

Rapportage

Begeleiden pilots consignatiediensten in de reconditionering

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

Projectnummer : 22259

Versienummer : 002

Datum : 27 januari 2024

*Deze activiteit
is mede mogelijk
gemaakt door:*



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



INHOUD

INHOUD	2
ADVIES WERKGROEP RECONDITIONERING.....	3
1. INLEIDING.....	4
2. WERVING PILOTBEDRIJVEN	6
2.1 WERVING PILOTS	8
2.2 INZICHTEN UIT DE VOORGESPREKKEN EN WERKBEZOEKEN	9
3. PILOTS	12
3.1 ZELF HET DIENSTROOSTER MAKEN	12
3.2 ANDER MODEL GECONSIGNEERD ZIJN	16
3.3 OPROEPEN TIJD-VOOR-TIJD COMPENSEREN.....	18
4. INZICHTEN.....	19
4.1 WAT WERKT.....	20



ADVIES WERKGROEP RECONDITIONERING

In de periode mei 2022 - mei 2023 zijn alle bedrijven in de Reconditioning persoonlijk benaderd over het opstarten van een pilot om de belasting van consignatiediensten te verminderen. De periode september 2022 - september 2023 is gebruikt om op vestigingsniveau verschillende roostervormen in de praktijk uit te testen. Op basis van de inzichten die in het project zijn opgedaan, is samen met de projectleider vanuit de RAS en met de paritaire werkgroep, onderstaand advies opgesteld.

De werkgroep Reconditioning adviseert sociale partners om de afspraken rondom de consignatie te herijken, en om bedrijven in de Reconditioning praktische handreikingen te geven hoe met het werken in consignatie goed kan worden omgegaan. Met duidelijke afspraken worden de arbeidsomstandigheden verbeterd. Met praktische handreikingen worden bedrijven in de sector ondersteund bij het invullen van die afspraken.

De werkgroep Reconditioning geeft de volgende adviezen:

- *Overweeg om afspraken te maken over het maximale aantal dagen per jaar dat medewerkers geconsigneerd kunnen zijn. Als richtlijn geven we graag 63 – 70 dagen per jaar mee.*
- *Geef werkgevers handvatten hoe deze richtlijn te realiseren, voor sommige werkgevers zal dit betekenen dat de poule van medewerkers met consignatiedienst vergroot moeten worden. Dit kan bijvoorbeeld door het vergroten van de regio, door het verkleinen van het aantal medewerkers dat tegelijkertijd geconsigneerd is of het toevoegen van medewerkers die normaal gesproken andere werkzaamheden doen.*
- *Geef inzicht in of (dwingend) advies over de vormgeving van de roosters; door medewerkers kortere perioden te consigneren, wordt de opbouw van belasting beperkt, door vormen van zelfroosteren te introduceren, wordt de ervaren belasting verminderd en door het inzetten van vrije tijd na een periode van consignatie wordt herstel verbeterd.*
- *Geef bedrijven en medewerkers alternatieven voor de standaard consignatieperiode van 1 week. Hierbij gaat het zowel om het benoemen van andere roostermogelijkheden als ook om het beschrijven van de arbeidsvoorwaardelijke vergoeding.*
- *Verken de mogelijkheden om het in de cao mogelijk te maken dat medewerkers, als ze worden opgeroepen tijdens consignatie, kunnen kiezen voor een vergoeding van de in oproep gewerkte/te vergoeden uren in tijd-voor-tijd of in geld.*

De adviezen zijn primair voor sociale partners; sommige adviezen zijn (ook) goed bruikbaar voor werkgevers in het overleg met de Ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of met de medewerkers.



1. INLEIDING

Déhora Consultancy Group (hierna te noemen: Déhora) heeft in opdracht van de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche (hierna te noemen: RAS) onderzoek gedaan naar de belasting van de consignatiediensten in de subsector Reconditionering. Aanleiding voor dit onderzoek was dat consignatiediensten door medewerkers binnen de sector als belastend worden ervaren én dat het voor werkgevers steeds moeilijker wordt om hier voldoende personeel voor te vinden.

Samenvattend heeft het onderzoek bestaan uit de volgende onderdelen:

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

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode tussen september 2021 en januari 2022 en is mede mogelijk gemaakt met subsidie vanuit de MDIEU-regeling.

Februari 2022 zijn de uitkomsten van het onderzoek naar consignatie en de daarop gebaseerde aanbevelingen gepresenteerd aan het RAS-bestuur. Uit het onderzoek blijkt dat de consignatie diensten als belastend worden ervaren, dat medewerkers zich tijdens consignatie fysiek slechter voelen en slechter slapen en dat medewerkers verwachten het werk niet tot de pensioengerechtigde leeftijd vol te kunnen houden. Werkgevers in het onderzoek zeggen dat het vinden van nieuwe medewerkers die consignatiediensten willen werken voor hen de belangrijkste uitdaging is voor de komende twee jaar.¹

¹ De top-5 van uitdagingen die werkgevers zien voor de komende twee jaar bevat verder het verminderen van de lichamelijke en de mentale belasting van consignatiediensten, het mee blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod en het vermijden van onnodige oproepen.



Gegeven de urgentie die de resultaten van het onderzoek lieten zien, heeft het RAS-bestuur besloten om bedrijven in de Reconditionering ondersteuning te bieden bij het uitvoeren van pilots om de belasting van consignatie te verminderen. Dit, zodat sociale partners een beeld krijgen of de aanbevelingen uit het onderzoek kunnen leiden tot betere omstandigheden bij consignatiediensten. De RAS heeft aan Déhora gevraagd om de ondersteuning bij de pilots te verzorgen.

