

Concept Rapportage

Vervolgonderzoek consignatie in de reconditionering

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

Auteurs: Christine Baaijens
Mick Lemmers

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
Conclusie en aanbevelingen.....	3
1 Inleiding.....	6
2 Analyse Plannen van Aanpak.....	8
3 Interviews bedrijven in de sector	10
4 Ervaring met consignatiediensten.....	14
5 Maatregelen Plan van aanpak – uitvoerende medewerkers.....	26
6 Maatregelen Plan van aanpak - dienstdoende managers.....	36

Conclusie en aanbevelingen

In het onderzoek uit 2021/2022:

- Gaf 49% van de deelnemers aan dat zij het liefst helemaal willen stoppen met de consignatiediensten.
- Gaf 46% van de deelnemers aan dat zij niet denken het werken in consignatiediensten de komende 10 jaar goed vol te houden.
- Zeiden deelnemers dat zij minder goed slapen en een hogere lichamelijke, mentale en sociale belasting ervaren in perioden met consignatie dan in perioden zonder consignatie.

In dit onderzoek:

- Zegt 19% (uitvoerende medewerkers) en 42% (dienstdoende managers) dat zij het liefst helemaal willen stoppen met de consignatiediensten.
- Zegt 33% (uitvoerende medewerkers) en 30% (dienstdoende managers) dat zij niet denken het werken in consignatiediensten de komende 10 jaar goed volhouden.
- Zeggen deelnemers nog steeds dat zij minder goed slapen en een hogere lichamelijke, mentale en sociale belasting ervaren in perioden met consignatie dan in perioden zonder consignatie, maar zijn de verschillen bij uitvoerende medewerkers kleiner geworden.

Hoewel de resultaten van dit onderzoek minder urgentie laten zien, is nog steeds aandacht nodig voor de duurzame inzetbaarheid van medewerkers met consignatiedienst. Een aantal bedrijven heeft stappen gezet, maar de sector is er nog niet.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat het werken in de Reconditionering, naast dat er consignatie wordt gelopen, fysiek zwaar is. 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.

In eerdere rapporten zijn verschillende aanbevelingen genoemd. De twee aanbevelingen die in dit rapport centraal staan, zijn aan de slag gaan met wat werkt en komen tot gezamenlijke afspraken.

Aan de slag met wat werkt

In 2022/2023 is via pilots ervaring opgedaan met maatregelen die bijdragen aan het verminderen van de belasting van consignatiediensten. Hieruit kwam naar voren dat de volgende aanpassingen lijken te werken: het zo groot mogelijk maken van teams/poules, het verminderen van onnodige oproepen (met name tijdens de nacht), medewerkers invloed geven op het rooster, halve weken geconsigneerd zijn, en meer rust na een consignatieperiode.

In het voorliggende onderzoek zijn verschillende maatregelen, die sinds 2022 binnen de bedrijven in de Reconditionering zijn ingevoerd, aan de betreffende medewerkers voorgelegd met de vraag om deze te beoordelen. Het onderzoek laat zien dat een aantal maatregelen significant beter scoort dan andere maatregelen. Deze maatregelen, in combinatie met de maatregelen waarmee eerder in de pilots positieve ervaring is opgedaan, zouden als “best practices” aan de sector aangeboden kunnen worden, inclusief inzicht in succesfactoren en randvoorwaarden.

Uitvoerende medewerkers in dit onderzoek hebben de hoogste waardering gegeven aan onderstaande maatregelen:

- Oproepen tijd-voor-tijd compenseren (9,3)
- Meer invloed op het dienstrooster (8,9 | 7,3 | 6,2)
- Periodieke monitoring van de werkbelasting (8,3)
- Zorgen voor een volledig uitgeruste bedrijfsbus (7,2)

Het vergroten van de consignatiepoule is door de uitvoerende medewerkers in dit onderzoek bij twee bedrijven positief beoordeeld (8,0 | 8,4) en bij één bedrijf met een cijfer onder de zes (5,5). Bij het laatste bedrijf lijken de omstandigheden een rol te hebben gespeeld bij de beoordeling. Het geven van een vergoeding bovenop cao-vergoeding is bij één bedrijf positief beoordeeld (7,3) en bij twee bedrijven met een cijfer onder de zes (4,7 en 5,2).

Dienstdoende managers in dit onderzoek hebben de hoogste waardering gegeven aan onderstaande maatregelen:

- Verlagen frequentie consignatiediensten (9,3)
- Vaste compensatietijd (9,0)
- Vergroten consignatiepoule (8,0)
- Herverdelen werkgebieden (7,7)

Het voorliggende onderzoek laat verder zien dat een aantal maatregelen minder goed scoort dan verwacht. Zo wordt de maatregel om onnodige nachtelijke oproepen te verminderen, door de uitvoerende medewerkers en de dienstdoende managers waar dit is uitgevraagd, met lage rapportcijfers gewaardeerd. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat een uitvoerende medewerker niet merkt dat een oproep is voorkomen of korter duurt (omdat minder werkzaamheden hoeven te worden uitgevoerd). De dienstdoende manager aan de andere kant voorkomt een oproep voor de uitvoerende medewerkers, maar heeft zelf wel de oproep gehad. Tegelijkertijd blijft het voorkomen van onnodige nachtelijke oproepen een krachtig instrument om de belasting van consignatiedienst te verlagen. Immers 's nachts werken vormt een lichamelijke belasting: zo wordt het natuurlijk ritme (de biologische klok) verstoord, neemt het aantal werkuren op en dag toe en wordt de hersteltijd onderbroken.

Ook de maatregel "rustdag met spaaruren" scoort minder goed dan verwacht. De achtergrond van de maatregel is het bieden van de mogelijkheid om spaaruren in te zetten voor hersteltijd. Ook dit is in potentie een krachtig instrument. Een periode van consignatie is belastend. Enerzijds is het oproepbaar zijn belastend, anderzijds worden er extra uren gewerkt. Door het inzetten van vrije tijd na een periode van consignatie wordt het herstel verbeterd. Het inregelen van mogelijkheden hiervoor is des te belangrijker op het moment dat medewerkers in een week met consignatie substantieel meer uren werken dan hun reguliere werkweek.

Komen tot gezamenlijke afspraken

Tegelijkertijd lijkt het delen van "best practices" alleen niet voldoende om de sector als geheel in beweging te krijgen. Om een gelijk speelveld te borgen, is het noodzakelijk om tot gezamenlijke afspraken te komen. Met afspraken worden de arbeidsomstandigheden verbeterd, waarbij de "best practices" kunnen worden gebruikt om bedrijven te ondersteunen bij het invulling geven aan die afspraken.

Voor wat betreft de afspraken kan bijvoorbeeld worden gedacht aan afspraken over het maximale aantal dagen dat een medewerker per jaar geconsigneerd mag zijn of afspraken over (zeggen) over) hersteltijd na belastende consignatieperioden.

Vanzelfsprekend dient hierbij rekening te worden gehouden bij de diversiteit binnen de Reconditionering. De Reconditionering laat immers, voor een relatief kleine subsector, een heel divers landschap 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.

Het onderzoek laat tevens zien dat de sector (ook) gebruik maakt van uitzendkrachten en ZZP-ers, het is van belang om te borgen dat gezamenlijke afspraken ook op hen van toepassing zijn.

1 Inleiding

Werknemers in de Reconditionering met consignatiedienst zijn, tijdens deze diensten, buiten hun reguliere werktijden direct oproepbaar voor de eerste bereddering na calamiteiten. Déhora heeft in 2021 in opdracht van de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche (hierna te noemen: RAS) onderzoek gedaan naar de belasting van de consignatiediensten. Uit het onderzoek kwam naar voren 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 gaven aan dat het vinden van nieuwe medewerkers die consignatiediensten willen werken voor hen de belangrijkste uitdaging is voor de komende twee jaar. Het project was mede mogelijk gemaakt met subsidie vanuit de MDIEU-regeling.

De uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen zijn begin 2022 gepresenteerd aan het RAS bestuur. 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. Déhora heeft deze ondersteuning in 2022/2023 verzorgd. 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 voor sociale partners. Ook dit project was mede mogelijk gemaakt met subsidie vanuit de MDIEU-regeling.

In de cao Schoonmaak 2024-2026 is afgesproken dat alle bedrijven in de Reconditionering uiterlijk 1 juli 2025 een Plan van Aanpak hebben ingediend bij de RAS, waarin zij aangeven welke maatregelen zij nemen om de belasting van consignatiediensten te verminderen. De afspraken moeten worden gemaakt met de Ondernemingsraad, de Personeelsvertegenwoordiging en/of de werknemers zelf en worden gemeld bij de RAS. Daarnaast is in de cao afgesproken dat in 2026 wordt onderzocht of de maatregelen daadwerkelijk effect hebben op het verminderen van de belasting. Déhora is gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

Het onderzoek heeft bestaan uit drie onderdelen:

	<u>Analyse Plannen van Aanpak</u> Overzicht per bedrijf van de maatregelen die zijn opgenomen in het Plan van Aanpak om de belasting van consignatie te verminderen. De uitkomsten zijn gebruikt als voorbereiding op de interviews met bedrijven in de sector. ➤ De belangrijkste uitkomsten van dit deelonderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 2.
	<u>Interviews bedrijven in de sector</u> Interviews met bedrijven om de in het Plan van Aanpak ingediende maatregelen ter vermindering van de belasting van consignatiediensten te bespreken en te valideren. ➤ De belangrijkste uitkomsten van dit deelonderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

Vragenlijstonderzoek onder werknemers met consignatiedienst in de sector

Werknemers die meelopen in het consignatierooster (als uitvoerend medewerker of als dienstdoende manager) zijn uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen. De vragenlijst bestond uit twee delen:

- Een algemeen deel, met daarin een deel van vragen uit het onderzoek van 2021/2022 opnieuw gevraagd.
- Een bedrijfsspecifiek deel, met daarin vragen over de ervaring met de in dat bedrijf genomen maatregelen.

