het werk

“Veel wandelen in natuur.”

“Leuke dingen doen.”

“Goede conditie.”

Voldoening

“Voor mij is het altijd een voldoening, dat ik de gedupeerde mag en kan helpen met deze ellende. Ik leef mij in, in de situatie waar ze zich in bevinden. Probeer altijd het beste ervan te maken. En waar nodig een knuffel.”



Doen
"Ik accepteer het gewoon."
"Gewoon doen."
"Geen idee."

Collegialiteit
"Collegialiteit is heel belangrijk, zodat we beter voor elkaar beschikbaar zijn."

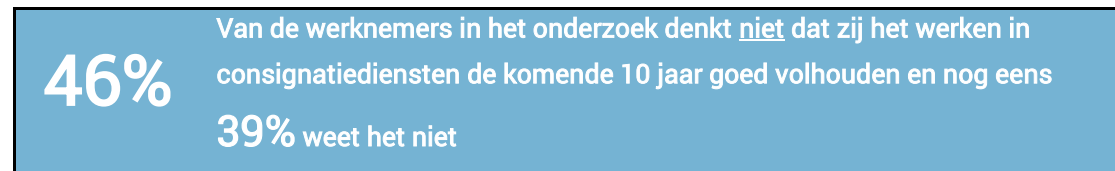
Overig
"Niet elke dienst is anders bij drukke dienst is de belasting erg hoog."
"Ik moet mijn sociale leven op pauze zetten , eerder naar bed zodat ik eventueel genoeg slaap kan pakken mocht ik s nachts uit bed worden gebeld. Verder werkt het totaal niet motiverend en de vergoeding is belachelijk laag ik vind het schandelijk."
"Niet mijn planning er op aanpassen."
"Hopen dat je niet gebeld wordt."
"Telefoon uitzetten."
"Mee mensen meer tijd."

Overig leeftijd
"Ik draai al 25 jaar consignatie, en ben van mening dat na 25 jaar mensen de mogelijkheid moeten hebben om te kunnen stoppen met consignatie. Het vergt veel van je geestelijke en lichamelijke gezondheid."
"Ik sport, eet gezond, rook niet, drink niet. Desalniettemin is het niet vol te houden naarmate je ouder wordt."
"Boven 55jaar stoppen met dienst."
"Na 20 jaar met de oproepdienst, ben ik helemaal op."



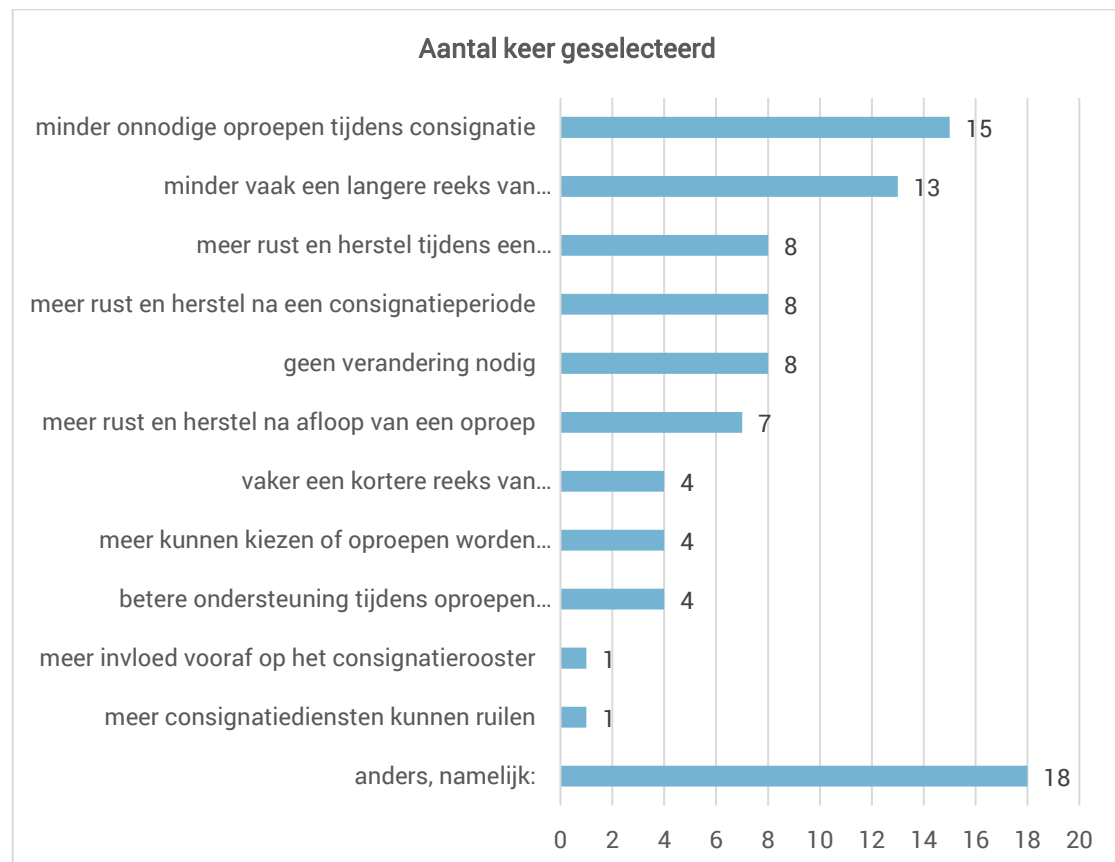
4.9 Toekomst

Op de vraag of werknemers het werken in consignatiedienst de komende tien jaar goed denken vol te houden, antwoordt 15% met 'ja', 46% met 'nee' en 39% met 'ik weet het niet'.



Aansluitend is gevraagd welke verandering(en) het meest zouden helpen om het werken in consignatiedienst goed vol te kunnen houden de komende 10 jaar. Medewerkers konden daarbij uit een lijst met veranderingen kiezen (inclusief de mogelijkheid 'anders') in totaal maximaal twee antwoorden selecteren. De twee meest genoemde veranderingen zijn minder onnodige oproepen tijdens consignatie en minder vaak een langere reeks van consignatiediensten. Alle antwoorden staan weergegeven in figuur 4.15.

Figuur 4.15: Veranderingen





18

Deelnemers aan het onderzoek geven een andere maatregel aan, die hen het meest helpt om het werken in consignatiediensten de komende 10 jaar goed vol te houden

De antwoorden die medewerkers hebben gegeven in de categorie 'anders' kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Na bepaalde leeftijd geen consignatie meer (8x)
- Vergoeding (5x)
- Minder/geen consignatie (3x)
- Overig (2x)

Na bepaalde leeftijd geen consignatie meer

"Stoppen met diensten na 30 dienst jaren oproep diensten."

"Dat je op 55 jaar geen consignatie meer hoeft te draaien."

"Bij 50 jaar stoppen met consignatie."

"Boven een bepaalde leeftijd, consignatie afschaffen 60 jaar b.v."

"Als je boven de 55 jaar bent is oproepdienst draaien onverantwoord, gaat ten koste van gezondheid en veiligheid."

"Jongeren laten draaien."

"Voor bepaalde leeftijd de dienst afschaffen."

"Bij een bepaalde leeftijd, 's nachts niet meer oproepbaar zijn."

Vergoeding

"Mijn voorkeur gaat uit naar een standaard basis vergoeding voor iedere oproep i.p.v. van een eenmalige standaard vergoeding voor het draaien van de consignatieperiode."