Het project is uitgevoerd met een projectleider vanuit de RAS en is begeleid door een paritaire werkgroep. Deze paritaire werkgroep heeft een actieve bijdrage geleverd in de werving van pilots. Aan de werkgroep is tussentijds de voortgang in de pilots gerapporteerd. De uitvoering van dit project en het opgestelde advies zou niet tot stand kunnen zijn gekomen zonder de uitstekende samenwerking met de projectleider vanuit de RAS en zonder de betrokken en deskundige begeleiding door de paritaire werkgroep die voor dit onderzoek was samengesteld. Ook is grote dank verschuldigd aan de vestigingen waar verkennende gesprekken mochten worden gevoerd en waar pilots mochten worden opgestart.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de werving van de pilotbedrijven (hoofdstuk 1), de pilots die zijn opgestart (hoofdstuk 2) en de inzichten die het project hebben opgeleverd (hoofdstuk 3). Op basis van de inzichten die in het project zijn opgedaan, is samen met de projectleider vanuit de RAS en met de paritaire werkgroep, een advies opgesteld. Dit advies is in het voorwoord opgenomen.

Dit project is mede mogelijk gemaakt met subsidie vanuit de MDIEU-regeling.



2. WERVING PILOTBEDRIJVEN

Het onderzoek heeft geleid tot in totaal 17 aanbevelingen, verdeeld over zes thema's:



Op basis van deze aanbevelingen zijn in het voorjaar van 2022 drie pilotvoorstellen nader uitgewerkt, om uit te testen in de praktijk:

1. Zelf het consignatierooster maken.
2. Ander roostermodel geconsigneerd zijn.
3. Kortere dagdiensten tijdens consignatie.

Samenvattend zien de drie ontwikkelde pilotvoorstellen er als volgt uit:

	<p>Beoogde doelstelling:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verbeteren werk-privé balans.• Verminderen ervaren belasting van het geconsigneerd zijn (sociaal).
<p>Zelf het consignatierooster maken</p>	<p>Door medewerkers, binnen afgesproken kaders, zelf het consignatierooster te laten maken, hebben zij meer mogelijkheden om werk en privéleven goed op elkaar aan te laten sluiten. De pilot draagt daarmee bij aan het verminderen van de sociale belasting van geconsigneerd zijn.</p>



 <p>Ander roostermodel geconsigneerd zijn</p>	<p>Beoogde doelstelling:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verminderen ervaren belasting van het geconsigneerd zijn (mentaal, sociaal en lichamelijk). <p>Een kortere periode geconsigneerd zijn (de week opsplitsen), 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. De pilot draagt daarmee bij aan het verminderen van de mentale, sociale en lichamelijke belasting van het geconsigneerd zijn.</p>
 <p>Kortere dagdiensten tijdens consignatie</p>	<p>Beoogde doelstelling:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verminderen belasting van oproepen tijdens consignatie (lichamelijk).• Meer hersteltijd, dus fitter na afloop van een week met consignatie. <p>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 (5x7 =) 35 uur reguliere arbeid, wordt aan de voorkant ruimte gemaakt voor extra uren arbeid in oproepen.</p>

Voor elk van de drie pilotvoorstellen is daarnaast een overzicht gemaakt van voorbeelden van de methodiek of van de modellen waarmee kan worden getest, de inzichten die de pilot kan opleveren, de looptijd van de pilot en hoe een mogelijke tijdlijn voor de uitvoering van de pilot er uit kan zien.

Afgesproken is om de pilots op vestigingsniveau te testen. Het streven was om voor elk van de pilotvoorstellen een aantal vestigingen bereid te vinden om mee te doen, zodat de werking onder verschillende omstandigheden kan worden getest (bijvoorbeeld in grotere en in kleinere vestigingen).

Deelnemende vestigingen kregen ondersteuning op maat aangeboden, op inhoud van de uit te testen verandering en/of op het proces van de invoering van de pilot. Om daarnaast te kunnen meten of de beoogde doelstelling(en) van de betreffende pilot worden gerealiseerd, is in samenspraak met de paritaire werkgroep voor elk pilotvoorstel een korte vragenlijst ontwikkeld. Met de vragenlijst kan worden gemonitord wat het veranderde rooster doet met de ervaren belasting.



2.1 Werving pilots

Om de inzichten vanuit het onderzoek breed in de sector te delen, is de samenvatting van het onderzoek op de website van de RAS gepubliceerd (<https://www.ras.nl/wp-content/uploads/2022/10/samenvatting-resultaten-onderzoek-consignatiediensten.pdf>) en via de RAS-nieuwsbrief verspreid binnen de sector. In de nieuwsbrief was een uitnodiging opgenomen om mee te doen aan één van de pilots.

Belasting door consignatiediensten reconditionering

Consignatiediensten, oftewel oproepdiensten, zijn vaak belastend voor werknemers. Déhora, een bureau gespecialiseerd in personeelsplanning, heeft dit in haar recente onderzoek voor de RAS geconcludeerd en hiervoor aanbevelingen gedaan.

Daarop is de werkgroep van werkgevers en werknemers samen met Déhora gestart met roosterpilots. Tijdens deze pilots moet blijken of het mogelijk is roosters zo aan te passen dat ze werknemers minder belasten.

Er zijn al pilots gepland. De werkgroep zoekt echter meer bedrijven of (grote en kleine) vestigingen die mee willen doen. Elke locatie die meedoet, krijgt begeleiding bij het maken en uitvoeren van de pilot.

Voor meer informatie kun je contact opnemen met Theo Bosma, t_bosma@ras.nl, 06-31787707.

[Klik hier voor de uitkomsten en aanbevelingen van het Déhora onderzoek](#)

VERDER ZOEKEN?

Typ hier waarover ...

DIRECT NAAR

- Werknemers
- Opleidingen & examens
- Subsidies
- Arbo
- Cao

[Inschrijven nieuwsbrief](#)

MEER NIEUWS

- Resultaten onderzoek telescopisch wassysteem
- Nellen Schoonmaakdiensten en CSU winnen Best Practice Award 2023
- Nieuw: herhalingsopleiding ergonomie
- Congres Oplopende leeftijd in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche
- Premie PAWW in 2024 verder omlaag: van 0,15% nu naar 0,08% in 2024

Verder is op de brede bijeenkomst Reconditionering van 17 november 2022 aandacht besteed aan de pilots en de mogelijkheid om daar aan deel te nemen.

In de periode mei 2022 - mei 2023 zijn daarnaast alle bedrijven in de Reconditionering ook persoonlijk benaderd over het opstarten van een pilot om de belasting van consignatiediensten te verminderen.