De uitkomsten van het algemene deel van het vragenlijstonderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 4. De uitkomsten m.b.t. de maatregelen zijn opgenomen in hoofdstuk 5 (uitvoerende medewerkers) en hoofdstuk 6 (dienstdoende managers).

Het project is uitgevoerd met een projectleider vanuit de RAS en is begeleid door een paritaire werkgroep. Het onderzoek zou niet tot stand kunnen zijn gekomen zonder de betrokken en deskundige begeleiding van door de paritaire werkgroep die voor dit onderzoek is samengesteld. Ook is grote dank verschuldigd aan de bedrijven in de sector en hun werknemers. Zonder hun bijdrage zou dit onderzoek niet kunnen zijn uitgevoerd. De conclusie en de aanbevelingen zijn door Déhora opgesteld.

2 Analyse Plannen van Aanpak

In de cao schoonmaak 2024-2026 is het volgende afgesproken:

Werk je binnen de calamiteitenreiniging en heb je consignatie? Dan geldt vanaf 1 juli 2025 het volgende:

Het bedrijf waar je werkt maakt met de Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging (of als die er niet zijn met de werknemers zelf) afspraken over consignatie die bijdragen aan de vermindering van de werkbelasting. Het bedrijf meldt deze afspraken voor 1 juli 2025 bij de RAS. Zo niet, dan heb je een dag verplichte hersteltijd na een week consignatiedienst. Van de uren die hiervoor nodig zijn, betaalt je werkgever 50% en gaat 50% van je spaaruren af.

Op 1 juli 2025 waren dertien bedrijven werkzaam in de Reconditionering. Twaalf van deze dertien bedrijven hebben een Plan van Aanpak ingediend. Het Plan van aanpak moest ten minste twee zaken bevatten: de maatregelen die het bedrijf gaat nemen om de belasting van consignatiedienst te verminderen en de wijze waarop de Ondernemingsraad, de Personeelsvertegenwoordiging en/of de werknemers betrokken zijn geweest bij het opstellen van de maatregelen. Voor het indienen van het Plan van Aanpak was een sjabloon beschikbaar gesteld, met een beschrijving van de elementen waaruit een Plan van Aanpak kan bestaan. Bedrijven konden gebruik maken van dit sjabloon of voor een eigen format kiezen.

In totaal zijn 49 unieke maatregelen uit de ingediende Plannen van Aanpak onderscheiden, waarbij het aantal maatregelen per bedrijf varieerde tussen twee en negen maatregelen.¹ Alle maatregelen zijn geanalyseerd en vervolgens gerubriceerd in thema's. De onderscheiden thema's en het aantal maatregelen dat onder elk thema valt, is weergegeven in Tabel 2.1. Het thema met de meeste maatregelen is het thema 'Dienstrooster'.

Tabel 2.1: Onderscheiden thema's en aantal maatregelen per thema

Thema	Aantal
 Dienstrooster	13
 Minder vaak geconsigneerd zijn	7
 Hervreiden werkgebied	2
 Deelname consignatiepoule	2
 Verminderen belasting oproepen	8
 Hersteltijd	6
 Monitoring	4
 Bedrijfsbus	3
 Financieel	2
 Anders	2
Totaal	49

Tabel 2.2 laat zien welke categorieën van maatregelen onder elk thema zijn gecategoriseerd.

¹ Bij bedrijven met meerdere vestigingen is gekeken naar het aantal unieke maatregelen op organisatieniveau.

Tabel 2.2: Overzicht categorieën maatregel per thema

Maatregel in categorieën, per thema	Aantal
Dienstrooster	
Meer invloed op dienstrooster	5
Ander roostermodel: Halve weken consignatie	1
Aanpassing begin/einde consignatieweek	2
Verdeling feestdagen en/of weekenden	2
Back-up in dienstrooster	2
Regelen vervanging als medewerker niet kan	1
Minder vaak geconsigneerd zijn	
Vergroten consignatiepoule	5
Samenvoegen werkgebieden	1
Verlagen frequentie	1
Herverdelen werkgebied	
Herverdelen werkgebieden	1
Herverdelen werkgebieden (telefoondienst)	1
Deelname consignatiepoule	
Beleid oudere medewerkers	1
Vrijwillige en gerichte deelname calamiteitendiensten	1
Verminderen belasting oproepen	
Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen	5
Inzet achterwacht bij meerdere dagen achter elkaar oproepen	1
Beheer van dubbele meldingen	1
Bij oproepen tijdens eten/douchen - medewerkers komen later	1
Hersteltijd	
Oproepen tijd-voor-tijd compenseren	1
Rustdag via spaaruren	1
Toepassen regeling slaapuren	2
Overdag rekening houden met consignatiedienst	1
Extra rustmomenten en vrijwilligheid	1
Monitoring	
Periodieke monitoring van werkbelasting	1
Communicerende vaten	1
Strategische personeelsplanning	1
Vitaliteit van medewerkers	1
Bedrijfsbus	
Zorgen voor volledig uitgeruste bedrijfsbus	2
Verhogen rijveiligheid	1
Financieel	
Vergoeding bovenop cao-vergoeding	2
Anders	
Stopzetten dienstverlening Stichting Salvage	1
Werken met vaste koppels	1
Totaal	49

3 Interviews bedrijven in de sector

In de periode tussen 6 en 15 januari zijn met alle bedrijven in de Reconditionering interviews gehouden via MS Teams. De bedrijven zijn hieronder in alfabetische volgorde weergegeven.

Alle bedrijven ontvingen vooraf een overzicht van de onderwerpen die tijdens het interview zouden worden besproken. Op hoofdlijnen bestonden de interviews uit de volgende onderdelen:

- Introductie en doel van het interview
- Kenmerken bedrijf en consignatiedienst
- Validatie van de maatregelen
- Verwachte effectiviteit maatregelen
- Aanpak vragenlijstonderzoek
- Opmerkingen en suggesties voor onderzoek

3.1 Kenmerken bedrijf en consignatiedienst

In het kader van kenmerken bedrijf en consignatiedienst kwam het aantal vestigingen met specialistische reiniging in Nederland aan de orde, de wijze waarop het binnenkomen van de meldingen tijdens de consignatiedienst is georganiseerd, de frequentie van de consignatiedienst, en het aantal medewerkers dat meeloopt in het consignatierooster.

Met betrekking tot de wijze waarop de consignatiedienst is georganiseerd zijn in totaal vier modellen onderscheiden. Deze vier modellen zijn in tabel 3.1 uitgewerkt.

Tabel 3.1 Modellen organisatie binnenkomen meldingen tijdens consignatiedienst

Melding	Indien inzet ter plaatse nodig is
De melding komt binnen bij de dienstdoende manager of coördinator (vestiging)	De dienstdoende manager belt de dienstdoende uitvoerende medewerkers. Soms gaat dienstdoende manager mee (bij grotere meldingen) of doet hij de oproep zelf.
De melding komt binnen bij de dienstdoende manager of coördinator (regionaal of landelijk)	De dienstdoende manager belt de dienstdoende uitvoerende medewerkers van de vestiging(en) die naar de melding moeten gaan. Soms gaat dienstdoende manager mee (bij grotere meldingen). Voor die situaties is er een achterwacht.
De melding komt binnen bij de dienstdoende manager	De uitvraag wordt uitgezet in de poule. Medewerkers kunnen daar vrijwillig op reageren.
De melding komt binnen bij degene met consignatiedienst	De medewerker met consignatiedienst zet de uitvraag voor tweede medewerker uit in de poule. Medewerkers kunnen daar vrijwillig op reageren.

Sommige bedrijven maken (ook) gebruik van uitzendkrachten of ZZP-ers om de melding af te dekken.

Daarnaast wordt geconstateerd dat de uitslaapregeling nog niet overal wordt toegepast.

3.2 Validatie maatregelen

Tijdens de interviews zijn de ingediende maatregelen besproken en is voor elke maatregel de inhoud van de maatregel gevalideerd, is gevraagd in welk jaar de maatregel is ingevoerd of waarom de maatregel (nog) niet is ingevoerd en is gevraagd of er nog aanvullende maatregelen zijn genomen.

Op basis van deze informatie kon worden bepaald welke maatregelen wel en niet konden worden meegenomen in het vragenlijstonderzoek. Niet meegenomen in het vragenlijstonderzoek zijn alle maatregelen die voor 2022 al van toepassing waren. Evenmin zijn maatregelen meegenomen die in januari 2026 nog geen doorgang hadden gevonden of waren teruggedraaid. Hier konden verschillende redenen voor zijn: gewijzigde bedrijfsomstandigheden, een (te) hoog ziekteverzuim of uitstel van de invoering. Wel meegenomen in het vragenlijstonderzoek zijn maatregelen die tijdens de interviews naar voren kwamen, maar die niet in het Plan van Aanpak waren opgenomen.

Aldus is voor elk bedrijf de set van maatregelen bepaald die in de vragenlijst wordt uitgevraagd en aan welke doelgroep de maatregel wordt voorgelegd: uitvoerende medewerkers of dienstdoende managers (telefoondienst). In tabel 3.2 is een overzicht opgenomen van het aantal maatregelen dat per thema is uitgevraagd. De maatregelen die onder elk thema vallen, zijn verder beschreven in hoofdstuk 5 (uitvoerende medewerkers) en hoofdstuk 6 (dienstdoende managers).

Tabel 3.2 Overzicht aantal maatregelen per thema uitgevraagd in de vragenlijsten

Vragenlijst uitvoerende medewerkers

Thema	Aantal
 Dienstrooster	6
 Minder vaak geconsigneerd zijn	6
 Hervreiden werkgebied	2
 Deelname consignatiepoule	1
 Verminderen belasting oproepen	6
 Hersteltijd	4
 Monitoring	3
 Bedrijfsbus	3
 Financieel	3
 Anders	2
Totaal	36

Vragenlijst dienstdoende managers

Thema	Aantal
 Dienstrooster	2
 Minder vaak geconsigneerd zijn	2
 Hervreiden werkgebied	1
 Deelname consignatiepoule	1
 Verminderen belasting oproepen	4
 Hersteltijd	2
 Monitoring	1
 Bedrijfsbus	-
 Financieel	1
 Anders	1
Totaal	15

3.3 Verwachte effectiviteit maatregelen

In de interviews is per maatregel besproken op welke manier wordt verwacht dat de genomen maatregel bijdraagt aan het verminderen van de belasting van consignatiediensten en is gevraagd of er al effecten zijn waargenomen. Daarnaast is gevraagd welke maatregelen door het bedrijf zelf worden gezien als het meest effectief.