"Of er moet een flinke smak geld bijkomen. Ik ga dit geen 10 jaar volhouden. Als dit het vooruitzicht is, is de consignatie dienst een hele sterke reden om te stoppen met dit werk!"

"Normale vergoeding. Hoe die nu is kan echt niet. Familie en hobby is veel meer waard dan die 30 euro."

"Een hogere consignatie vergoeding."

"Hogere consignatie vergoeding."

Minder/geen consignatiediensten

"Maximaal 5 x consignatie van een week per jaar."

"Minder consignatiediensten."

"Geen consignatie diensten."

Overig

"Altijd samen met een collega op pad i.p.v. alleen."

"Soms betere communicatie."



5 VRAGENLIJSTONDERZOEK WERKGEVERS

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder werkgevers. De vragenlijst werkgevers is in samenspraak met de paritaire werkgroep ontwikkeld en kon worden ingevuld van dinsdag 2 november tot en met woensdag 8 december 2021.

Het vragenlijstonderzoek is uitgevoerd onder alle veertien bedrijven in de reconditionering die gecertificeerd zijn voor het uitvoeren van eerste beredding. Aan deze bedrijven is een uitnodigingsmail gestuurd met hierin uitleg over het onderzoek, een verzoek tot deelname en een link naar de online vragenlijst. Ook waren unieke inlogcodes toegevoegd, waarmee kon worden ingelogd op de online op de vragenlijst. In de uitnodiging werd onderscheid gemaakt tussen twee situaties:

- De aangeschreven onderneming heeft één vestiging in Nederland.
- De aangeschreven onderneming heeft meer dan één vestiging in Nederland. In dat geval was het verzoek om per vestiging een vragenlijst in te laten vullen (door degene die het beste zicht heeft op consignatie).

Door werkwijze is het mogelijk om eventuele verschillen tussen vestigingen in kaart te kunnen brengen.

5.1 Kenmerken respondenten

In totaal zijn 25 vragenlijsten werkgevers ingevuld door zeven unieke bedrijven.

25	Vragenlijsten zijn ingevuld, afkomstig van 7 unieke bedrijven 3 bedrijven: 1 vestiging in Nederland 22 bedrijven: meerdere vestigingen in Nederland
-----------	---

Overall waar in het vervolg van dit hoofdstuk 'vestiging' staat, kan worden gelezen 'vestiging of onderneming'.

Ook is gevraagd naar de functie binnen het bedrijf van degene die de vragenlijst invult. De meeste vragenlijsten (20) zijn ingevuld door de bedrijfsleider/manager.



Gemiddeld hebben de vestigingen in het onderzoek 18 medewerkers in dienst (figuur 5.1).

Ten behoeve van het onderzoek zijn drie grootteklassen onderscheiden:

- 1 - 9 medewerkers (8 vestigingen in het onderzoek).
- 10 - 19 medewerkers (10 vestigingen in het onderzoek)
- 20 of meer medewerkers (7 vestigingen in het onderzoek)

Gemiddeld lopen 12 medewerkers mee in het consignatierooster ten behoeve van de eerste beredding. Over het algemeen lopen bij de vestigingen tot 20 medewerkers vrijwel alle medewerkers mee in het consignatierooster. Bij de vestigingen met 20 of meer medewerkers is dit minder het geval.

Figuur 5.1 Aantal medewerkers en medewerkers in consignatie



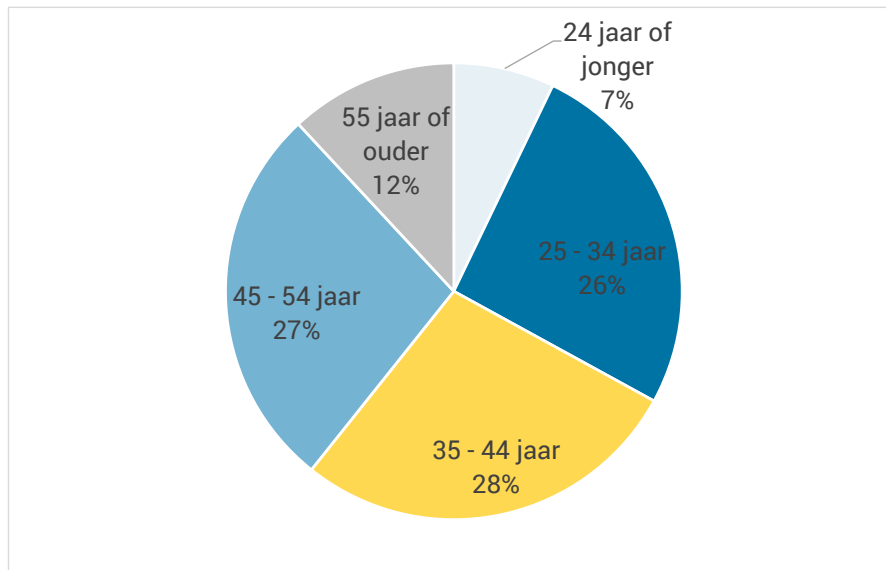
Figuur 5.1. laat verder zien dat het bij driekwart van de vestigingen in het onderzoek (72%) verplicht is om mee te lopen in het consignatierooster en bij 20% verplicht tot een bepaalde leeftijd.

Figuur 5.2 toont de leeftijdsopbouw van de medewerkers met consignatiediensten binnen de vestigingen in het onderzoek.⁶ Hierbij dient te worden opgemerkt dat de tussen de vestigingen behoorlijke verschillen bestaan in de leeftijdsopbouw. Bij in totaal acht vestigingen is de helft van de medewerkers 45 jaar of ouder en bij vijf is 30% van de medewerkers 55 jaar of ouder.

⁶ Leeftijdsopbouw is op basis van 21 vragenlijsten.



Figuur 5.2 Leeftijdsopbouw





5.2 Consignatie

Alle vestigingen in het onderzoek werken met blokken van 7 dagen consignatie achter elkaar (1 week). De frequentie varieert daarbij van één keer per drie weken tot één keer per zeven weken. Als op de doordeweekse dagen overdag een eerste beredding wordt uitgevoerd, is dit doorgaans vanuit de dagdienst.

In de vragenlijst is verder gevraagd naar het aantal oproepen dat op jaarbasis plaatsvindt tijdens consignatie, in aantallen en in uren. Figuur 5.3 laat de resultaten zien. Nadere analyse laat zien dat bij vestigingen waar meer medewerkers meelopen in het consignatierooster en/of meer medewerkers tegelijkertijd zijn geconsigneerd er ook meer oproepen zijn (aantal en uren).



Figuur 5.4 Oproepen per jaar tijdens consignatie (aantal en uren)

Aantal oproepen per jaar tijdens consignatie (in aantal)	Aantal oproepen per jaar tijdens consignatie (in uren)
 <p>In aantal vinden gemiddeld 114 oproepen per jaar plaats tijdens consignatie</p>	 <p>In uren gaat het gemiddeld om 357 uur in oproepen per jaar tijdens consignatie</p>

Op sommige tijdstippen vinden meer oproepen plaats dan op andere tijdstippen. In de vragenlijst is gevraagd om aan te geven wanneer de oproepen in consignatie plaats vinden. De resultaten op deze vraag staan weergegeven in figuur 5.5.

Figuur 5.5 Wanneer vinden oproepen plaats





5.3 Consignatierooster

Alle vestigingen in het onderzoek geven aan een vastgestelde consignatieregeling te hanteren. Vier vestigingen geven aan dat de huidige consignatieregeling (aparte) afspraken bevat in relatie tot leeftijd. Dit zijn vestigingen met minimaal tien medewerkers.