Naast werkbezoeken bij vestigingen van de bedrijven die zijn vertegenwoordigd in de paritaire werkgroep, zijn RAS en Déhora onder andere ook op werkbezoek geweest bij de Holland Herstel Groep en bij Eresdé om de mogelijkheden van een pilot te verkennen.

Voor wat betreft de invulling van de pilots was ruimte voor maatwerk, zowel met betrekking tot de nadere invulling van de ontwikkelde pilotvoorstellen, als ook met betrekking tot het uittesten van andere maatregelen om de ervaren belasting van consignatiediensten te verminderen.



Twee soorten maatregelen vielen *buiten* de scope van het project. Ten eerste het aanpassen van de genormeerde aanrijdtijd voor oproepen via Stichting Salvage. Het verruimen van de aanrijdtijd bij oproepen tijdens consignatie maakt voor landelijk opererende bedrijven mogelijk om regio's samen te voegen en zo de frequentie van consignatiediensten voor werknemers te verminderen. Reden om aanpassing van de aanrijdtijd als buiten de scope te beoordelen, is dat afspraken met Stichting Salvage buiten de invloedssfeer van de werkgroep Reconditionering vallen.

Ook met betrekking tot aparte afspraken voor ouderen (zogenoemde ontziemaatregelen) is geoordeeld dat deze buiten de scope van het project vallen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om maatregelen die het mogelijk maken dat medewerkers na 55 jaar stoppen met consignatiediensten. Hoewel op sommige plekken behoefte blijkt aan dergelijke afspraken, moeten de nadelen daarvan niet worden onderschat. Het lijkt verstandiger om beleid rondom duurzame inzetbaarheid te richten op *alle* levensfasen en *alle* medewerkers. Hiervoor zijn de volgende argumenten te noemen:

- Bescherming voor een deel van de mensen, betekent meer belasting voor een ander deel. Door ouderen te ontzien, is er meer belasting voor jongeren medewerkers. Jongere medewerkers worden hierdoor extra belast.
- Een leeftijdsgebaseerde regel geeft een standaard ruimte aan oudere medewerkers, ook aan mensen die het niet nodig hebben. Daarnaast wordt daarmee de ruimte verder beperkt voor bijvoorbeeld jongere medewerkers die dat (tijdelijk) *wel* nodig hebben.

2.2 Inzichten uit de voorgesprekken en werkbezoeken

Ondanks de ervaren urgentie door de sector, bleek het in de praktijk lastig om de vooraf beoogde hoeveelheid pilots te kunnen realiseren. Er zijn verschillende redenen aan te geven waarom werkgevers niet mee wilden doen of waarom het uiteindelijk toch niet is gelukt om een pilot op te starten.

Verschillende werkgevers bleken het in de praktijk lastig te vinden om een verandering in het rooster te realiseren. Als belemmerende factor wordt bijvoorbeeld genoemd dat het een uitdaging is om het rooster rond te krijgen, dat er in vaste koppels wordt gewerkt of dat de eigen medewerkers wel tevreden zijn over het rooster.

Bij de gesprekken over de pilot 'Zelf het dienstrooster maken' werd een aantal keer aangegeven dat medewerkers al zelf hun rooster maken. Wat dan wordt bedoeld, is dat medewerkers de mogelijkheid hebben om te ruilen. Ruilen is een vorm van invloed achteraf, waarbij je afhankelijk bent van de flexibiliteit van de collega's. In het pilotvoorstel gaat het om invloed vooraf, dus zonder dat er al een rooster ligt of diensten al zijn toegewezen.



Bij het voeren van gesprekken over de pilot 'Ander roostermodel geconsigneerd zijn' werd onder meer aangegeven dat dit praktisch onmogelijk is op een kleinere vestiging. Als er één volledig voor calamiteiten ingerichte bus beschikbaar is, stuit een extra overdracht van deze bus op praktische bezwaren. Ook kwam in de verkenning van de pilot aan de orde dat het rooster bij opsplitsing van de week 'rommelig' wordt. Als medewerkers een week consignatiedienst lopen, zo wordt aangegeven, is het meer overzichtelijk wie moet worden gebeld bij oproepen.

Bij het voeren van gesprekken over de pilot 'Kortere dagdiensten tijdens consignatie' werden andere bezwaren genoemd. Ten eerste dat er overdag gezamenlijk naar een klus of project wordt gereden en het daardoor niet mogelijk is om een medewerker later te laten beginnen of eerder te laten stoppen. Ten tweede dat het wegens de bezetting niet mogelijk is om uren op deze manier te compenseren.

Het feit dat het vanwege samen reizen en bezetting niet lukt om kortere werkdagen te hebben tijdens het geconsigneerd zijn, leidt tot de vraag of het in deze bedrijven wel mogelijk is om invulling te geven aan de 'slaapuren regeling' in de cao. Vanuit de bedrijven wordt verteld dat niet alle medewerkers de eigen rusttijd in acht nemen. Uit de gesprekken komt ook naar voren dat cao-afspraken op dit punt niet in ieder bedrijf op de juiste wijze wordt toegepast.²

Vanuit de lichamelijke belasting is het van belang om uren contract en uren calamiteiten niet als losstaande elementen te zien. Bij medewerkers met een contract voor 38 uur per week, komen de oproepuren tijdens consignatie in de meeste gevallen boven op de contracturen. Op sommige vestigingen gaat het volgens werkgevers om meer dan 10 uur in een week dat de medewerker is geconsigneerd. Vanuit duurzame inzetbaarheid kan de vraag worden gesteld of het bijdraagt aan de vitaliteit om zo vaak overuren te werken (bij lichamenlijk belastende omstandigheden). In dit verband kan ook worden genoemd dat gesprekken met medewerkers uitwijzen dat (directe) compensatie van de opgeroepen uren eraan bijdraagt om op een gezonde manier door te werken tot aan de pensioengerechtigde leeftijd.

Er zijn goede gesprekken gevoerd met kleinere bedrijven, helaas lukt het relatief minder goed om deze aan te laten sluiten bij de pilots. De reden die vaak genoemd wordt, is dat de problematiek bij kleinere bedrijven van andere aard is. Zo is het bij verschillende kleinere bedrijven gebruikelijk dat meer medewerkers meedraaien in het consignatierooster (bijvoorbeeld de timmerman, de schilder, etc.). Hierdoor hebben medewerkers maar eens per 7 of 8 weken consignatiedienst.