Onderstaande maatregelen zijn in de interviews als meest effectief benoemd:

- Het verminderen van de frequentie van de consignatiedienst, onder andere door:
 - Gebruik te maken van de inzet van medewerkers uit andere servicelijnen in de organisatie.
 - Het hervreiden of samenvoegen van werkgebieden.
- Het verminderen van onnodige oproepen in de nacht.
- Het geven van meer invloed op/zeggenschap over het consignatiedienstrooster, zodat de werk-privé balans van werknemers verbeterd. Bij grotere teams kan dit bijvoorbeeld door het invoeren van zelfroosteren.
- Het toepassen van de regeling slaapuren. In dit kader werd genoemd dat het werk niet alleen fysiek zwaar werk is, maar dat medewerkers ook werken met gevaarlijke stoffen, dus dat het geven van voldoende na-rust belangrijk is.
- Het faciliteren van een volledig ingericht bus. Hierbij werd aangegeven dat hierdoor minder reistijd is bij een oproep en wordt voorkomen dat een medewerker op de locatie ontdekt dat hij iets mist in de bus (en alsnog extra reistijd heeft).
- Het geven van vrijheid/vrijwilligheid in combinatie met weinig diensten, aangezien deze combinatie een hoge bereidwilligheid creëert.
- Het jaarlijks evalueren, omdat je hiermee laat zien dat je de mensen serieus neemt.

Tot slot is aangegeven dat vooral de samenhang van de genomen maatregelen van belang is. In dit geval betrof het een combinatie van monitoren/data verzamelen, het bespreekbaar maken van het onderwerp/het gesprek voeren en het geven van ruimte voor individuele maatregelen.

Op een aantal maatregelen is door de betrokken bedrijven gereflecteerd. Zo is opgemerkt dat het vergroten van de consignatiepoule, door andere onderdelen van het bedrijf mee te laten lopen, zorgt voor minder belasting voor degenen die het aangaat, maar extra belasting betekent voor de andere medewerkers. Hierbij is aangegeven dat het belangrijk is dat het verhaal transparant is, en dat alle lagen van de organisatie meedoen ("practice what you preach"). Ook is aangegeven dat blijvende aandacht nodig is voor de balans tussen vrijwilligheid en samen het werk doen (het bespreekbaar houden). Niet in alle onderdelen van de organisatie is evenveel animo - het kan betekenen dat mensen niet bij je willen solliciteren.

Met betrekking tot het verminderen van onnodige nachtelijke oproepen is dat de ervaring is dat het effect heeft. Soms kan alles naar de volgende dag, soms is het aantal werkzaamheden in de nacht minder (alleen de noodzakelijke), hetgeen toch een vermindering van de belasting is. Het belangrijkste is om goed door te vragen of het nodig is en wat nodig is. Een checklist kan daarbij helpen, maar de ervaring heeft ook geleerd dat mensen ook soms moeten leren om het gesprek te voeren. Dan is een training effectief, ook om bewustzijn te vergroten. Voor de uitvoerende medewerkers is deze maatregel vaak niet inzichtelijk.

Het invoeren van zelfroosteren is niet altijd meteen succesvol; een verklaring kan zijn dat medewerkers gewend zijn dat het rooster voor hen wordt gemaakt.

Daarnaast is gereflecteerd op de vraag hoe kun je (met elkaar) er voor kunt zorgen dat een oproep zo soepel mogelijk verloopt. Een complete bus kan daar een onderdeel van zijn, maar het gaat ook over verwachtingen management (informatie en communicatie). Is het voor de gedupeerde bijvoorbeeld duidelijk wat hij kan verwachten.

Een aantal bedrijven gaf in de interviews aan dat medewerkers opgeroepen willen worden. Niet alleen omdat zij zich verantwoordelijk voelen om het werk te doen, maar ook voor het geld. Minder vaak geconsigneerd zijn heeft een effect op het inkomen. Tegelijkertijd is een beschermingsmechanisme belangrijk om te voorkomen dat medewerkers te vaak consignatiedienst hebben.

Tot slot zijn in de interviews de volgende zaken genoemd/gevraagd:

- Het is lastig om aan goed personeel te komen, met de juiste mentaliteit om bij een reconditioneringsbedrijf te werken.
- Afspraken in de cao zijn gericht op medewerkers op de payroll. Hoe wordt bij meer inzet van uitzendkrachten/ZZP'ers geborgd dat er een gelijk speelveld is (denk aan opleidingen, maar ook hersteltijd/toepassing slaapuren regeling).
- Moet in de cao een maximum aan het aantal consignatiediensten per jaar worden opgenomen?
- Is het tijd om bespreekbaar te maken dat in bepaalde weken van het jaar wordt aangewezen welk bedrijf consignatiedienst heeft voor Stichting Salvage?
- Meer regels en meer vastlegging, verkleint soms de mogelijkheid om sociaal te kunnen zijn.
- Niet elke opdrachtgever denkt mee over de hoger wordende cao-lonen.

4 Ervaring met consignatiediensten

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het algemene deel van het vragenlijstonderzoek onder uitvoerende medewerkers en onder dienstdoende managers. De vragenlijst is samen met de paritaire werkgroep ontwikkeld.

4.1 Aanpak en respons

Het vragenlijstonderzoek is uitgezet onder alle bedrijven in de Reconditionering. De vragenlijsten konden in principe online (met een unieke inlogcode) worden ingevuld. Bij een aantal bedrijven is, op hun verzoek, gebruik gemaakt van papieren vragenlijsten.

Bij de online vragenlijst zijn de inlogcodes verspreid door de bedrijven zelf (zodat geen NAW-gegevens hoefden te worden gedeeld). Alle bedrijven kregen onderstaande flyer om het onderzoek in het eigen bedrijf aan te kondigen.



Vertel over jouw ervaring met consignatie!

De bedrijven in de reconditionering hebben maatregelen genomen om consignatiediensten minder belastend te maken. Déhora voert namens de RAS onderzoek uit naar de werking van deze maatregelen.

We vragen hiervoor jouw hulp, door een vragenlijst in te vullen.

De vragenlijst gaat over:

- Jouw ervaringen met consignatie voor de eerste bereddering.
- Problemen die je wel of niet hebt met consignatie.
- Maatregelen die jouw bedrijf heeft genomen om de belasting te verminderen.

Jouw deelname is heel belangrijk. Hoe meer mensen meedoen, hoe betrouwbaarder de resultaten zijn. Deze worden gebruikt in de gesprekken voor de nieuwe cao.

Deelname is volledig anoniem. Jouw werkgever en de branche krijgen jouw antwoorden niet te zien, alleen die van de hele groep.

Houd daarom de uitnodiging die je van je werkgever ontvangt goed in de gaten en vul de vragenlijst in!




De vragenlijsten konden worden ingevuld tussen 26 januari en 22 februari 2026. In totaal hebben 182 uitvoerende medewerkers en 64 dienstdoende managers deelgenomen aan het onderzoek. Tabel 4.1 bevat de verdere informatie met betrekking tot de respons.

Tabel 4.1 Respons vragenlijstonderzoek

Uitvoerende medewerkers	Dienstdoende managers
- Vragenlijsten uitgezet bij 13 bedrijven. - Van 9 bedrijven vragenlijsten retour ontvangen. - In totaal: 182 vragenlijsten. - Respons varieert tussen 2 en 65 per bedrijf.	- Vragenlijsten uitgezet bij 11 bedrijven (*). - Van 6 bedrijven vragenlijsten retour ontvangen. - In totaal: 64 vragenlijsten. - Respons varieert tussen 2 en 25 per bedrijf.

(*) Bij 2 van de 13 bedrijven lopen de dienstdoende managers mee in het rooster van de uitvoerende medewerkers en is er geen aparte vragenlijsten voor de dienstdoende managers gemaakt.

4.2 Achtergrondkenmerken

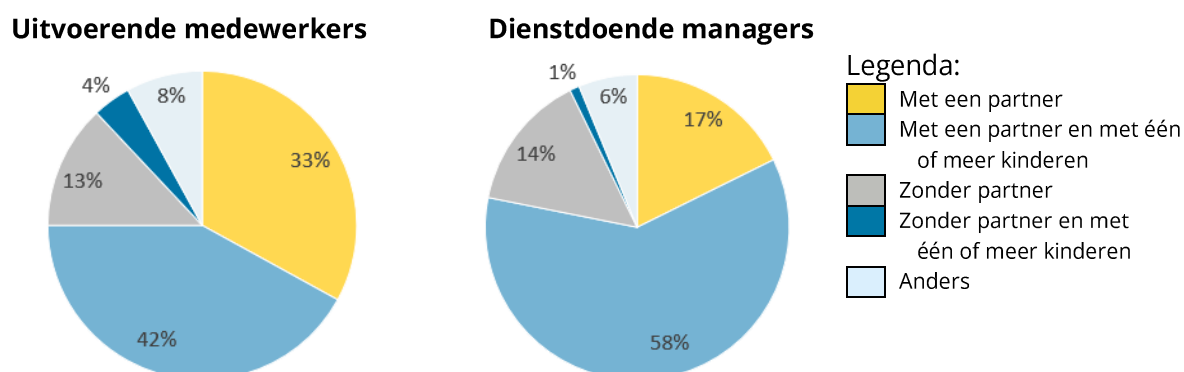
Tabel 4.2 geeft de leeftijdsverdeling weer van de deelnemers aan het onderzoek. Van de uitvoerende medewerkers geeft 42% aan 45 jaar of ouder te zijn. Van de dienstdoende managers is dat 56%.