De volgende toelichting is bij deze vraag gegeven:

- Dit is niet vastgelegd. Uitgangspunt is wel dat men vanaf 55 niet meer hoeft, wel mag.
- Wanneer iemand ouder is dan 55 geen verplichting of kan deze de vrijdag vrij nemen.
- Er staat niet eenduidig vast dat vanaf een bepaalde leeftijd geen consignatiedienst meer gedraaid hoeft te worden.
- Iedereen draait om beurten dienst.

Vijf vestigingen geven aan er afspraken zijn over het minimale/ maximale aantal consignatiediensten per jaar.

Consignatieroosters worden overwegend voor jaar (52 weken) opgesteld. Ook genoemd is: een half jaar (26 weken), 20 weken, 12 weken en doortellend.

Vervolgens is in de vragenlijst gevraagd welke afspraken er zijn over opname van verlof of snipperdagen als een medewerker consignatiedienst heeft. Over het algemeen dient een medewerker dan zelf vervanging te regelen/met een collega te ruilen.

Afspraken opname van verlof of snipperdagen als een medewerker consignatiedienst heeft:

- Verlof of snipperdagen worden gewoon toegekend indien gevraagd.
- Dan dient hij zijn dienst te ruilen met een ander.
- Uren kunnen worden gecompenseerd.
- Zelf ruilen of aangeven op kantoor.
- Men regelt onderling vervanging als er een verlof of snipperdag wordt opgenomen.
- Bij verlof zelf vervanging regelen.
- Medewerker regelt zelf vervanging.
- Bij het opstellen vh rooster houden we rekening met vakantiedagen. Voor vrije dagen die men op een later tijdstip opneemt dient de medewerker zelf een vervanger te zoeken.
- Geen verlof tijdens consignatiedienst.
- Mogelijk, mits tijdig aangevraagd.



- Zelf vervanging organiseren.
- 50% van de ploeg moet beschikbaar zijn.
- Zelf onderling met elkaar regelen.
- Ruilen met collega's.
- In onderling overleg en proberen vervanging voor de dienst te regelen.
- Ja wanneer een medewerker consignatiedienst heeft en hij wil vrij moet hij eerst een vervanger regelen.
- Zelf de dienst opvangen met collega's.
- Proberen om je dienst over te laten nemen door een collega.
- Vervanging regelen.
- Zelf een vervanger regelen.
- Zelf vervanging regelen met andere collega uit ander dienst.
- Men kan geen verlof opnemen tijdens consignatiedienst.
- Zelf vervanging regelen.

Ook is gevraagd wat er gebeurt als een medewerker ziek wordt of bijzonder verlof opneemt als hij consignatiedienst heeft. In dat geval wordt over het algemeen vervanging geregeld. Slechts in een enkel geval wordt aangegeven dat de medewerker zelf vervanging moet regelen.

Afspraken ziek of bijzonder verlof opneemt als een medewerker consignatiedienst heeft:

- Er wordt een vervanger gevraagd of een week geruild.
- Gebruiken we eerst de persoon die schaduwdienst heeft.
- Collega neemt waar.
- Overgenomen door collega.
- De projectmanager(s) regelen een vervangende collega.
- Wordt er vervanging geregeld.
- Vervanging wordt geregeld.
- Dan blijft er vaak nog maar 1 medewerker met consignatie dienst over.
- Wordt de dienst overgenomen door iemand anders.
- Er wordt geruild.
- Vervanging georganiseerd.
- 50% van de ploeg moet beschikbaar zijn.
- Neemt een andere collega het over.
- Niks.
- Dan regelt de vestigingsmanager vervanging.
- Niks.
- Dan regelen we samen iets.

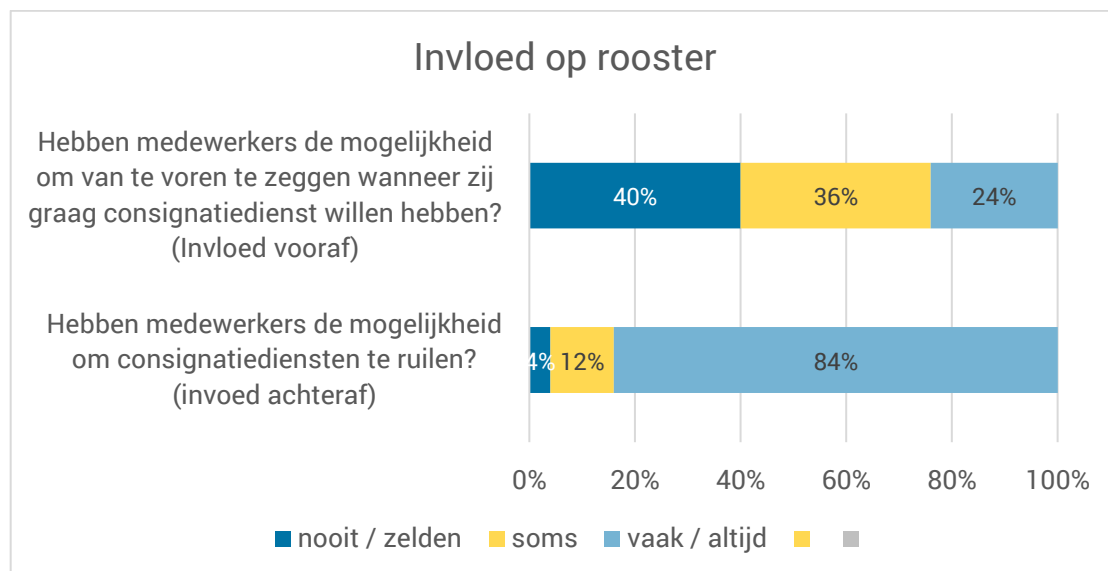


- Dan kan die niet opgeroepen worden.
- Intern oplossen voor vervanger.
- Zelf een vervanger regelen iom manager anders samen andere oplossing vinden.
- Wordt bij ons intern opgevangen.
- Deze dienst wordt ingevuld door iemand anders!
- Zelf vervanging regelen maar als het niet lukt helpt de manager.
- wordt vervangen door collega.
- Neemt een collega over.

5.4 Invloed op rooster

In de vragenlijst werkgevers zijn twee vragen opgenomen over de mate waarin werknemers invloed hebben op het rooster, zowel vooraf als achteraf. De antwoorden op deze vraag zijn te zien in figuur 5.6. Naar grootteklasse valt op dat invloed vooraf relatief minder vaak voorkomt bij bedrijven in de grootteklasse 10-19 medewerkers. Bij invloed achteraf is geen verschil naar grootteklasse. Geconstateerd kan worden dat de cijfers in figuur 5.6 afwijken van de ervaring van medewerkers (figuur 4.5).

Figuur 5.6: Invloed medewerkers op rooster





5.5 Wet- en regelgeving

De cao schrijft voor:

Voor elke week van beschikbaar zijn (consignatie) ontvangt de werknemer een vergoeding van € 50,- bruto loon.

Werkgevers kunnen ervoor kiezen om werknemers een vergoeding uit te keren volgens de cao of zij kunnen kiezen voor een extra vergoeding boven op de cao. Desgevraagd geven elf vestigingen in het onderzoek aan dat zij een extra vergoeding hanteren boven op de vergoeding volgens de cao. Het gaat hierbij om drie unieke bedrijven. De genoemde bedragen variëren tussen 20, 30 en 35 euro per oproep.