² De uitleg van de cao is: Slaapuren moeten worden doorbetaald op de tijd dat de medewerker volgens rooster gewerkt zou hebben. Dit staat los van de vergoeding voor de oproepuren (dat zijn aanvullende uren).



Op verzoek is tijdens één van de werkbezoeken uitleg gegeven over de regels in de Arbeidstijdenwet met betrekking tot consignatiediensten. Hiertoe is een hand-out gemaakt van de belangrijkste regels rondom consignatie. De hand-out is in opgenomen in Bijlage 1.



3. PILOTS

In 2023 is bij vier bedrijven is in 2023 (geprobeerd) te experimenteren met een andere roostervorm:



Daarbij zijn de volgende roostervormen in de praktijk uitgetest:

- Zelf het dienstrooster maken.
- Ander model geconsigneerd zijn.
- Oproepen tijd-voor-tijd compenseren.

3.1 Zelf het dienstrooster maken

In totaal zijn drie pilots opgestart, waarvan twee pilots niet zijn doorgezet.

Pilot 1

Bij de eerste vestiging waar de pilot *niet* is doorgezet, leidde de uitvraag onder medewerkers tot exact het dienstrooster dat zij al liepen. Hierbij werd als verklaring gegeven dat medewerkers niet buiten hun bestaande vaste ploeg wilde werken. Bijzonderheid in deze situatie was dat steeds drie medewerkers tegelijkertijd waren geconsigneerd. Omdat er per oproep twee medewerkers nodig zijn, kon men periodes afspreken waarin één van de medewerkers geen oproep krijgt. Hierdoor is de noodzaak voor zelfroosteren minder aanwezig: als een medewerker een dag niet opgeroepen wil worden, wordt dit onder elkaar geregeld. Het bij elkaar houden van de vaste ploeg was voor de medewerkers in deze vestiging een reden om niet te kiezen voor een dienstenpatroon dat mogelijk beter paste bij het privéleven. Ook werd gehecht aan het lopen van consignatiediensten in een vast ritme. Een nadeel van de constructie van een vaste ploeg met drie medewerkers is overigens dat medewerkers relatief vaker geconsigneerd zijn.

Belangrijkste inzicht uit de pilot 1:

- *Vormen van zelfroosteren zijn het meest succesvol als medewerkers de individuele voordelen inzien. In een situatie waarin medewerkers in de bestaande situatie voldoende mogelijkheden hebben om werk en privé te combineren, zullen medewerkers de overgang naar een vorm van zelfroosteren niet direct koppelen aan een persoonlijke vooruitgang. De kans van slagen is in deze situatie kleiner dan wanneer er voor individuele medewerkers direct aanwijsbare verbeteringen zijn te behalen.*



Pilot 2

Bij de tweede vestiging waar de pilot *niet* is doorgezet, gaven de medewerkers aan dat de totstandkoming van het dienstrooster wat hun betreft niet hoefde te veranderen. Het idee van de pilot was dat medewerkers daadwerkelijk samen het rooster zouden maken (voor de periode van een half jaar) en in ronde 2 zelf zouden schuiven met hun diensten om eventuele onder- of overbezetting op te lossen.

In samenspraak met de vestiging waren onderstaande spelregels afgesproken:

Spelregels:

- ❖ Je gaat voor de periode [...] tot [...] samen met je collega's het dienstrooster maken.
- ❖ De dienstweek loopt van [...] tot [...] (onveranderd).
- ❖ Je mag zelf indelen wanneer je dienst hebt, zo lang er steeds minimaal 2 weken tussen elke dienstweek zit.
Vanuit belasting en herstel is het belangrijk dat de weken met diensten elkaar niet te snel opvolgen.
- ❖ Je zet jezelf in totaal 5 keer op de lijst.
Het rooster wordt gemaakt voor 25 weken en je hebt gemiddeld één keer per vijf weken dienst.
- ❖ Je bent met je collega's samen verantwoordelijk voor een kloppend dienstrooster.
- ❖ Om samen tot een kloppend dienstrooster te komen, werken we met 3 rondes:

1. Ronde 1: Je schrijft op de lijst wanneer je het liefst dienst loopt.
2. Ronde 2: Je kijkt met elkaar wanneer er te veel of te weinig mensen op de lijst staan en zorgt - door te schuiven - met elkaar voor een oplossing.
3. Ronde 3: Als er na ronde 2 nog gaten in het dienstrooster zijn, beslissen [...] wie in die week dienst moet(en) lopen.

- ❖ Na ronde 3 wordt het dienstrooster opgehangen. Dan blijven de afspraken die er zijn:
 - Ben je ziek? Dan zorgt [...] voor vervanging.
 - Wil je ruilen? Dan regel je dat zelf met je collega's.

Hoe kun je je voorbereiden? Kijk van tevoren:

- ❖ Op welke dagen of weken je vrij wilt zijn en vul dat in op de lijst aan de achterkant met een kruis. Overleg hierover eventueel met je partner.
- ❖ Welke weken met diensten het beste combineren met je privésituatie en vul dat in op de lijst aan de achterkant met een kruis. Overleg hierover eventueel met je partner.

De vestiging geeft zelf aan traditioneel te zijn en ziet dit als belangrijkste verklaring waarom het niet is gelukt om de pilot door te zetten. Nadat de beslissing was genomen om de pilot stop te zetten, is aan medewerkers om gevraagd een vast maatje te zoeken met wie zij het beste kunnen werken. Hierbij werd gevraagd om rekening te houden met aansluitende competenties en met reisafstand.



In principe wordt op dit moment geroosterd volgens de vaste koppels en in een vaste cadans. Het jaar wordt daartoe in drie delen verdeeld: de periode januari tot en met juni, de zomerperiode (andere frequentie geconsigneerd zijn) en de periode augustus/september tot einde jaar. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het vinden van een collega om mee te ruilen als de ingedeelde dienstweek niet past.