Tabel 4.2 Leeftijd

Leeftijd	Uitvoerende medewerkers	Dienstdoende managers
24 jaar of jonger	8%	-
25 - 29 jaar	13%	5%
30 - 34 jaar	15%	19%
35 - 39 jaar	13%	11%
40 - 44 jaar	9%	9%
45 - 49 jaar	10%	22%
50 - 54 jaar	15%	14%
55 - 59 jaar	11%	12%
60 jaar of ouder	6%	8%

Daarnaast is aan deelnemers gevraagd wat hun thuissituatie het best beschrijft. Figuur 4.1 toont de antwoorden op deze vraag. Het meest voorkomende antwoord is 'samen met een partner en één of meer thuiswonende kinderen' (42% uitvoerende medewerkers, respectievelijk 58% dienstdoende managers), gevolgd door het antwoord 'met een partner' (33%, respectievelijk 17%).

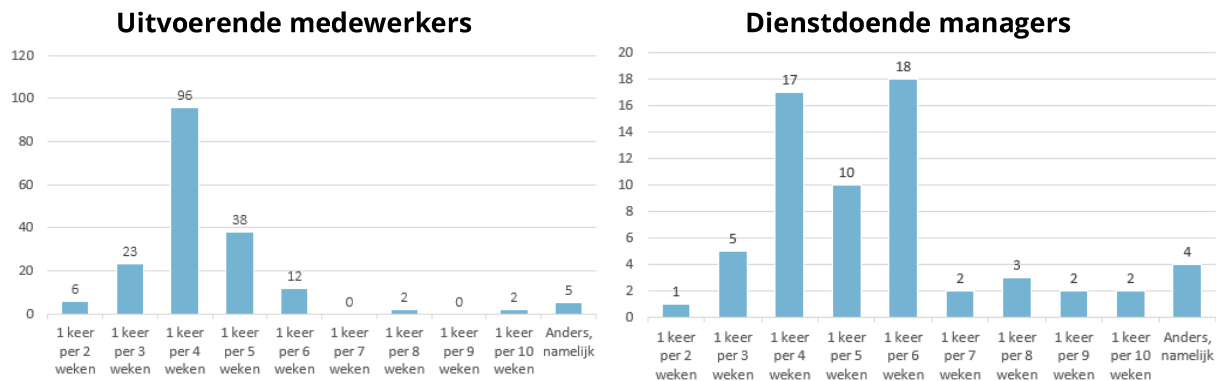
Figuur 4.1 Wat beschrijft het beste jouw thuissituatie? Ik woon ...



4.3 Consignatie

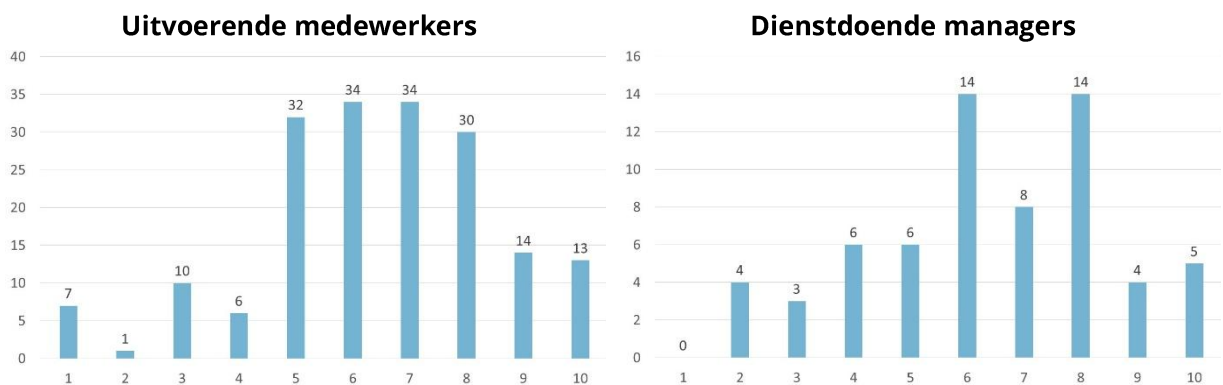
Aan deelnemers gevraagd hoe vaak zij gemiddeld consignatiedienst hebben. Onder uitvoerende medewerkers komt gemiddeld 1 keer in de 4 weken het meest voor (96 deelnemers). Bij dienstdoende managers komen 1 keer in de 6 weken (18 deelnemers) en 1 keer in de 4 weken (17 deelnemers) het meeste voor. Figuur 4.2 toont de volledige antwoorden op deze vraag.

Figuur 4.2 Frequentie consignatie



In dit blok is ook gevraagd om een rapportcijfer te geven voor het consignatierooster. Hierbij is de toelichting gegeven dat 1 = heel slecht en 10 = heel goed. Gemiddeld geven de deelnemers het consignatierooster bij publicatie een 6,4 (zowel uitvoerende medewerkers als dienstdoende managers). Dit De spreiding van de antwoorden is te zien in figuur 4.3.

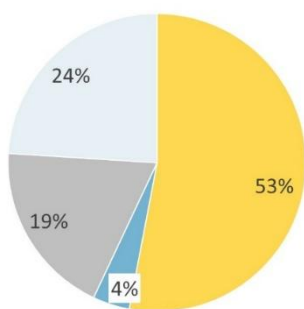
Figuur 4.3 Rapportcijfer consignatierooster



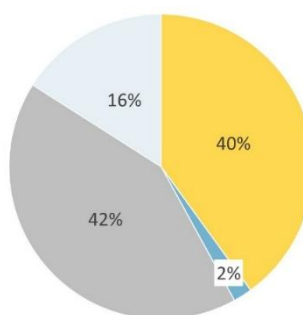
Aansluitend is er gevraagd naar de tevredenheid van uitvoerend medewerkers met het aantal consignatiediensten dat zij hebben. Hierbij is aangegeven dat het werken van minder of geen consignatiediensten een lager inkomen kan betekenen. Desgevraagd geeft voor uitvoerende medewerkers het grootste deel aan tevreden zijn met het aantal consignatiediensten (53%). Daarnaast geeft 43% van de uitvoerende medewerkers aan minder te consignatiediensten te willen werken of zelfs te willen stoppen. Onder dienstdoende managers zijn deze percentages respectievelijk 40% en 58%. De verdeling van antwoorden is te zien in figuur 4.4.

Figuur 4.4 Tevredenheid aantal consignatiediensten

Uitvoerende medewerkers



Dienstdoende managers



Legenda:

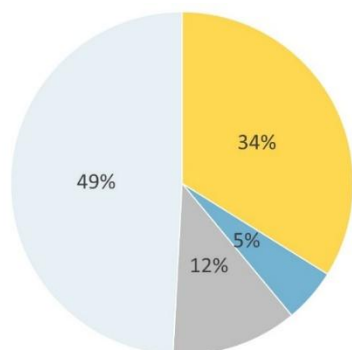
- Ik ben tevreden met het aantal consignatiediensten dat ik werk
- Ik wil meer consignatiediensten werken
- Ik wil minder consignatiediensten werken
- Ik wil stoppen met consignatiediensten

In het onderzoek uit 2021/2022 gaf:

- 49% van de deelnemers aan dat zij het liefst helemaal willen stoppen met de consignatiediensten, en
- 12% van de deelnemers dat zij minder consignatiediensten willen werken.

De resultaten uit 2021/2022 zijn weergegeven in figuur 4.5.

Figuur 4.5 Tevredenheid aantal consignatiediensten – Onderzoek 2021/2022

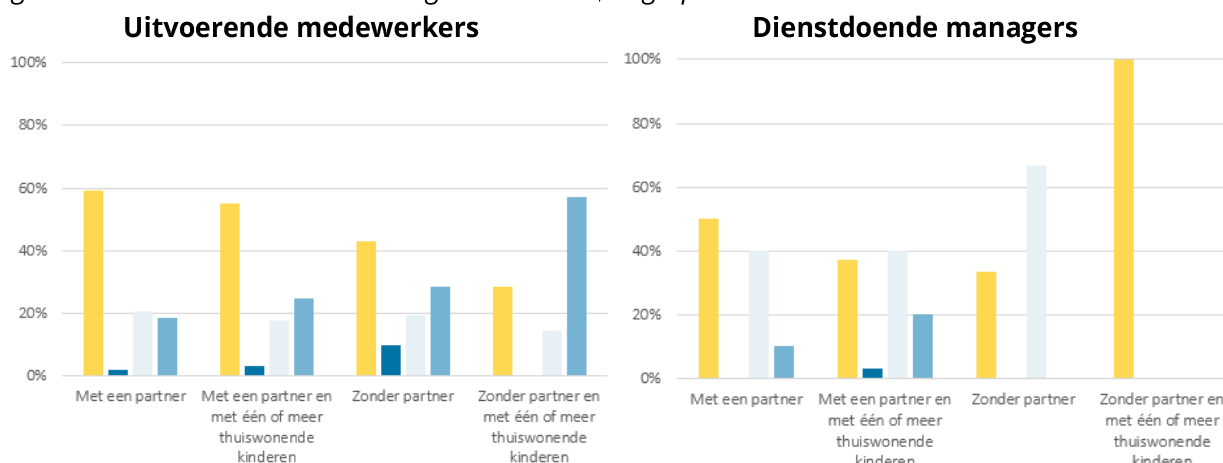


Legenda:

- Ik ben tevreden met het aantal consignatiediensten dat ik werk
- Ik wil meer consignatiediensten werken
- Ik wil minder consignatiediensten werken
- Ik wil stoppen met consignatiediensten

Om meer inzicht te krijgen in de achtergrond van de antwoorden op de vraag over tevredenheid met het aantal consignatiediensten, zijn de antwoorden hieronder uitgesplitst naar achtergrondkenmerken, rapportcijfer consignatie en frequentie consignatie. In figuur 4.6 zijn de Antwoorden vraag "Wat geldt voor jou? Let op: minder of geen consignatiediensten werken, kan een lager inkomen betekenen" uitgesplitst naar thuissituatie.