De cao schrijft voor:

Als deze werknemer tijdens een periode van beschikbaarheid (consignatie) daadwerkelijk wordt opgeroepen, dan zal aan hem per opkomst het loon worden doorbetaald. De vergoeding daarbij is minimaal gelijk aan 2 uur loon.

Aan de werkgevers is gevraagd of de werknemers kunnen kiezen of zij oproepen vergoed willen krijgen in geld of tijd-voor-tijd. Achttien vestigingen in het onderzoek geven aan dat medewerkers bij hen kunnen kiezen of zij oproepen vergoed willen krijgen in geld of in tijd-voor-tijd. Hierbij is geen onderscheid naar grootteklasse. Eén vestiging geeft aan oproepen altijd in tijd-voor-tijd te vergoeden.

De cao schrijft voor:

Als deze werknemer tijdens een periode van beschikbaarheid (consignatie) daadwerkelijk wordt opgeroepen ten tijde van een nachtdienst, geldt aansluitend aan de duur van de oproep een rusttijd van minimaal 8 uur (exclusief reistijd). Indien rusturen vallen op uren van de dag waarop normaal gewerkt zou worden moeten deze uren doorbetaald worden.

Aan de werkgevers is gevraagd of de werknemers de mogelijkheid hebben om, met doorbetaling van hun normale loon, later te beginnen als zij 's nachts uit bed worden gebeld voor een oproep. Zestien vestigingen in het onderzoek geven aan dat medewerkers de mogelijkheid hebben om, met doorbetaling van hun normale loon, later te beginnen als zij 's nachts uit hun bed zijn gebeld. Hierbij is geen onderscheid naar grootteklasse. Bij vijf vestigingen is dit zelden of nooit mogelijk.



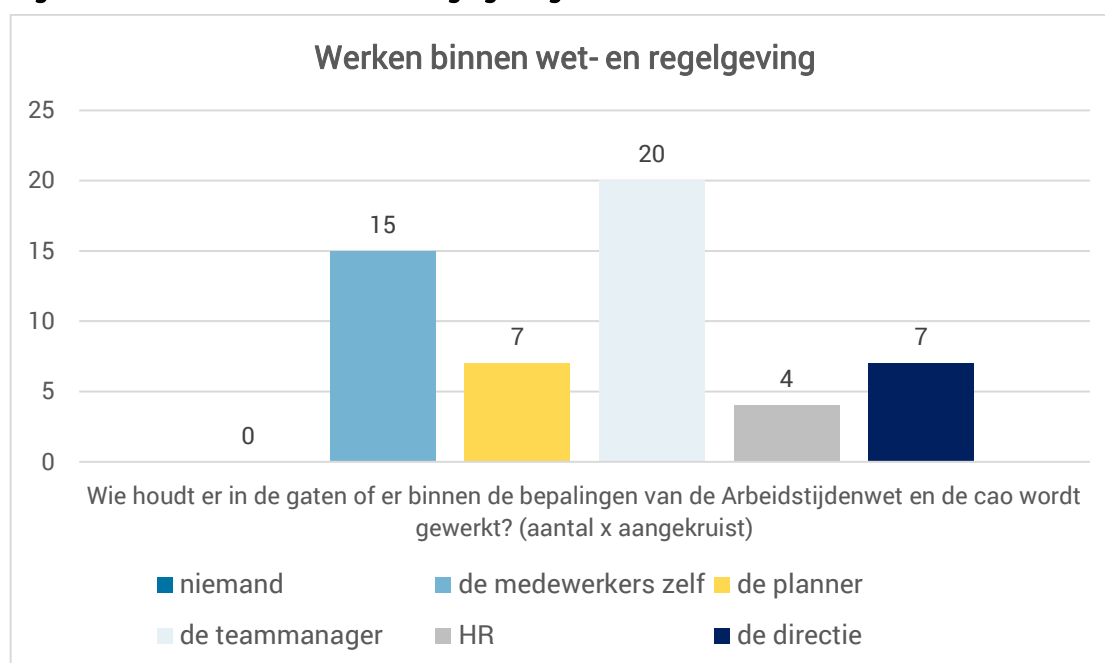
De Arbeidstijdenwet schrijft voor:

Een werkgever [...] voert een deugdelijke registratie terzake van de arbeids- en rusttijden welke het toezicht op de naleving van deze wet en de daarop berustende bepalingen mogelijk maakt.

Er is aan de werkgevers gevraagd of zij per medewerker bijhouden wanneer (begin- en eindtijden) oproepen plaatsvinden tijdens consignatie diensten. In totaal 21 vestigingen bevestigen dat per medewerker wordt bijgehouden wanneer (begin- en eindtijden) oproepen plaats vinden in consignatie.

Daarnaast is gevraagd wie er in de gaten houdt of er binnen de bepalingen van de Arbeidstijdenwet en de cao wordt gewerkt. In de meeste gevallen zijn dit de teammanager en de medewerker zelf.

Figuur 5.7: Werken binnen wet- en regelgeving

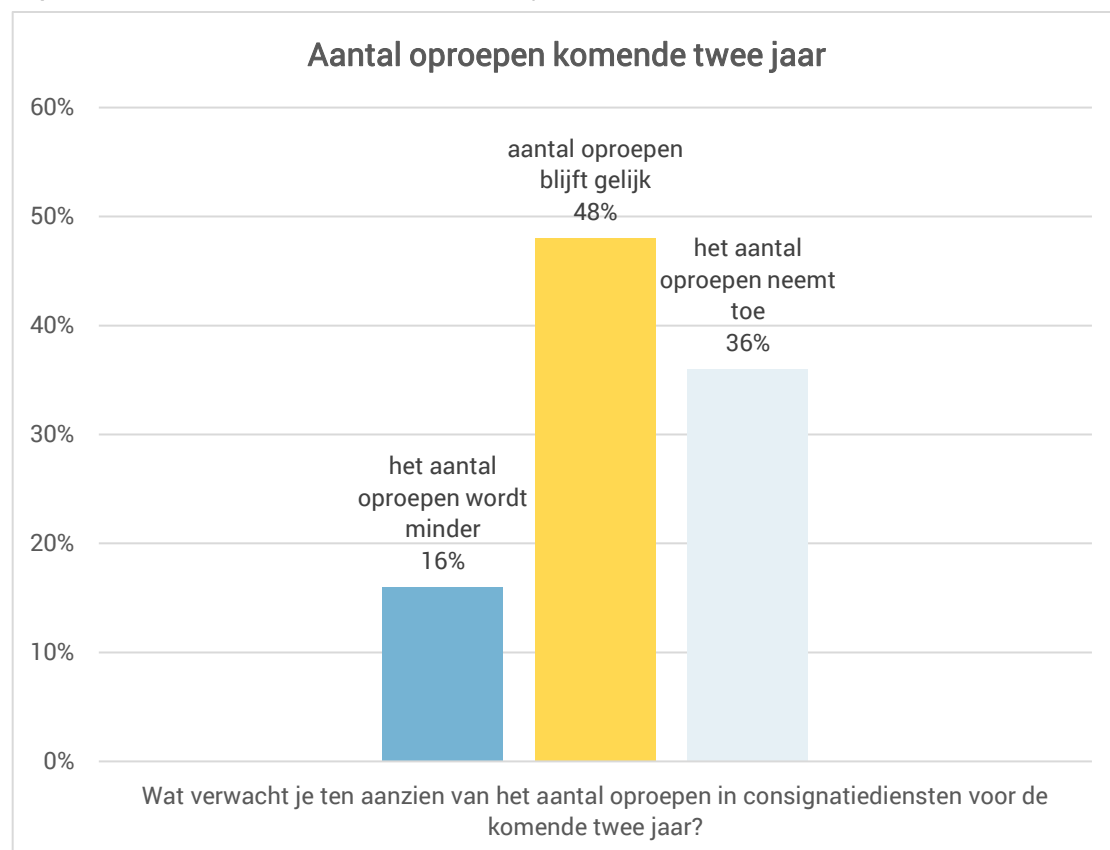




5.6 Toekomst

Tot slot van de vragenlijst zijn twee vragen opgenomen over de toekomst. In de eerste plaats de verwachting ten aanzien van het aantal oproepen voor de komende twee jaar. Ongeveer de helft van de vestigingen in het onderzoek (48%) verwacht dat het aantal oproepen gelijk blijft en een derde (36%) dat het toe zal nemen (figuur 5.8).