Belangrijkste inzicht uit de pilot 2:

- *De sector is behoudend in de manier waarop dingen geregeld worden, waardoor nieuwe/andere werkwijzen niet altijd een kans krijgen.*

Pilot 3

Bij deze vestiging is succesvol geëxperimenteerd met de pilot. Bij deze vestiging is de volgende systematiek afgesproken: medewerkers kunnen per kwartaal aangeven wat hun voorkeursweken zijn en wanneer zij echt niet dienst willen hebben. Op basis daarvan wordt door de leiding het dienstrooster gemaakt. Hieronder zijn de afgesproken spelregels opgenomen:

Spelregels:

- ❖ Je gaat voor de periode [...] samen met je collega's het dienstrooster maken.
- ❖ De dienstweek loopt van [...] tot [...].
- ❖ Je kunt zelf aangeven wanneer je dienst wilt draaien. In het uiteindelijke dienstrooster zal steeds minimaal 2 weken tussen elke dienstweek zitten.
Vanuit belasting en herstel is het belangrijk dat de weken met diensten elkaar niet te snel opvolgen.
- ❖ Je komt uiteindelijk in totaal 2 keer op de lijst.
Het rooster wordt gemaakt voor 12 weken en je hebt gemiddeld één keer per 6 weken dienst.
- ❖ Je bent met je collega's samen verantwoordelijk voor een kloppend dienstrooster. Om samen tot een kloppend dienstrooster te komen, werken we met 3 stappen:

1. Je vult in op de lijst wanneer je liever wel of liever niet dienst wilt lopen.
2. Je levert de lijst uiterlijk [...] in bij [...].
3. [...] maken een dienstrooster op basis van de ingediende voorkeuren.

- ❖ Na stap 3 wordt het dienstrooster digitaal verspreid.
- ❖ Als je ziek wordt of wilt ruilen, dan regel je dat zelf met je collega's én je meldt dit bij [...] en bij de dienstdoende.

Hoe kun je je voorbereiden?

- ❖ Kijk in welke weken je vrij wilt zijn en welke weken je beschikbaar bent. Houd rekening met je vakantie en overleg eventueel met je partner.
- ❖ Zet in de tabel op de juiste plek een kruisje. Let op! Je kunt bij maximaal 3 weken een kruisje zetten dat je niet beschikbaar bent voor de dienst.



Het lukt over het algemeen goed om de medewerkers in te roosteren volgens hun voorkeuren. De ervaringen van het eerste kwartaal leerden dat het ingewikkeld blijft om aan de achterkant de dienstroosters overeind te houden (door onder meer ziekte en de inzet van medewerkers op (langdurige) projecten). Het zelfroosteren verandert daar niets aan. Wel is het zo dat het meer inzichtelijk is welke medewerkers meer en minder beschikbaar zijn in een bepaalde week, zodat het vinden van een vervanger soms iets makkelijker gaat.

Bij de vestiging is in het tweede kwartaal geëxperimenteerd met drie in plaats van twee medewerkers op het rooster, zodat vanuit het rooster altijd een vervanger beschikbaar is. In de praktijk bleek dit weinig toegevoegde waarde te hebben. Medewerkers hadden vaker dienstweek en de vestiging werd vaker gevraagd om uit te helpen op andere vestigingen. Mede op basis van de evaluatie in september (zie hieronder) is daarom besloten om terug te gaan naar twee medewerkers op het rooster: meer rust in het rooster en meer duidelijkheid wie de dienst loopt.

Medewerkers was gevraagd om telkens na afloop van de dienstweek een korte vragenlijst in te vullen, om de pilot te monitoren. Het aantal ingevulde vragenlijsten na de dienstweek is zeer beperkt gebleken, dus op basis daarvan kunnen geen conclusies worden getrokken over de pilot.

In september 2023 is onder de medewerkers een vragenlijst uitgezet met vragen over de tevredenheid met de pilot, de ervaringen met 3 in plaats van 2 medewerkers op het rooster én om het animo voor een pilot 'opknippen van de dienstweek' te inventariseren. De vragenlijst is door 58% van de medewerkers ingevuld. Daaruit blijkt dat een meerderheid van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld (zeer) tevreden is met de pilot.

Wat vind je vooral heel positief of juist heel negatief aan de nieuwe manier om het consignatierooster te maken?

Dat je de mogelijkheid krijgt om ook te kunnen meedelen welke week je wel/niet kan.

Dat je kan aangeven wanneer je wel/niet kan.

Persoonlijk vind ik het fijner om voor lange tijd te weten welke weken ik dienst heb, maar dit is meer een mindset voor mezelf.

Desgevraagd geeft alleen een enkele medewerker aan mee te willen doen met een pilot om de dienstweek op te knippen (mits hij zelf de weken mag kiezen). Deze pilot is dan ook niet verder verkend. Voor wat betreft het aantal medewerkers op het rooster gaven de meeste medewerkers aan de voorkeur te hebben voor twee medewerkers op het rooster.



Bij deze vestiging werkt het goed om steeds per drie maanden het dienstrooster te maken. Dit sluit zowel aan bij de dynamiek in het werk als ook bij de mate waarin de meeste medewerkers goed zicht hebben op hun privéafspraken. Door per kwartaal te roosteren kan ook meer rekening worden gehouden met in- en uitdiensttreding van medewerkers.

Belangrijkste inzichten uit de pilot 2:

- *Kijk goed welke periode vooruit het beste kan worden geroosterd. Het heeft geen zin om met jaarroosters te werken als deze instabiel zijn (omdat medewerkers in of uit dienst gaan of op bepaalde projecten worden ingezet) en als medewerkers niet zo ver vooruit kunnen kijken.*
- *Om verschillende redenen kan het nodig zijn om bepaalde medewerkers wel of niet samen op het dienstrooster te zetten (bijvoorbeeld ervaring, maar ook competenties kunnen een reden zijn). De uitdaging daarbij is om ervoor te zorgen dat er voldoende eigen inbreng in het rooster mogelijk is. Het werken met voorkeursweken, waarbij de regie bij de werkgever ligt om te borgen dat de juiste medewerkers aan elkaar worden gekoppeld is daar een oplossing bij.*

3.2 Ander model geconsigneerd zijn

Bij één vestiging is de pilot uitgetest met het opsplitsen van de consignatieweek (het weekend of de doordeweekse dagen). De pilot is zowel bij de uitvoerders als bij de dienstdoende managers uitgetest. Voor de uitvoerders betreft het een team waar medewerkers voorheen één week in de zes weken geconsigneerd waren. Tijdens de pilot waren dit twee halve weken in de zes weken: van maandag tot vrijdag en van vrijdag tot maandag. Dit dienstrooster is de eerste vier maanden van 2023 gehanteerd.