Figuur 4.6 *Tevredenheid aantal consignatiediensten, uitgesplitst naar thuissituatie*



Legenda:

- Ik ben tevreden met het aantal consignatiediensten dat ik werk
- Ik wil meer consignatiediensten werken
- Ik wil minder consignatiediensten werken
- Ik wil stoppen met consignatiediensten

In figuur 4.7 zijn de Antwoorden vraag “Wat geldt voor jou? Let op: minder of geen consignatiediensten werken, kan een lager inkomen betekenen” uitgesplitst naar leeftijd. Figuur 4.7 laat zien dat naarmate de leeftijd stijgt, deelnemers in het onderzoek vaker aangeven dat zij zouden willen stoppen met consignatiediensten.

Figuur 4.7 *Tevredenheid aantal consignatiediensten, uitgesplitst naar leeftijd*

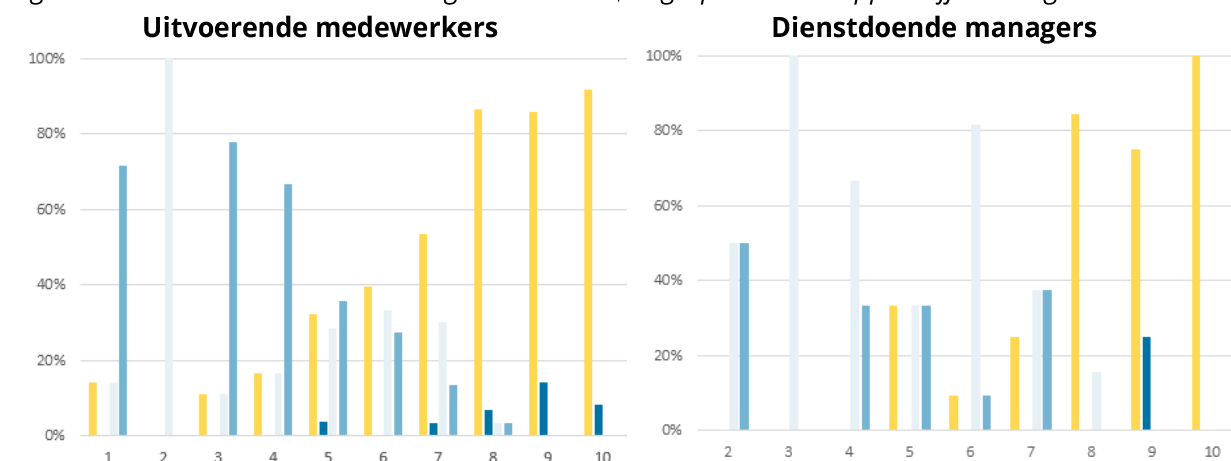


Legenda:

- Ik ben tevreden met het aantal consignatiediensten dat ik werk
- Ik wil meer consignatiediensten werken
- Ik wil minder consignatiediensten werken
- Ik wil stoppen met consignatiediensten

In figuur 4.8 zijn de Antwoorden vraag “Wat geldt voor jou? Let op: minder of geen consignatiediensten werken, kan een lager inkomen betekenen” uitgesplitst naar rapportcijfer consignatierooster. Figuur 4.8 laat zien dat naarmate het rapportcijfer voor het consignatierooster lager is, deelnemers vaker aangeven dat zij minder consignatiediensten willen werken of willen stoppen. Deze relatie is zowel terug te zien bij de uitvoerende medewerkers als de dienstdoende managers.

Figuur 4.8 Tevredenheid aantal consignatiediensten, uitgesplitst naar rapportcijfer consignatierooster

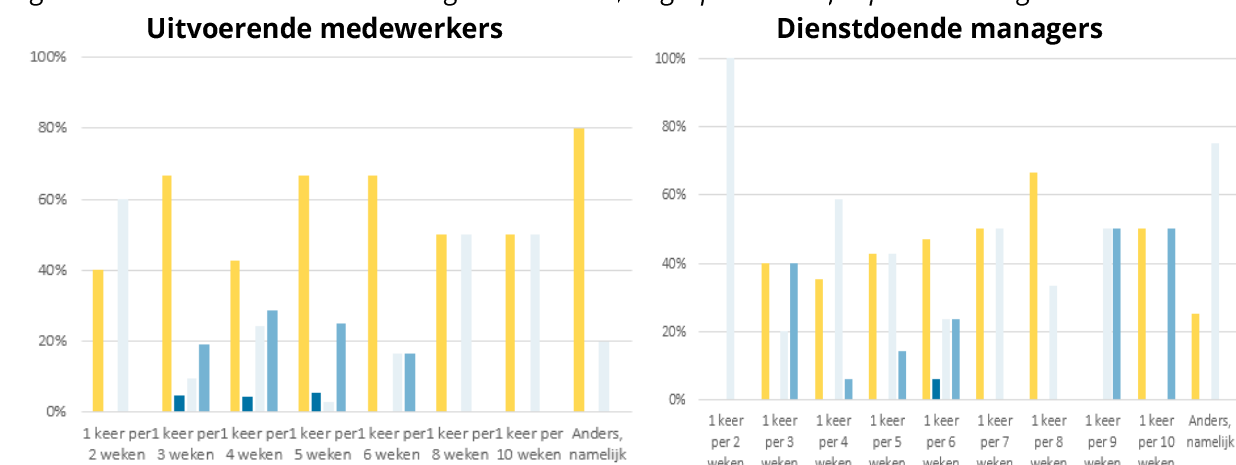


Legenda:

- Ik ben tevreden met het aantal consignatiediensten dat ik werk
- Ik wil meer consignatiediensten werken
- Ik wil minder consignatiediensten werken
- Ik wil stoppen met consignatiediensten

In figuur 4.9 zijn de Antwoorden vraag “Wat geldt voor jou? Let op: minder of geen consignatiediensten werken, kan een lager inkomen betekenen” uitgesplitst naar frequentie consignatie. Er is geen duidelijk relatie te zien tussen de frequentie van consignatie en de tevredenheid met het aantal consignatiediensten.

Figuur 4.9 Tevredenheid aantal consignatiediensten, uitgesplitst naar frequentie consignatie



Legenda:

- Ik ben tevreden met het aantal consignatiediensten dat ik werk
- Ik wil meer consignatiediensten werken
- Ik wil minder consignatiediensten werken
- Ik wil stoppen met consignatiediensten

4.4 Ervaren belasting consignatie

Iedere medewerker ervaart de belasting die consignatie met zich meebrengt anders. Daarom zijn verschillende aspecten uitgelicht en konden deelnemers aan het onderzoek hier een rapportcijfer voor geven (1 = heel slecht, 10= heel goed). De resultaten hiervan zijn te lezen in tabel 4.3. In tabel 4.3 is de gemiddelde score weergegeven (Gem.) en de standaardafwijking (Stdev.). De standaardafwijking geeft aan in hoeverre de antwoorden van deelnemers aan het onderzoek van elkaar verschillen. Hoe hoger de standaardafwijking, hoe meer de antwoorden van elkaar verschillen.

Tabel 4.3 Ervaren belasting perioden met consignatie

Vraag *	Uitvoerende medewerkers		Dienstdoende managers	
	Gem.	Stdev.	Gem.	Stdev.
Hoe voel je je lichamelijk?	6,7	1,97	6,6	2,19
Hoe slaap je?	6,2	2,48	5,5	2,67
Kun je deelnemen aan sociale activiteiten? Denk bijvoorbeeld aan gezin of hobby?	5,8	2,75	5,4	2,66
Lukt het in je vrije tijd om niet met werk bezig te zijn in je hoofd?	6,3	2,79	4,8	2,64

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

De aspecten uit tabel 4.3 zijn ook uitgevraagd voor perioden zonder resultaten. De resultaten hiervan zijn te lezen in tabel 4.4.

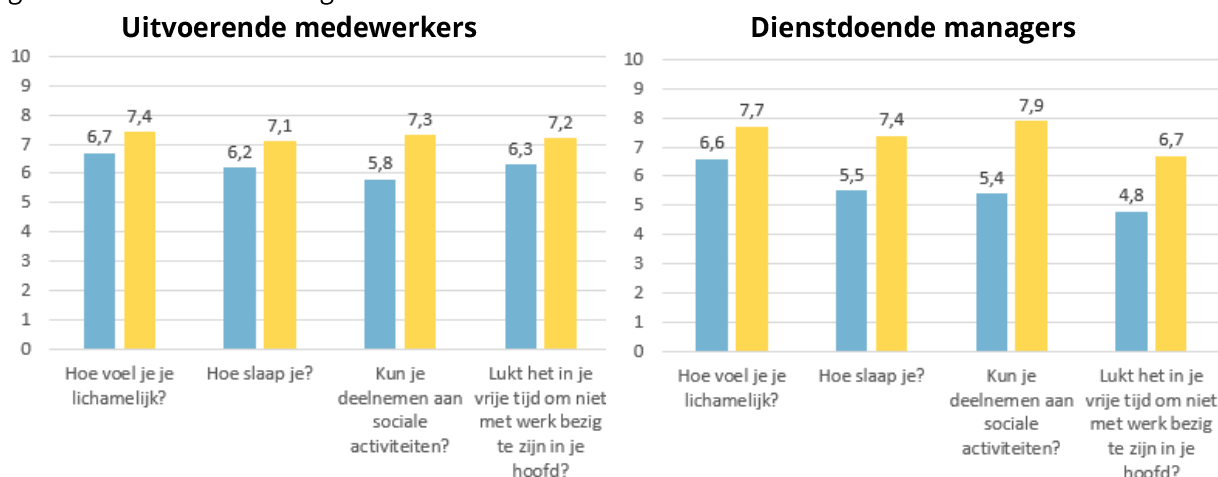
Tabel 4.4 Ervaren belasting perioden zonder consignatie

Vraag *	Uitvoerende medewerkers		Dienstdoende managers	
	Gem.	Stdev.	Gem.	Stdev.
Hoe voel je je lichamelijk?	7,4	1,84	7,7	1,83
Hoe slaap je?	7,1	2,18	7,4	2,36
Kun je deelnemen aan sociale activiteiten? Denk bijvoorbeeld aan gezin of hobby?	7,3	2,46	7,9	2,34
Lukt het in je vrije tijd om niet met werk bezig te zijn in je hoofd?	7,2	2,38	6,7	2,59

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

Figuur 4.10 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. De verschillen tussen perioden met en zonder consignatie zijn bij dienstdoende managers groter dan bij uitvoerende medewerkers.