Figuur 5.8: Aantal oproepen komende twee jaar





Tot slot is gevraagd om voor een aantal uitdagingen aan te geven in welke mate zij de komende twee jaar op de agenda staan. Op basis van de antwoorden lijkt de grootste prioriteit te liggen bij het vinden van nieuwe medewerkers die consignatie willen verrichten.

De top-5 bevat verder de volgende uitdagingen:

- De lichamelijke belasting consignatiediensten (13 keer hoog op de agenda).
- Mee blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod (13 keer hoog op de agenda).
- De mentale belasting consignatiediensten (12 keer hoog op de agenda).
- Het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie (12 keer hoog op de agenda).

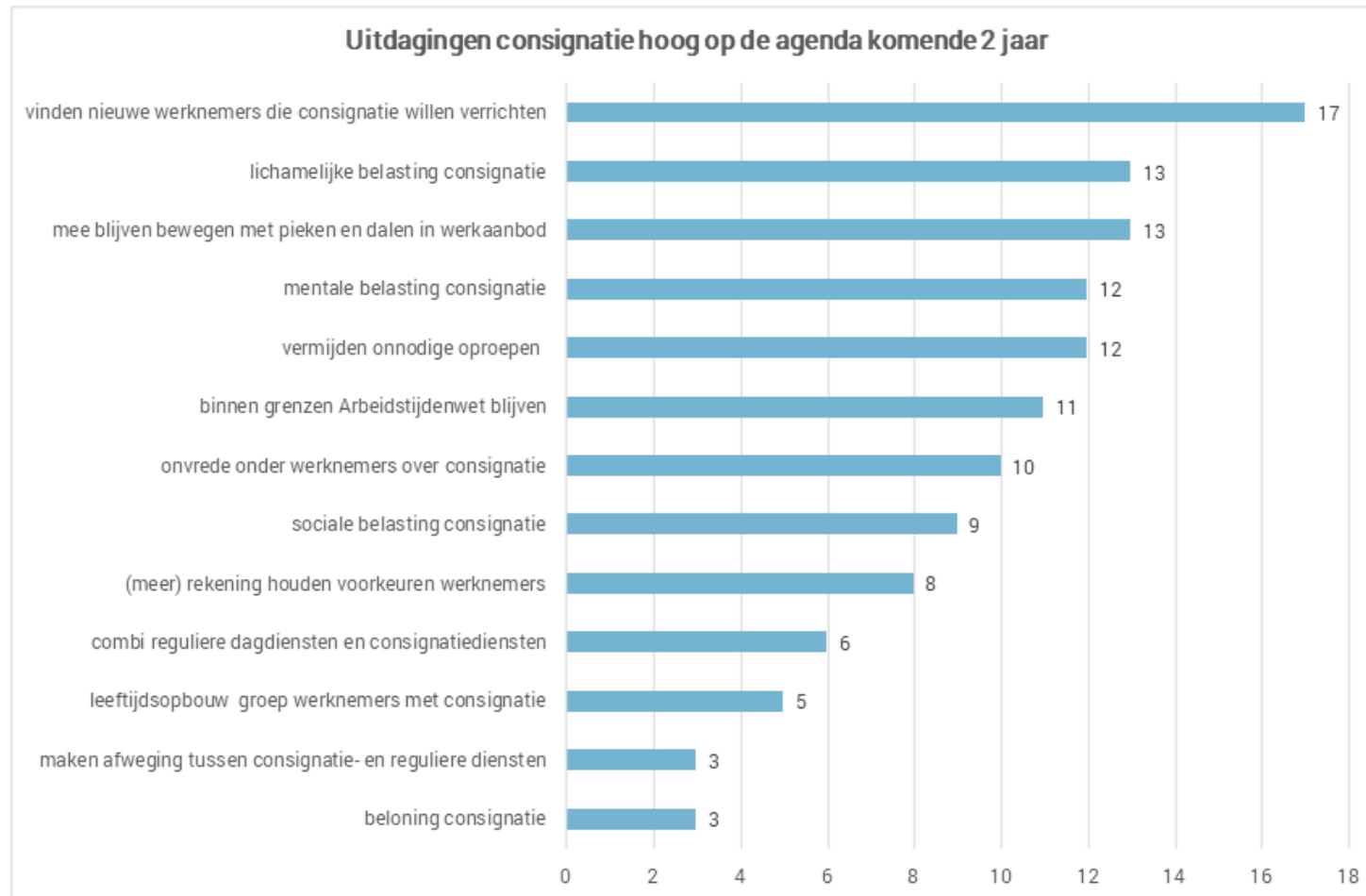
Twee van deze uitdagingen (Mee blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod en Het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie) worden relatief vaker genoemd door vestigingen met 20 of meer medewerkers.

Een aantal vestigingen heeft nog een toelichting gegeven. Twee vestigingen geven aan dat de agenda hen niet bekend is. Eén vestiging geeft aan bewust zo veel mogelijk medewerkers mee te laten lopen in het rooster om zo de belasting zo klein mogelijk te houden:

- We laten zoveel mogelijk werknemers meelopen in het rooster zodat de belasting zo weinig mogelijk is. vandaar dat we geen uitzonderingen maken. We zijn ons bewust van de belasting maar het behoort nu eenmaal bij ons werk.