Medewerkers was gevraagd om telkens na afloop van de periode met consignatie een korte vragenlijst in te vullen, om de pilot te monitoren. Het aantal ingevulde vragenlijst is zeer beperkt gebleken, dus op basis daarvan kunnen geen conclusies worden getrokken over de pilot.

In april 2023 is op de vestiging met alle medewerkers een sessie gehouden om ervaringen te bespreken. Hierbij waren alle medewerkers aanwezig. Op basis van de ervaringen was een duidelijk onderscheid binnen de groep tussen voorstanders en tegenstanders van de pilot.

Voorstanders van de pilot waren zeer enthousiast en gaven aan dat zij het lopen van consignatiediensten zo beter vol kunnen houden. Door de halve weken is er minder opbouw van de lichamelijke belasting en ervaren medewerkers meer rust. Ook als positief wordt genoemd dat door de halve weken consignatie, de periode met consignatiedienst eigenlijk zo voorbij is.



Eén van de medewerkers gaf aan in eerste instantie tegenstander te zijn van de pilot. Na een weekend met veel oproepen, merkte hij echter dat het wel erg prettig was dat hij de rest van de week geen consignatie meer hoefde te lopen.

De groep tegenstanders van de pilot gaf aan dat het opknippen van de consignatieweek voor hen niet nodig is en tot verwarring leidt. Vanwege de voorspelbaarheid (anders lastig om overzicht te houden wanneer je aan de beurt bent) en het plannen in de agenda, willen zij liever een week consignatie lopen. Hierin speelt ook een rol dat een week consignatie dienst lopen betekent dat je minder vaak consignatie hebt.

Wat opvalt in de feedback van medewerkers is dat met name de oudere medewerkers enthousiast zijn en aangeven dat zij verwachten op deze manier hun pensioen te kunnen halen. Daar tegenover staat dat een aantal jongere medewerkers deze manier van roosteren moeilijk vindt te combineren met de structuur van het privéleven. Een deel van de medewerkers heeft geen duidelijke voorkeur voor hele of halve weken consignatie.

Op basis van de uitkomsten van de sessie is medewerkers voor de tweede helft van 2023 de keuze gegeven om hele of halve dienstweken te lopen. Op basis van hun voorkeuren heeft een deel van de medewerkers gekozen om nog steeds halve weken met consignatiedienst te lopen en is een ander deel van de medewerkers teruggegaan naar hele weken. Ook de dienstdoende managers kregen de mogelijkheid om te kiezen voor hele of halve dienstweken. Tussen medewerkers en dienstdoende managers zijn verschillen in hun keuze:

- Van de medewerkers heeft twee derde gekozen voor een hele dienstweek en een derde voor een halve dienstweek.
- Van de dienstdoende managers heeft een derde gekozen voor een hele dienstweek en twee derde voor een halve dienstweek.

Belangrijkste inzichten uit de pilot:

- *De communicatie is heel belangrijk: uitleggen waarom je dit wilt toepassen en uitleggen hoe het zit met de consignatievergoeding.*
- *Een week consignatiedienst lopen, wordt gezien als de norm. Van dit ingesleten patroon lijkt alleen af te kunnen worden geweken als de behoefte aan een andere spreiding van de consignatiedienst groot genoeg is.*
- *De groep moet groot genoeg zijn. Als je om de 3-4 weken dienst hebt, dan is het met een halve dienstweek wel heel vaak.*



3.3 Oproepen tijd-voor-tijd compenseren

In praktijk zagen wij nog een andere vorm om de belasting van consignatie te verminderen. In het team worden standaard de gewerkte uren tijdens consignatiedienst omgezet in vrije tijd. De uren worden volledig tijd-voor-tijd gecompenseerd; er vindt geen financiële uitbetaling plaats.

Medewerkers kunnen, in overleg, zelf kiezen wanneer en op welke manier (een extra vrije dag, een lang weekend of vaker een paar dagen vrij) zij hun tijdens consignatie-oproepen gewerkte uren in tijd willen compenseren. Medewerkers zijn hier erg tevreden over. In de praktijk blijkt elke medewerker baat te hebben bij dit model. De ene medewerker is gescheiden en wil graag tijd-voor-tijd opnemen als de kinderen er zijn. De andere medewerker wil graag af en toe vrij voor zijn hobby of besteedt deze tijd aan familie. Nog een andere medewerker vindt het fijn om af en toe een lang weekend of een week vrij te zijn, zonder daar vakantie-uren voor op te nemen.

Een nadere analyse wijst uit dat jongere medewerkers de uren tijd-voor-tijd over het algemeen binnen één tot twee weken opnemen. Sommige oudere medewerkers daarentegen sparen de uren op, om zo eerder te kunnen stoppen met werken.

Op deze vestiging komen alle meldingen na 17:00 en in het weekend binnen bij de leidinggevende, die beoordeelt of de melding gelijk moeten worden opgepakt of dat kan worden gewacht tot de volgende (werk)dag. In voorkomende gevallen moet de leidinggevende ook mee naar de klus of zijn er specifieke materialen nodig die hij beschikbaar moet stellen. Ten einde de belasting/belastbaarheid van de leidinggevende te verbeteren is ervoor gekozen om de vrijdagmiddag standaard vrij te roosteren. Dit draagt niet alleen bij aan het verminderen van de lichamelijke belasting, maar zorgt, door het langere weekend, ook voor meer mentaal herstel.