Figuur 4.10 Ervaren belasting



Legenda:

- Perioden zonder consignatie
- Perioden met consignatie

Ter vergelijking zijn in tabel 4.5 ook de resultaten van het onderzoek uit 2021/2022 weergegeven. In tabel 4.5 zijn voor het jaar 2026 alleen de uitkomsten opgenomen van de subset van bedrijven waar in 2021/2022 ook vragenlijsten zijn afgenomen. Te zien valt dat de rapportcijfers in de periode met consignatie zijn verbeterd, terwijl deze in de perioden zonder consignatie gelijk zijn gebleven of zijn verslechterd.

Tabel 4.5 Ervaren belasting vergelijking met 2021/2022

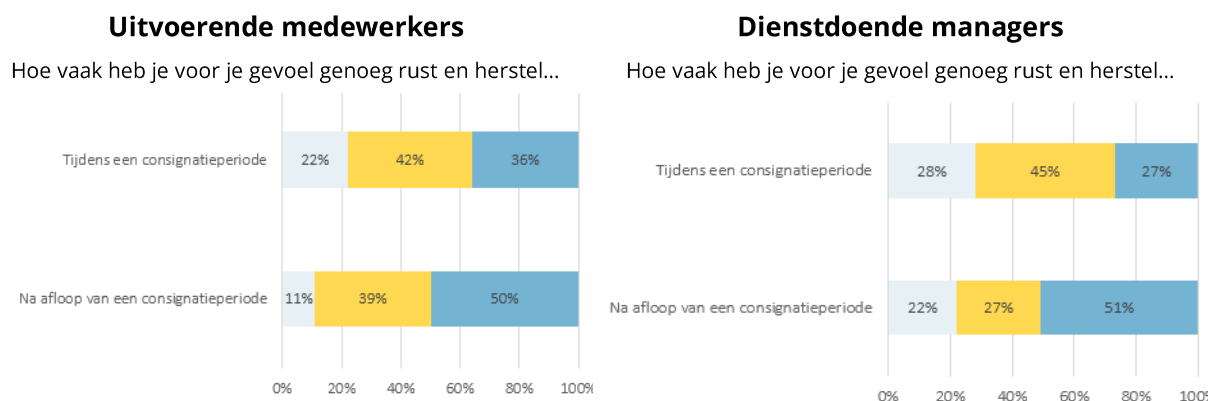
Periode met consignatie				Periode zonder consignatie			
Vraag *	2021/2022	2026		Vraag *	2021/2022	2026	
Hoe voel je je lichamelijk?	5,5	6,6	↑	Hoe voel je je lichamelijk?	7,4	7,2	~
Hoe slaap je?	5,0	6,0	↑	Hoe slaap je?	7,6	6,8	↓
Kun je deelnemen aan sociale activiteiten? Denk bijvoorbeeld aan gezin of hobby?	4,9	5,5	↑	Kun je deelnemen aan sociale activiteiten? Denk bijvoorbeeld aan gezin of hobby?	7,9	6,9	↓
Lukt het in je vrije tijd om niet met werk bezig te zijn in je hoofd?	5,1	6,1	↑	Lukt het in je vrije tijd om niet met werk bezig te zijn in je hoofd?	7,0	6,8	~

4.5 Rust en herstel consignatie en oproepen

In dit blok is gevraagd naar de ervaringen met betrekking tot rust en herstel tijdens een consignatieperiode. Tijdens een consignatieperiode geeft 22% van de uitvoerende medewerkers in het onderzoek aan nooit/zelden voldoende rust en herstel te hebben, tegenover 36% die aangeeft vaak altijd voldoende rust en herstel te hebben (figuur 4.11). Na afloop van een consignatieperiode zijn deze aandelen respectievelijk 11% en 50%.

Van de dienstdoende managers in het onderzoek geeft 28% aan nooit/zelden voldoende rust en herstel te hebben tijdens een consignatieperiode, tegenover 27% die aangeeft vaak altijd voldoende rust en herstel te hebben. Na afloop van een consignatieperiode zijn deze aandelen respectievelijk 22% en 51%.

Figuur 4.11: Rust en herstel consignatie



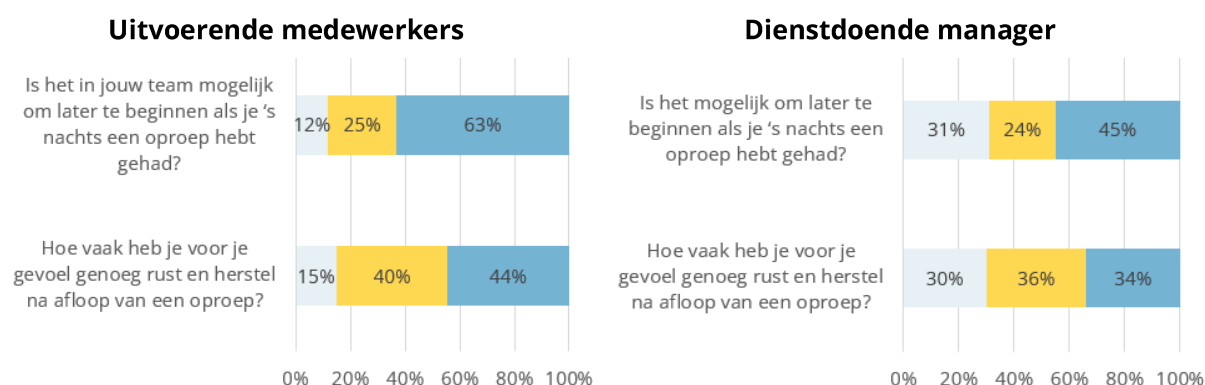
Legenda:



Op de vraag of het binnen hun team mogelijk is om later te beginnen als je 's nachts een oproep hebt gehad, antwoordt 63% van de uitvoerende medewerkers in het onderzoek bevestigend en 45% van de dienstdoende managers in het onderzoek (figuur 4.12). Respectievelijk 12% en 31% zegt dat dit nooit/zelden mogelijk is.

Op de vraag of medewerkers voor hun gevoel genoeg rust en herstel hebben na afloop van een oproep zegt van de uitvoerende medewerkers in het onderzoek 15% nooit/zelden en 44% vaak/altijd. Van de dienstdoende managers in het onderzoek zegt 30% dat voor hun gevoel zelden/nooit genoeg rust en herstel te hebben na afloop van een oproep, tegenover 34% die zegt dat dit vaak/altijd het geval is.

Figuur 4.12 Rust en herstel oproepen



4.6 Toekomst

Tot slot is gevraagd of medewerkers het werken in consignatiedienst de komende tien jaar goed denken vol te houden. Ongeveer 30% van de deelnemers in het onderzoek denkt het niet vol te kunnen houden en nog eens 30% zegt het niet te weten.

33% Van de uitvoerende medewerkers in het onderzoek denkt niet dat zij het werken in consignatiediensten de komende 10 jaar goed volhouden en nog eens **30%** zegt het niet te weten.

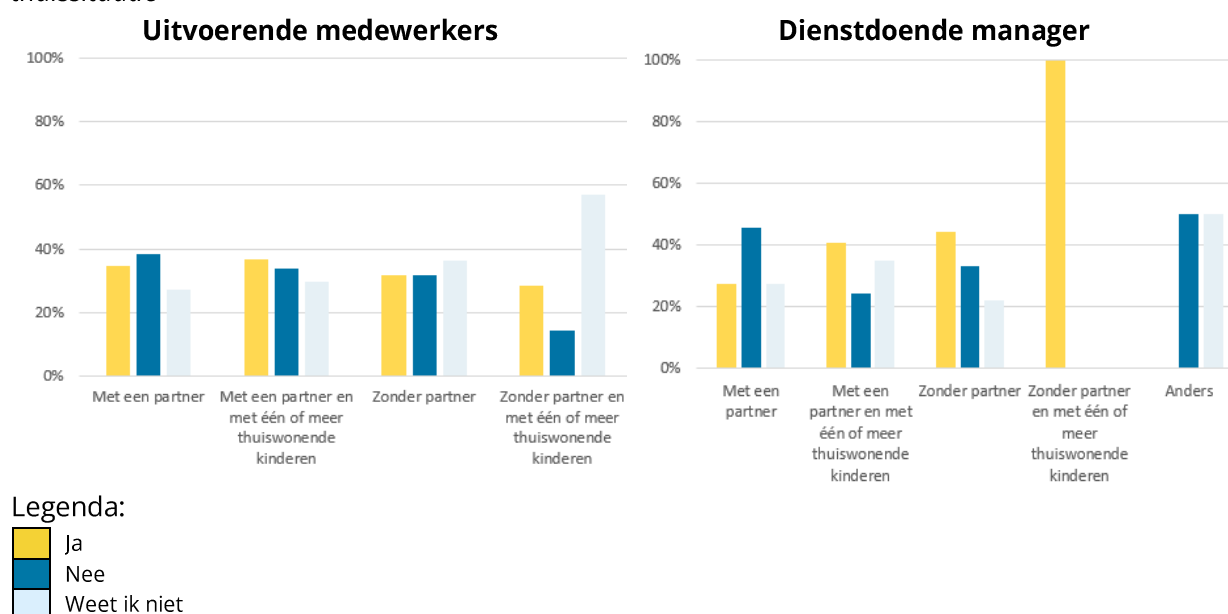
30% Van de uitvoerende medewerkers in het onderzoek denkt niet dat zij het werken in consignatiediensten de komende 10 jaar goed volhouden en nog eens **31%** zegt het niet te weten.

Ter vergelijking: in het onderzoek uit 2021/2022 gaf 46% te denken het niet vol te kunnen houden en nog eens 39% het niet te weten.

Om meer inzicht te krijgen in de achtergrond van de antwoorden op de vraag naar de toekomstverwachting, zijn de antwoorden hieronder uitgesplitst naar achtergrondkenmerken, rapportcijfer consignatie, tevredenheid met het aantal consignatiediensten en frequentie consignatie.