Figuur 5.9: Uitdagingen komende twee jaar






BIJLAGE 1 REFERENTIETABEL EN ACHTERGROND BIOLOGISCHE KLOK


Referenties bij de lichamelijke risico's

	Referenties bij Tijdstip van werken
<ol style="list-style-type: none">1. Arendt, J., <i>Shift work: coping with the biological clock</i>. Occupational medicine, 2010. 60(1): p. 10-20.2. Kecklund, G. and J. Axelsson, <i>Health consequences of shift work and insufficient sleep</i>. Bmj, 2016. 355.3. Buijs, R., et al., <i>Circadian and Seasonal Rhythms-The biological clock tunes the organs of the body: Timing by hormones and the autonomic nervous system</i>. Journal of Endocrinology, 2003. 177(1): p. 17-26.4. Baaijens, C., <i>Werk- en rusttijden</i>, in <i>Arbojaarboek 2021</i>. p. 128-154.	
	Referenties bij Veel werkuren op een dag
<ol style="list-style-type: none">5. Ziebertz, C., <i>Call me maybe: A work-psychological perspective on on-call work and well-being</i>. 2020, [Sl: sn].6. Ziebertz, C.M., et al., <i>The relationship of on-call work with fatigue, work-home interference, and perceived performance difficulties</i>. BioMed research international, 2015. 2015.4. Baaijens, C., <i>Werk- en rusttijden</i>, in <i>Arbojaarboek 2021</i>. p. 128-154.	
	Referenties bij Weinig hersteltijd op een dag
<ol style="list-style-type: none">7. Geurts, S.A. and S. Sonnentag, <i>Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment</i>. Scandinavian journal of work, environment & health, 2006: p. 482-492.8. Etzion, D., D. Eden, and Y. Lapidot, <i>Relief from job stressors and burnout: reserve service as a respite</i>. Journal of Applied Psychology, 1998. 83(4): p. 577.9. Belkic, K.L., et al., <i>Is job strain a major source of cardiovascular disease risk?</i> Scandinavian journal of work, environment & health, 2004: p. 85-128.10. Sluiter, J.K., et al., <i>The relation between work-induced neuroendocrine reactivity and recovery, subjective need for recovery, and health status</i>. Journal of psychosomatic research, 2001. 50(1): p. 29-37.11. Åkerstedt, T., P.M. Nilsson, and G. Kecklund, <i>Sleep and recovery</i>, in <i>Current perspectives on job-stress recovery</i>. 2009, Emerald Group Publishing Limited.12. Rook, J.W. and F.R. Zijlstra, <i>The contribution of various types of activities to recovery</i>. European journal of work and organizational psychology, 2006. 15(2): p. 218-240.	



	Referenties bij Langdurig veel werken
<p>4. Baaijens, C., <i>Werk- en rusttijden</i>, in <i>Arbojaarboek 2021</i>. p. 128-154.</p> <p>7. Geurts, S.A. and S. Sonnentag, <i>Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment</i>. <i>Scandinavian journal of work, environment & health</i>, 2006: p. 482-492.</p> <p>10. Sluiter, J.K., et al., <i>The relation between work-induced neuroendocrine reactivity and recovery, subjective need for recovery, and health status</i>. <i>Journal of psychosomatic research</i>, 2001. 50(1): p. 29-37.</p> <p>13. Kivimäki, M., et al., <i>Is incomplete recovery from work a risk marker of cardiovascular death? Prospective evidence from industrial employees</i>. <i>Psychosomatic medicine</i>, 2006. 68(3): p. 402-407.</p>	

Referenties bij de mentale risico's

	Referenties bij Niet los kunnen komen van werk
<p>14. Bamberg, E., et al., <i>Effects of on-call work on well-being: Results of a daily survey 1</i>. <i>Applied Psychology: Health and Well-Being</i>, 2012. 4(3): p. 299-320.</p> <p>15. Paterson, J.L., B. Aisbett, and S.A. Ferguson, <i>Sound the alarm: Health and safety risks associated with alarm response for salaried and retained metropolitan firefighters</i>. <i>Safety science</i>, 2016. 82: p. 174-181.</p> <p>16. Sonnentag, S., <i>Psychological detachment from work during leisure time: The benefits of mentally disengaging from work</i>. <i>Current Directions in Psychological Science</i>, 2012. 21(2): p. 114-118.</p> <p>5. Ziebertz, C., <i>Call me maybe: A work-psychological perspective on on-call work and well-being</i>. 2020, [Sl: sn].</p> <p>17. Sonnentag, S., I. Kuttler, and C. Fritz, <i>Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment</i>. <i>Journal of vocational Behavior</i>, 2010. 76(3): p. 355-365.</p> <p>18. Sonnentag, S. and U.-V. Bayer, <i>Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time</i>. <i>Journal of occupational health psychology</i>, 2005. 10(4): p. 393.</p> <p>19. Sonnentag, S., <i>Recovery from fatigue: The role of psychological detachment</i>. 2011.</p> <p>20. Finkensieper, P., <i>The role of psychological detachment and negative experiences in the relationship between on-call work, fatigue, and recovery</i>. 2016, Radboud University.</p>	



21. Ziebertz, C.M., et al., *The effect on sleep of being on-call: an experimental field study*. Journal of Sleep Research, 2017. 26(6): p. 809-815.
22. Sprajcer, M., *The impact of on-call work on anxiety, sleep, and cognitive performance in a laboratory environment*. 2018, Central Queensland University.



Referenties bij

Onvoorspelbaarheid, spanning en stress

14. Bamberg, E., et al., *Effects of on-call work on well-being: Results of a daily survey 1*. Applied Psychology: Health and Well-Being, 2012. 4(3): p. 299-320.
20. Finkensieper, P., *The role of psychological detachment and negative experiences in the relationship between on-call work, fatigue, and recovery*. 2016, Radboud University.
22. Sprajcer, M., *The impact of on-call work on anxiety, sleep, and cognitive performance in a laboratory environment*. 2018, Central Queensland University.
23. French, D.P., R.K. McKinley, and A. Hastings, *GP stress and patient dissatisfaction with nights on call: an exploratory study-GP stress and patient satisfaction*. Scandinavian journal of primary health care, 2001. 19(3): p. 170-173.
5. Ziebertz, C., *Call me maybe: A work-psychological perspective on on-call work and well-being*. 2020, [Sl: sn].
7. Geurts, S.A. and S. Sonnentag, *Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment*. Scandinavian journal of work, environment & health, 2006: p. 482-492.
14. Bamberg, E., et al., *Effects of on-call work on well-being: Results of a daily survey 1*. Applied Psychology: Health and Well-Being, 2012. 4(3): p. 299-320.
21. Ziebertz, C.M., et al., *The effect on sleep of being on-call: an experimental field study*. Journal of Sleep Research, 2017. 26(6): p. 809-815.
24. Geurts, S.A., *Recovery from work during off-job time*, in *Bridging occupational, organizational and public health*. 2014, Springer. p. 193-208.
25. Akerstedt, T., *Shift work and disturbed sleep/wakefulness*. Occupational medicine (oxford, England), 2003. 53(2): p. 89-94.
26. Sprajcer, M., et al., *Uncertain call likelihood negatively affects sleep and next-day cognitive performance while on-call in a laboratory environment*. Chronobiology international, 2018. 35(6): p. 838-848.
27. Sprajcer, M., et al., *How the chance of missing the alarm during an on-call shift affects pre-bed anxiety, sleep and next day cognitive performance*. Biological psychology, 2018. 137: p. 133-139.
28. Sprajcer, M., et al., *The effects of anticipating a high-stress task on sleep and performance during simulated on-call work*. Journal of sleep research, 2018. 27(6): p. e12691.



29. Ferguson, S.A., et al., *On-call work: To sleep or not to sleep? It depends*. Chronobiology international, 2016. 33(6): p. 678-684.
30. Van Reeth, O., et al., *Physiology of sleep (review)–interactions between stress and sleep: from basic research to clinical situations*. Sleep medicine reviews, 2000. 4(2): p. 201-219.
31. Brosschot, J.F., S. Pieper, and J.F. Thayer, *Expanding stress theory: Prolonged activation and perseverative cognition*. Psychoneuroendocrinology, 2005. 30(10): p. 1043-1049.
32. Burke, H.M., et al., *Depressive symptoms are associated with blunted cortisol stress responses in very low-income women*. Psychosomatic Medicine, 2005. 67(2): p. 211-216.
33. Burke, H.M., et al., *Depression and cortisol responses to psychological stress: a meta-analysis*. Psychoneuroendocrinology, 2005. 30(9): p. 846-856.
34. Rosmond, R.a. and P. Björntorp, *The hypothalamic–pituitary–adrenal axis activity as a predictor of cardiovascular disease, type 2 diabetes and stroke*. Journal of internal medicine, 2000. 247(2): p. 188-197.
35. Violanti, J.M., et al., *Cortisol patterns and brachial artery reactivity in a high stress environment*. Psychiatry research, 2009. 169(1): p. 75-81.