4. INZICHTEN

De resultaten van het onderzoek naar consignatie hebben duidelijk gemaakt dat niets doen geen optie is. Naast consignatie is het werken in de Reconditionering fysiek zwaar, niet alleen vanuit de aard van het werk maar ook omdat er bijvoorbeeld veel buiten wordt gewerkt en er niet altijd een goede werkplek is. Daarnaast is het werk vaak vies en wordt er regelmatig gewerkt in een emotioneel belastende situatie. Het werken in consignatie is in de Reconditionering daarmee een optelsom van verschillende soorten belasting. Op basis van dit project kan echter worden geconcludeerd dat het in beweging krijgen van de sector nog niet zo eenvoudig is. Er zijn veel gesprekken gevoerd, waarna toch niet is doorgezet. Tegelijkertijd laat een aantal mooie resultaten en voorbeelden zien dat verandering mogelijk is én een positieve bijdrage kan leveren aan het volhouden van consignatiediensten.

Duidelijk is geworden dat de sector behoudend is in de manier waarop dingen geregeld worden. Wij zagen dat pilots vooral succesvol zijn in teams waarin de leidinggevende zelf een toegevoegde waarde ziet in een nieuwe/andere manier van roosteren.

Ook is duidelijk naar voren gekomen dat de Reconditionering, voor een relatief kleine subsector, een heel divers landschap laat zien. Er zijn grote bedrijven met kleine vestigingen en kleine bedrijven met grote vestigingen. Er zijn delen van Nederland waar heel veel oproepen plaats vinden tijdens consignatie en delen van Nederland waar dit vrijwel niet gebeurt. Gespecialiseerde bedrijven komen voor naast multi-service bedrijven. Deze diversiteit leert dat het niet mogelijk is om een standaardoplossing voor de sector neer te leggen, maar dat het gaat om maatwerk (ook binnen bedrijven).

Bestaande werkwijzen worden als dwingend ervaren, het is lastig nieuwe werkwijzen te introduceren omdat de cao geen alternatieven laat zien. Een voorbeeld hiervan betreft de consignatieperiode. Consignatie is voor zover wij hebben gezien altijd per week vormgegeven. Deze manier van roosteren wordt vanuit de cao geïnterpreteerd.³ Omdat de cao een minimum-cao is, mogen werkgevers afwijken als het een verbetering betreft. Het zou helpen als de cao daar voorbeelden van zou laten zien.

Niets doen is in ieder geval geen optie, want de belasting in consignatiediensten is een actueel probleem en het vinden van nieuwe medewerkers die het willen doen ook.

³ Cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (looptijd 1 januari 2022 tot en met 30 juni 2024), artikel 5 B-deel: De periode dat deze werknemer beschikbaar moet zijn (periode van consignatie) duurt maximaal één volledige week per twee weken. ... Voor elke week van beschikbaar zijn (consignatie) ontvangt de werknemer een vergoeding van € 50,- bruto loon.



4.1 Wat werkt

Vanwege de zaken die hierboven worden genoemd, lijkt het goed om aanpassingen die helpen om de belasting van consignatiediensten te verminderen, op een centrale plek te verzamelen. Hierbij is het van belang om de inzichten te delen met de juiste 'status'. Dat wil zeggen op een plek die door bedrijven en medewerkers wordt (h)erkend als gezaghebbend.

Hieronder worden de aanpassingen genoemd die lijken te werken en wat daar de randvoorwaarden bij zijn.

Zo groot mogelijke teams/ poules maken

Tijdens de pilots is ervaren dat het belangrijk is om de consignatie poule zo groot mogelijk te maken, zodat medewerkers minder vaak geconsigneerd zijn. Tijdens de pilots is ook ervaren dat de maakbaarheid van oplossingen wordt beperkt door de omgang van de groep en de frequentie waarmee consignatie wordt gelopen.

Het vergroten van de poule kan op verschillende manieren.

1. Het vergroten van de regio's (door vestigingen samen te voegen), waardoor medewerkers minder vaak geconsigneerd hoeven te zijn. Opdrachtgevers stellen nu eisen voor wat betreft aanrijdtijden. Het lijkt de sector (nog) niet goed te lukken om samen op te trekken naar opdrachtgevers om ruimte te creëren voor het aanpassen van de aanrijdtijden.
2. Het verkleinen van het aantal medewerkers dat tegelijkertijd is geconsigneerd. Sommige organisaties werken met ploegen van drie medewerkers, waarbij steeds twee medewerkers naar een oproep gaan. Voordeel van een ploeg van drie medewerkers is dat medewerkers in hun ploeg een consignatievrije dag kunnen nemen. Daar staat tegenover dat in dezelfde omstandigheden een ploeg van twee medewerkers significant minder vaak geconsigneerd is. Zo zagen wij een poule met twaalf medewerkers in ploegen van drie medewerkers; iedereen was eens in de vier weken geconsigneerd. Toen er overgestapt werd naar ploegen van twee medewerkers, had iedereen eens in de zes weken dienst.
3. Het toevoegen van medewerkers, die normaal gesproken andere werkzaamheden doen, aan de consignatie poule. Sommige organisaties hebben medewerkers (bijvoorbeeld schilders of glazenwassers) die niet standaard in de Reconditionering werken toegevoegd aan de consignatiediensten. Gebleken is dat deze medewerkers met een beperkte opleiding uitstekend meekunnen met een ervaren kracht.

Als sociale partners een maximaal aantal dagen afspreken waarop medewerkers per jaar geconsigneerd mogen zijn, ontstaat de noodzaak om actief aan de slag te gaan met het vergroten van de poule.



Het verminderen van onnodige oproepen

In zijn algemeenheid dienen onnodige oproepen zo veel mogelijk te worden voorkomen, met name tijdens de nachtelijke uren. Het vergroten van de regio kan leiden tot meer oproepen tijdens de consignatiedienst. Dit maakt het verminderen van onnodige oproepen des te urgenter.

Het is belangrijk dat een leidinggevende een goede inschatting maakt of een onmiddellijke uitruk noodzakelijk is of dat de oproep kan wachten tot de volgende ochtend.⁴ Het lijkt aan te bevelen om hierover afspraken te maken met de opdrachtgever. Hierbij kan ook worden gedacht aan het (branche breed) opnemen van een uitrukvergoeding in contracten, 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.

Daarnaast kan worden gedacht aan gerichte training om de juiste vragen te stellen en goed door te vragen. Hierdoor kan beter worden ingeschat of werkzaamheden naar de volgende (werk)dag kunnen worden verplaatst.