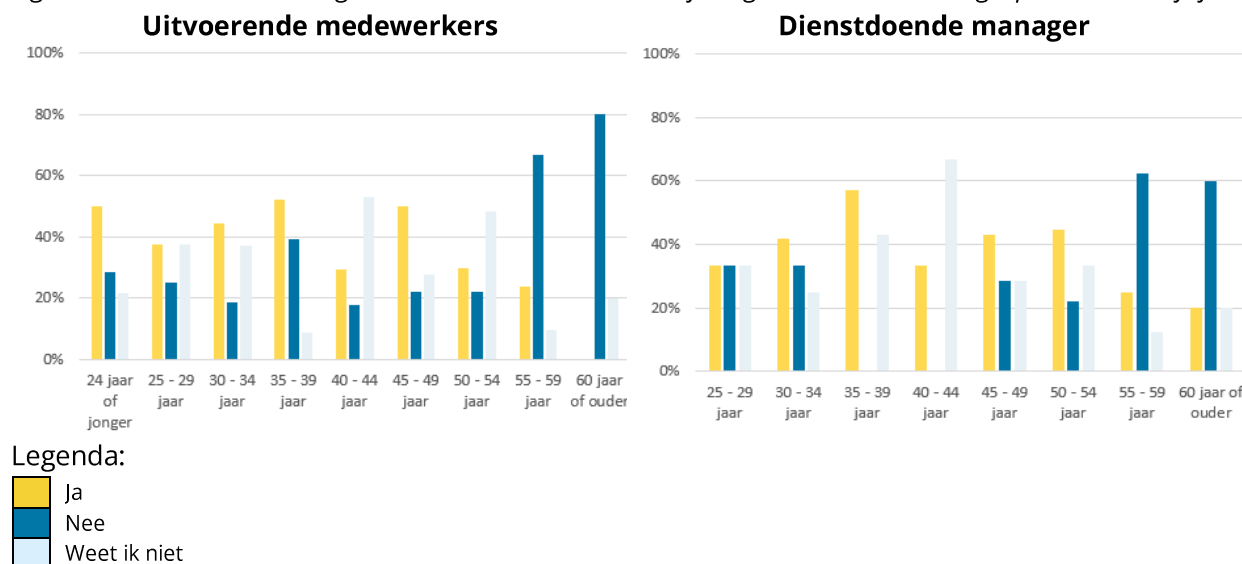
In figuur 4.13 zijn de antwoorden vraag “Denk je in consignatiedienst de komende tien jaar goed vol te kunnen houden” uitgesplitst naar thuissituatie. Uit figuur 4.13 valt geen relatie af te leiden tussen de thuissituatie en de verwachting naar de toekomst met betrekking tot het volhouden van consignatiediensten.

Figuur 4.13 Werken in consignatiedienst de komende tien jaar goed volhouden, uitgesplitst naar thuissituatie



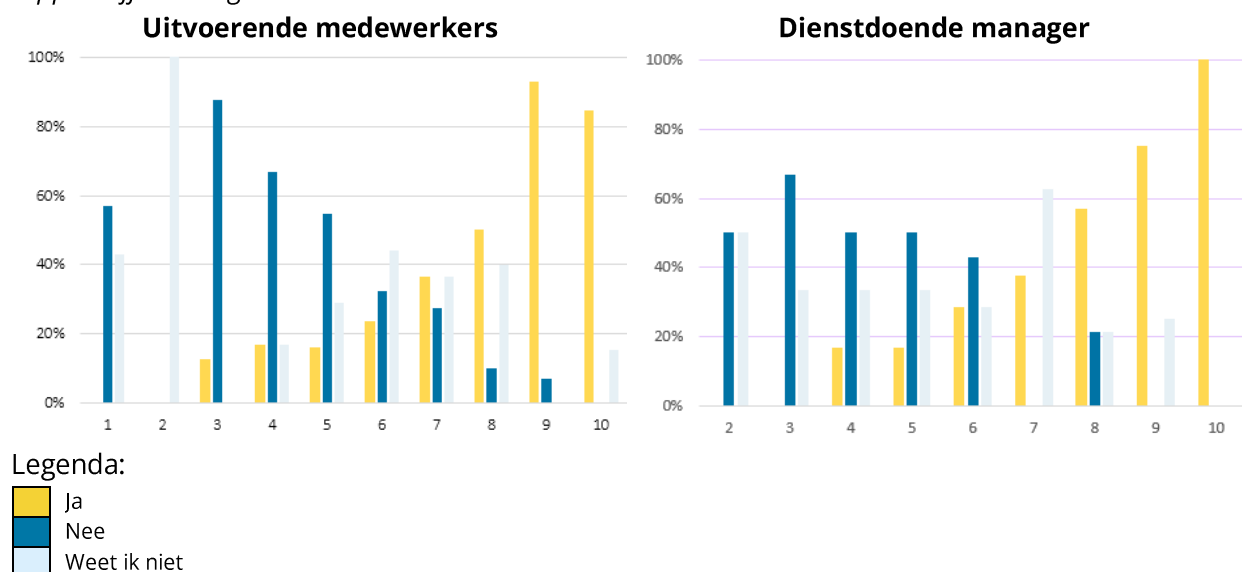
In figuur 4.14 zijn de antwoorden vraag “Denk je in consignatiedienst de komende tien jaar goed vol te kunnen houden” uitgesplitst naar leeftijd. Figuur 4.14 laat zien dat het aandeel medewerkers dat niet denkt consignatiedienst de komende tien jaar vol te houden het grootst is in de oudste leeftijdsgroepen, maar tegelijkertijd dat dit toekomstbeeld in vrijwel alle leeftijdsgroepen voorkomt.

Figuur 4.14 Werken in consignatiedienst de komende tien jaar goed volhouden, uitgesplitst naar leeftijd



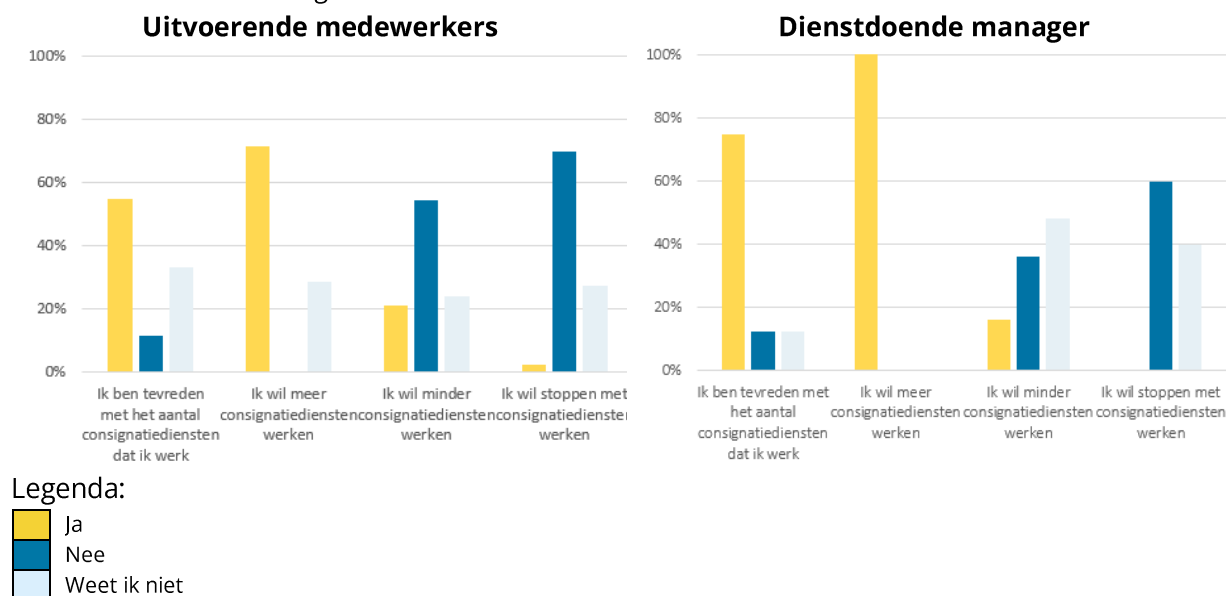
In figuur 4.15 zijn de antwoorden vraag “Denk je in consignatiedienst de komende tien jaar goed vol te kunnen houden” uitgesplitst naar rapportcijfer consignatierooster. Figuur 4.15 laat zien dat naarmate het rapportcijfer voor het consignatierooster lager is, deelnemers vaker aangeven dat zij niet denken consignatiedienst de komende tien jaar vol te houden. Naarmate het rapportcijfer voor het consignatierooster hoger is, geven deelnemers juist vaker aan wel te denken het vol te houden.