**Referenties bij
Verminderde slaapkwiteit**

36. Hall, S.J., et al., *The effect of working on-call on stress physiology and sleep: A systematic review*. Sleep medicine reviews, 2017. 33: p. 79-87.
5. Ziebertz, C., *Call me maybe: A work-psychological perspective on on-call work and well-being*. 2020, [Sl: sn].
37. Wuyts, J., et al., *Effects of pre-sleep simulated on-call instructions on subsequent sleep*. Biological psychology, 2012. 91(3): p. 383-388.
38. Nicol, A.-M. and J.S. Botterill, *On-call work and health: a review*. Environmental Health, 2004. 3(1): p. 1-7.
21. Ziebertz, C.M., et al., *The effect on sleep of being on-call: an experimental field study*. Journal of Sleep Research, 2017. 26(6): p. 809-815.
22. Sprajcer, M., *The impact of on-call work on anxiety, sleep, and cognitive performance in a laboratory environment*. 2018, Central Queensland University.
39. Buunk, B.P., et al., *Psychosocial aspects of occupational stress*. Handbook of work and organizational psychology, 1998. 2: p. 145-182.
29. Ferguson, S.A., et al., *On-call work: To sleep or not to sleep? It depends*. Chronobiology international, 2016. 33(6): p. 678-684.
26. Sprajcer, M., et al., *Uncertain call likelihood negatively affects sleep and next-day cognitive performance while on-call in a laboratory environment*. Chronobiology international, 2018. 35(6): p. 838-848.



40. van de Ven, H.A., et al., *Need for recovery among male technical distal on-call workers*. Ergonomics, 2015. 58(12): p. 1927-1938.
41. Pilcher, J.J. and M.K. Coplen, *Work/rest cycles in railroad operations: effects of shorter than 24-h shift work schedules and on-call schedules on sleep*. Ergonomics, 2000. 43(5): p. 573-588.
14. Bamberg, E., et al., *Effects of on-call work on well-being: Results of a daily survey 1*. Applied Psychology: Health and Well-Being, 2012. 4(3): p. 299-320.
42. Heponiemi, T., et al., *Effects of active on-call hours on physicians' turnover intentions and well-being*. Scandinavian journal of work, environment & health, 2008: p. 356-363.
43. Arnedt, J.T., et al., *Neurobehavioral performance of residents after heavy night call vs after alcohol ingestion*. Jama, 2005. 294(9): p. 1025-1033.
44. Grantcharov, T.P., et al., *Laparoscopic performance after one night on call in a surgical department: prospective study*. Bmj, 2001. 323(7323): p. 1222-1223.
45. Lombardi, D.A., et al., *Independent effects of sleep duration and body mass index on the risk of a work-related injury: evidence from the US National Health Interview Survey (2004–2010)*. Chronobiology international, 2012. 29(5): p. 556-564.
46. Folkard, S., D.A. Lombardi, and P.T. Tucker, *Shiftwork: safety, sleepiness and sleep*. Industrial health, 2005. 43(1): p. 20-23.
47. Van Dongen Hans, P.A.H., *Performance Deficits During Sleep Loss and Their Operational Consequences*. Principles and Practice of Sleep Medicine, 2017: p. 682.



Referenties bij Emotiewerk

22. Sprajcer, M., *The impact of on-call work on anxiety, sleep, and cognitive performance in a laboratory environment*. 2018, Central Queensland University.
48. Zapf, D., *Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations*. Human resource management review, 2002. 12(2): p. 237-268.
7. Geurts, S.A. and S. Sonnentag, *Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment*. Scandinavian journal of work, environment & health, 2006: p. 482-492.
49. Palmer, C.A. and C.A. Alfano, *Sleep and emotion regulation: an organizing, integrative review*. Sleep medicine reviews, 2017. 31: p. 6-16.
50. Mauss, I.B., A.S. Troy, and M.K. LeBourgeois, *Poorer sleep quality is associated with lower emotion-regulation ability in a laboratory paradigm*. Cognition & emotion, 2013. 27(3): p. 567-576.
51. Guadagni, V., et al., *The effects of sleep deprivation on emotional empathy*. Journal of sleep research, 2014. 23(6): p. 657-663.



52. Gordon, A.M. and S. Chen, *The role of sleep in interpersonal conflict: do sleepless nights mean worse fights?* Social Psychological and Personality Science, 2014. 5(2): p. 168-175.

Referenties bij de sociale risico's

	<p>Referenties bij Beperkte sociale bewegingsvrijheid</p>
<p>6. Ziebertz, C.M., et al., <i>The relationship of on-call work with fatigue, work-home interference, and perceived performance difficulties.</i> BioMed research international, 2015. 2015.</p> <p>14. Bamberg, E., et al., <i>Effects of on-call work on well-being: Results of a daily survey 1.</i> Applied Psychology: Health and Well-Being, 2012. 4(3): p. 299-320.</p> <p>53. Van Hooff, M.L., et al., <i>Daily recovery from work: The role of activities, effort and pleasure.</i> Work & Stress, 2011. 25(1): p. 55-74.</p> <p>5. Ziebertz, C., <i>Call me maybe: A work-psychological perspective on on-call work and well-being.</i> 2020, [Sl: sn].</p> <p>54. Dettmers, J., et al., <i>Extended work availability and its relation with start-of-day mood and cortisol.</i> Journal of occupational health psychology, 2016. 21(1): p. 105.</p>	
	<p>Referenties bij Negatief effect op het gezinsleven</p>
<p>55. Karan, S.M., et al., <i>The Impact of on-call work for partners' sleep, relationship quality and daytime functioning.</i> Clocks & Sleep, 2019. 1(1): p. 185-192.</p> <p>56. Imbernon, E., et al., <i>Effects on health and social well-being of on-call shifts: an epidemiologic study in the French national electricity and gas supply company.</i> Journal of occupational medicine, 1993: p. 1131-1137.</p> <p>57. Emmett, B.M., S.M. Dovey, and B.J. Wheeler, <i>After-hours on-call: The effect on paediatricians' spouses and families.</i> Journal of paediatrics and child health, 2013. 49(3): p. 246-250.</p> <p>58. Rout, U., <i>Stress among general practitioners and their spouses: a qualitative study.</i> British Journal of General Practice, 1996. 46(404): p. 157-160.</p> <p>59. Troxel, W.M., <i>It's more than sex: Exploring the dyadic nature of sleep and implications for health.</i> Psychosomatic medicine, 2010. 72(6): p. 578.</p> <p>49. Palmer, C.A. and C.A. Alfano, <i>Sleep and emotion regulation: an organizing, integrative review.</i> Sleep medicine reviews, 2017. 31: p. 6-16.</p> <p>5. Ziebertz, C., <i>Call me maybe: A work-psychological perspective on on-call work and well-being.</i> 2020, [Sl: sn].</p> <p>14. Bamberg, E., et al., <i>Effects of on-call work on well-being: Results of a daily survey 1.</i> Applied Psychology: Health and Well-Being, 2012. 4(3): p. 299-320.</p>	



60. Van Hooff, M.L., et al., "How fatigued do you currently feel?" *Convergent and discriminant validity of a single-item fatigue measure*. Journal of Occupational Health, 2007. 49(3): p. 224-234.
61. Greenhaus, J.H., K.M. Collins, and J.D. Shaw, *The relation between work–family balance and quality of life*. Journal of vocational behavior, 2003. 63(3): p. 510-531.
62. Lunau, T., et al., *A balancing act? Work–life balance, health and well-being in European welfare states*. The European Journal of Public Health, 2014. 24(3): p. 422-427.