Zelfroosteren, medewerkers invloed geven op het rooster

Zelfroosteren werkt goed als de ploegsamenstelling flexibel is (medewerkers hebben geen vaste maat) en bij een frequentie eens in de vijf of zes weken. Deze twee elementen dragen bij aan de keuzemogelijkheden. Een goede periode voor het roosteren blijkt 3 maanden vooruit. Deze horizon blijkt goed aan te sluiten bij medewerkers én bedrijven. Een goede vorm is dat medewerkers voor een periode van 3 maanden een aantal voorkeursweken kunnen aangeven en een aantal weken dat men liever geen consignatie doet. In praktijk is gebleken dat alle medewerkers gepland konden worden volgens hun voorkeuren. Door deze vorm van roosteren is de beleving van de consignatie minder zwaar omdat men zelf kan kiezen welke weken het beste uit komt. Randvoorwaarde is dat er vooraf duidelijke afspraken gemaakt worden over bijvoorbeeld feestdagen en vakanties.

Halve weken geconsigneerd zijn

Voor wat betreft duurzame inzetbaarheid is dit preventief een goede optie. Minder dagen achter elkaar 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. Omdat de opbouw van belasting verkort wordt, is minder hersteltijd nodig.

⁴ In sommige bedrijven komt de melding gelijk binnen bij de ploeg met dienst.



In de pilot hebben (met name) oudere medewerkers aangegeven dat dit voor hen dé manier is om de consignatiediensten tot hun pensioen vol te houden. Een aantal jongere medewerkers in het team gaven aan dat ze de consignatie op halve weken niet prettig vonden omdat het voor de combinatie met privé minder duidelijk was. Het is naar de mening van deze medewerkers eenvoudiger om een volle week alle privé activiteiten aan de kant te zetten dan het over een halve weken te organiseren. Belangrijk is hierbij te vermelden dat dit rooster vier maanden geprobeerd is. In ogenschouw nemend dat medewerkers behoudend zijn, zou een langere periode mogelijk meer kansrijk zijn.

Meer rust na een consignatie

Een periode van consignatie is belastend. Enerzijds is het oproepbaar zijn belastend, anderzijds worden er extra uren gewerkt. In praktijk horen wij dat medewerkers in delen van Nederland regelmatig tussen de 45-50 uur werken in een week consignatie. Dat veroorzaakt aanvullende belasting. Dit kan beperkt worden door een hersteldag in te regelen. Hiermee wordt de totale belasting over een gewerkte periode beperkt tot de reguliere voltijdse werkweek.

In praktijk zagen we een andere vorm, in het team werden standaard de in consignatie meer gewerkte uren ingezet als vrije tijd. Medewerkers konden in overleg zelf kiezen wanneer en op welke manier (een extra vrije dag, een lang weekend of vaker een paar dagen vrij). Medewerkers waren hier erg tevreden over.

Sociale partners kunnen overwegen of deze vorm van beperken van belasting vastgelegd zou kunnen worden.

1. Standaard een vrije dag na afloop van de consignatieperiode.
2. Vrije uren inzetten op een zelfgekozen moment.



Bijlage 1: Uitleg ATW en consignatie

Deze activiteit
is meer mogelijk
gemakkt door:



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Déhora



ATW en consignatie

In de Arbeidstijdenwet zijn regels opgenomen over maximale arbeidstijden en minimale rusttijden. Consignatie neemt in de Arbeidstijdenwet een bijzonder plaats in. Er is een apart artikel aan gewijd. Hieronder staan de belangrijkste regels rondom consignatie toegelicht.

Let op! De Arbeidstijdenwet zegt niets over betaling van uren arbeidstijd. De (minimum) afspraken hierover staan in je cao.

Minimum arbeidstijd bij oproep in consignatie	Een oproep tijdens consignatie telt voor minimaal een half uur arbeidstijd. Een oproep tijdens consignatie is geen dienst, maar wel arbeidstijd. De arbeidstijd vangt aan op het moment van oproep en eindigt bij thuiskomst. Reistijd als gevolg van de consignatie-oproep is dus ook arbeidstijd. Als je binnen een half uur na beëindiging van de consignatieoproep opnieuw wordt opgeroepen, is de tussenliggende tijd arbeidstijd.
Minimum aantal perioden zonder consignatie	Per elke 4 weken mag je maximaal 14 dagen geconsigneerd zijn. Per elke 4 weken heb je recht op minimaal tweemaal 2 aaneengesloten dagen niet werken en ook niet geconsigneerd zijn. <i>De cao schrijft aanvullend het volgende voor: De periode dat deze werknemer beschikbaar moet zijn (periode van consignatie) duurt maximaal één volledige week per twee weken.</i>
Consignatie voor en na een nachtdienst	11 uur voor en 14 uur na een nachtdienst is consignatie niet toegestaan.
Maximum arbeidstijd tijdens consignatie	Als je bent geconsigneerd, mag je maximaal 13 uur arbeid per elke 24 uur verrichten. Hierbij tellen alle uren die je werkt, dus de uren die je in een gewone dienst werkt en de uren uit oproep voor consignatie, inclusief reistijd. Let op! Elke 24 uur is iets anders dan 'elke dag': elke 24 uur kan op elk moment van de dag beginnen.
Wekelijkse maximum arbeidstijd met nachtconsignatie	Als je in een periode van 16 weken 16 keer of vaker geconsigneerd bent tussen 00:00 en 06:00 uur, dan bedraagt jouw maximale arbeidstijd in die 16 weken gemiddeld 40 uur per week. Uitzondering: je mag binnen deze 16 weken gemiddeld 45 uur per week werken onder de volgende voorwaarden: a) Je hebt direct na de <u>laatste</u> nachtoproep 8 uur aaneengesloten rust, waarin je ook niet oproepbaar bent. b) Als dat niet mogelijk is, dan moet je in ieder geval dezelfde dag nog (dus voor 00:00 uur) 8 uur aaneengesloten rusten en ben je in de periode ook niet oproepbaar. <i>De cao schrijft aanvullend het volgende 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).</i>