**Referenties bij
Werk-privé conflicten en sociale isolatie**

54. Dettmers, J., et al., *Extended work availability and its relation with start-of-day mood and cortisol*. Journal of occupational health psychology, 2016. 21(1): p. 105.
17. Sonnentag, S., I. Kuttler, and C. Fritz, *Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment*. Journal of vocational Behavior, 2010. 76(3): p. 355-365.
18. Sonnentag, S. and U.-V. Bayer, *Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time*. Journal of occupational health psychology, 2005. 10(4): p. 393.
19. Sonnentag, S., *Recovery from fatigue: The role of psychological detachment*. 2011.
69. Major, V.S., K.J. Klein, and M.G. Ehrhart, *Work time, work interference with family, and psychological distress*. Journal of applied psychology, 2002. 87(3): p. 427.
70. Jansen, N.W., et al., *Antecedents and consequences of work–family conflict: A prospective cohort study*. Journal of occupational and Environmental Medicine, 2003. 45(5): p. 479-491.
71. Grzywacz, J.G. and N.F. Marks, *Reconceptualizing the work–family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family*. Journal of occupational health psychology, 2000. 5(1): p. 111.
4. Baaijens, C., *Werk- en rusttijden*, in *Arbojaarboek 2021*. p. 128-154.



**Referenties bij
Impact op slaap en taken van gezinsleden**

57. Emmett, B.M., S.M. Dovey, and B.J. Wheeler, *After-hours on-call: The effect on paediatricians' spouses and families*. Journal of paediatrics and child health, 2013. 49(3): p. 246-250.
63. Cowlshaw, S., L. Evans, and J. McLennan, *Work–family conflict and crossover in volunteer emergency service workers*. Work & Stress, 2010. 24(4): p. 342-358.
64. Cowlshaw, S., L. Evans, and J. McLennan, *Balance between volunteer work and family roles: Testing a theoretical model of work-family conflict in the volunteer emergency services*. Australian Journal of Psychology, 2010. 62(3): p. 169-178.



65. Van Dongen, H., et al., *The cumulative cost of additional wakefulness: dose-response effects on neurobehavioral functions and sleep physiology from chronic sleep restriction and total sleep deprivation*. *Sleep*, 2003. 26(2): p. 117-126.
66. Belenky, G., et al., *Patterns of performance degradation and restoration during sleep restriction and subsequent recovery: A sleep dose-response study*. *Journal of sleep research*, 2003. 12(1): p. 1-12.
55. Karan, S.M., et al., *The Impact of on-call work for partners' sleep, relationship quality and daytime functioning*. *Clocks & Sleep*, 2019. 1(1): p. 185-192.
67. Hasler, B.P. and W.M. Troxel, *Couples' nighttime sleep efficiency and concordance: Evidence for bidirectional associations with daytime relationship functioning*. *Psychosomatic medicine*, 2010. 72(8): p. 794.
14. Bamberg, E., et al., *Effects of on-call work on well-being: Results of a daily survey 1*. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2012. 4(3): p. 299-320.
68. Jay, S.M., et al., *No rest for the women: understanding the impact of on-call work for women in the emergency services*. *Chronobiology international*, 2018. 35(6): p. 827-837.



De biologische klok en gezondheidsrisico's

Ieder mens heeft een biologische klok, die zich bevindt in de hersenen (net onder de hypothalamus) en die onze biologische ritmiek aanstuurt.⁷ Deze ritmiek volgt een regelmatig cyclisch ritme dat ongeveer 24 uur beslaat en wordt ook wel circadiane ritmiek genoemd (circa = ongeveer; dies = dag).



Processen in ons lichaam die dit ritme volgen, zijn onder meer de hartslag, de lichaamstemperatuur, het spijsverteringsstelsel, de hormoonhuishouding en de bloeddruk. Het belangrijkste bij de verschillende processen is dat zij er voor zorgen dat het menselijk lichaam is ingesteld op overdag actief zijn en 's nachts rusten/herstellen. De sturing van dit dag/nacht ritme gebeurt van binnenuit en wordt door daglicht en duisternis ondersteund.

Werken in de nacht brengt met zich mee dat mensen slapen, eten en werken op andere tijden dan de tijden waarop de lichamelijke processen zijn ingesteld. Het gevolg hiervan is dat wordt geslapen op de momenten dat het lichaam energie heeft en wordt gewerkt en gegeten op de momenten dat het lichaam wil rusten. Deze 'mismatch' tussen de biologische klok en het leefritme, kan de slaap/waak cyclus en de circadiane ritmiek ernstig ontregelen. Zo worden mensen die 's nachts hebben gewerkt bij dagslaap gehinderd door hormoonniveaus die bij activiteit horen en niet bij slaap.

Bepaalde prikkels uit de omgeving van de mens ('zeitgebers') geven signalen over het tijdstip van de dag. Het geheel van naar het werk gaan, werken, thuiskomen, vrije tijd en slapen fungeert als een zeer sterke 'zeitgeber' voor de mens. Bij mensen die op onregelmatige tijden werken, zijn verschillende zeitgebers met elkaar in tegenspraak. Dit verschijnsel, het niet in fase zijn van verschillende ritmes, wordt in de literatuur desynchronisatie genoemd. Door desynchronisatie raken de ritmische processen zodanig ontregeld dat men niet meer in staat is om optimaal te presteren. Dit komt bijvoorbeeld omdat men inspanning moet leveren terwijl de lichaamstemperatuur zo laag is dat slapen meer voor de hand ligt. Om toch de benodigde inspanning te leveren, zal meer van het lichaam worden gevraagd dan normaal gesproken het geval is.

⁷ Naast deze centrale klok heeft ieder mens ook bijklokken in de vitale organen zoals de maag, lever en pancreas.



Alle lichaamsprocessen en hormonen de-synchroniseren in hun eigen tempo. Dit betekent dat bijvoorbeeld voor sommige hormonen het dag- en nachtpatroon volledig omgedraaid zijn na één nacht werken, terwijl het voor andere hormonen wel vier of vijf nachten kan duren. Deze verschillende snelheden waarmee wordt aangepast, wordt ook wel dissociatie genoemd. Dissociatie houdt in dat de koppeling tussen de verschillende ritmische systemen wordt verbroken. Dit resulteert bijvoorbeeld in een hartslag, ademhalingsritme en hormoonspiegels die niet in een juiste verhouding tot elkaar staan. Als gevolg van desynchronisatie en dissociatie wordt het herstellvermogen, de slaap en de hormoon- en energiehuishouding verstoord. Dit kan leiden tot klachten op het gebied van slaap, spijsvertering en stress.

De Gezondheidsraad heeft in 2017 op basis van een systematisch analyse van de beschikbare internationale literatuur geconcludeerd dat er sterk bewijs is dat nachtwerk het risico op diabetes mellitus (type 2), hart- en vaatziekten en slaapproblemen (verkorte slaapduur, verslechterde slaapkwaliteit en vermoeidheid) verhoogt.⁸

⁸ Gezondheidsraad. Gezondheidsrisico's door nachtwerk. Den Haag: Gezondheidsraad, 2017; publicatienr. 2017/17.