Figuur 4.15 Werken in consignatiedienst de komende tien jaar goed volhouden, uitgesplitst naar rapportcijfer consignatie



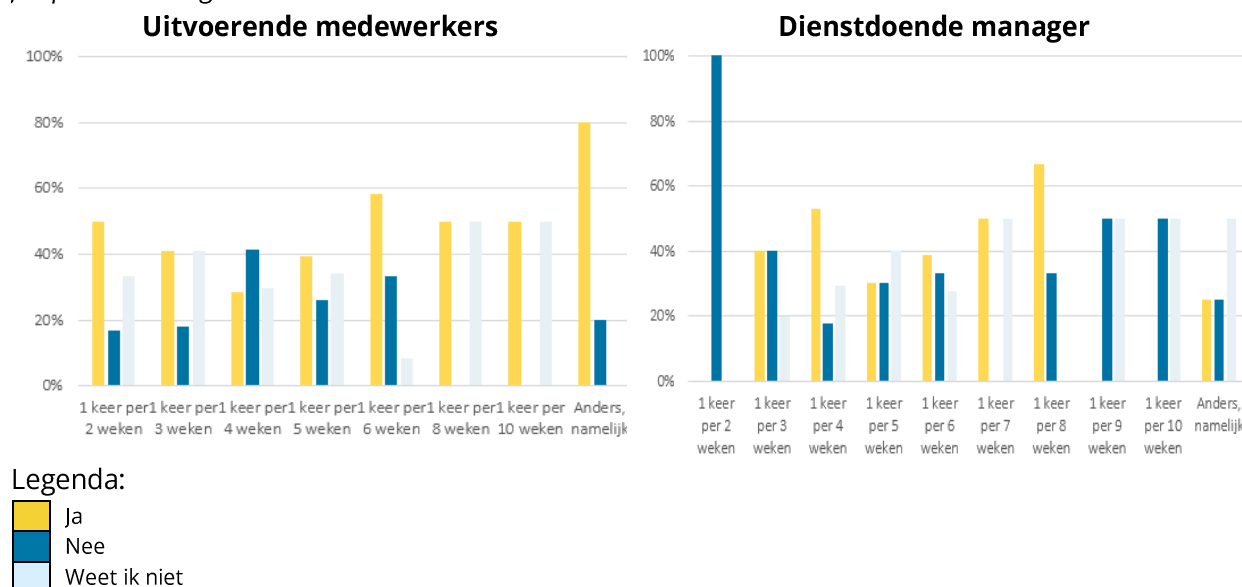
In figuur 4.16 zijn de antwoorden vraag “Denk je in consignatiedienst de komende tien jaar goed vol te kunnen houden” uitgesplitst tevredenheid met het aantal consignatiediensten. Figuur 4.16 laat zien dat deelnemers graag minder consignatiediensten willen werken of willen stoppen, vaker aangeven dat zij verwachten consignatiediensten de komende tien jaar niet goed vol te houden.

Figuur 4.16 Werken in consignatiedienst de komende tien jaar goed volhouden, uitgesplitst naar tevredenheid aantal consignatiediensten



In figuur 4.17 zijn de antwoorden vraag “Denk je in consignatiedienst de komende tien jaar goed vol te kunnen houden” uitgesplitst naar frequentie consignatie. Uit figuur 4.17 valt geen relatie af te leiden tussen frequentie van consignatie en de verwachting naar de toekomst met betrekking tot het volhouden van consignatiediensten.

Figuur 4.17 Werken in consignatiedienst de komende tien jaar goed volhouden, uitgesplitst naar frequentie consignatie



5 Maatregelen Plan van aanpak – uitvoerende medewerkers

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het bedrijfsspecifieke deel van het vragenlijstonderzoek onder uitvoerende medewerkers.

5.1 Uitgevraagde maatregelen en ranking

In totaal zijn in het vragenlijstonderzoek 36 maatregelen uitgevraagd onder de uitvoerende medewerkers van de betreffende bedrijven. Het overzicht van de set van maatregelen is per thema opgenomen in figuur 5.1.

Figuur 5.1 Overzicht uitgevraagde maatregelen per thema

 Dienstrooster 6x	 Minder vaak geconsigneerd 6x	 Herverdelen werkgebied 2x	 Deelname consignatiepoule 1x	 Verminderen belasting 6x
 Hersteltijd 4x	 Monitoring 3x	 Bedrijfsbus 3x	 Financieel 3x	 Anders 2x

Aansluitend laat tabel 5.1 zien welke maatregelen onder elk thema zijn uitgevraagd, bij hoeveel bedrijven de maatregel is uitgevraagd en vanuit hoeveel bedrijven er respons is genomen. Zo is de maatregel 'Meer invloed op dienstrooster' bij 4 bedrijven uitgevraagd en zijn vragenlijsten ingevuld vanuit drie bedrijven.

Tabel 5.1 Overzicht uitgevraagde maatregelen in categorieën per thema

Uitgevraagde maatregelen per thema	Aantal	Antw
Dienstrooster		
Meer invloed op dienstrooster	4	3 ✓
Aanpassing begin/einde consignatieweek	1	1 ✓
Back-up in dienstrooster	1	1 ✓
Minder vaak geconsigneerd zijn		
Vergroten consignatiepoule	4	3 ✓
Samenvoegen werkgebieden	1	1 ✓
Verlagen frequentie	1	1 ✓
Herverdelen werkgebied		
Herverdelen werkgebieden	1	1 ✓
Oproepen eerlijker verdelen over vestigingen	1	1 ✓
Deelname consignatiepoule		
Beleid oudere medewerkers	1	1 ✓
Verminderen belasting oproepen		
Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen	5	3 ✓
Bij oproepen tijdens eten/douchen - medewerkers komen later	1	✗
Hersteltijd		
Oproepen tijd-voor-tijd compenseren	1	1 ✓
Rustdag via spaaruren	1	1 ✓
Toepassen regeling slaapuren	1	✗
Overdag rekening houden met consignatiedienst	1	✗
Monitoring		
Periodieke monitoring van werkbelasting	1	1 ✓
Belastbaarheid consignatiedienst in het team bespreken	1	1 ✓
Belastbaarheid consignatiedienst 1-1 bespreken	1	1 ✓
Bedrijfsbus		
Zorgen voor volledig uitgeruste bedrijfsbus	2	1 ✓
Verhogen rijveiligheid	1	✗
Financieel		
Vergoeding bovenop cao-vergoeding	3	3 ✓
Anders		
Stopzetten dienstverlening Stichting Salvage	1	✗
Werken met vaste koppels	1	1 ✓
Totaal	36	

Medewerkers zijn gevraagd aan te geven of ze gemerkt hebben dat de maatregel is ingevoerd, met een rapportcijfer aan te geven in hoeverre de maatregel helpt om de belasting van consignatiediensten te verminderen (1 = helemaal niet en 10 = volledig) en of zij nog een toelichting willen geven.

Op basis van de uitkomsten en opmerkingen van deelnemers is per maatregel een smiley toegekend. Hierbij is groen (😊) positief, oranje (😐) gemiddeld en rood (😞) negatief.

Tabel 5.3 Overzicht rapportcijfers en ranking per maatregel

Maatregel in categorieën, per thema	Cijfers	Ranking
Dienstrooster		
Meer invloed op dienstrooster	6,2 7,3 8,9	😊
Aanpassing begin/einde consignatieweek	3,5	😞
Back up in dienstrooster	3,7	😞
Medewerkers minder vaak geconsigneerd laten zijn		
Vergroten consignatiepoule	5,5 8,0 8,4	😐/😊
Samenvoegen werkgebieden	2,8	😞
Verlagen frequentie	6,3	😐
Herverdelen werkgebied		
Herverdelen werkgebieden	5,8	😐
Oproepen eerlijker verdelen over vestigingen	4,7	😞
Deelname consignatiepoule		
Beleid oudere medewerkers	5,0	😐
Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie		
Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen	3,5 4,8 5,4	😞
Hersteltijd		
Oproepen tijd-voor-tijd compenseren	9,3	😊
Rustdag via spaaruren	4,8	😞
Monitoring		
Periodieke monitoring van werkbelasting	8,3	😊
Belastbaarheid consignatiedienst in het team bespreken	5,2	😐
Belastbaarheid consignatiedienst 1-1 bespreken	5,3	😐
Bedrijfsbus		
Zorgen voor volledig uitgeruste bedrijfsbus	7,2	😊
Financieel		
Vergoeding bovenop cao-vergoeding	4,7 5,2 7,3	😐/😊
Anders		
Werken met vaste koppels	5,8	😐

5.2 Dienstrooster

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Dienstrooster'.

5.2.1 Meer invloed op het dienstrooster

Maatregelen:

- Bij het verstrekken van de consignatiedienst lijst kan men meer invloed hebben zodat op evenementen (eten, feesten, concerten en andere evenementen) geen consignatiedienst is (1).
- Meer invloed bij het maken van het jaarrooster, waardoor nieuwe duo's gemaakt kunnen worden, meer mogelijkheden zijn om rekening te houden met de privé omstandigheden van medewerkers en meer rekening houden met feestdagen (2);
- Introduceren zelfroosteren (3).

De maatregelen zijn als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	8,9	Ja - 75% Nee - 0% Niet van toepassing - 25% Weet ik niet - 0%
2	7,3	Ja - 67% Nee - 17% Niet van toepassing - 17% Weet ik niet - 0%
3	6,2	Ja - 83% Nee - 11% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 6%

5.2.2 Aanpassing begin/einde consignatieweek

Maatregel:

- De consignatieweek aangepast naar vrijdag tot vrijdag (1).

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	3,5	Ja - 67% Nee - 17% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 17%

5.2.3 Back-up in dienstrooster

Maatregel:

- Toevoeging van een derde medewerker aan het rooster, om de impact van ziekte of andere onvoorziene omstandigheden op te vangen.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	3,7	Ja – 24% Nee – 36% Niet van toepassing – 12% Weet ik niet – 29%

5.3 Minder vaak geconsigneerd zijn

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Minder vaak geconsigneerd zijn'.

5.3.1 Vergroten consignatiepoule

Maatregelen:

- Meer medewerkers beschikbaar te maken voor consignatie (1).
- Meer medewerkers vanuit andere sectoren binnen het bedrijf mee laten doen met het consignatierooster (2).
- Nieuwe medewerkers en uitzendkrachten direct mee laten draaien in consignatierooster met ervaren collega's (3).

De maatregelen zijn als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	8,0	Ja - 86% Nee - 0% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 14%
2	8,4	Ja - 62% Nee - 0% Niet van toepassing - 25% Weet ik niet - 13%
3	5,5	Ja - 25% Nee - 50% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 25%

5.3.2 Samenvoegen werkgebieden

Maatregel:

- Samenvoegen van werkgebieden.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	2,8	Ja - 67% Nee - 17% Niet van toepassing - 17% Weet ik niet - 0%

5.3.3 Verlagen frequentie

Maatregelen

Verlagen frequentie consignatiedienst naar van 1 keer per 4 weken.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	6,3	Ja - 71% Nee - 11% Niet van toepassing - 14% Weet ik niet - 5%

5.4 Hervreiden werkgebied

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd 'Hervreiden werkgebied'.

5.4.1 Hervreiden werkgebieden

Maatregel

- Hervreiden werkgebieden

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	5,8	Ja - 50% Nee - 0% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 0%

5.4.2 Oproepen eerlijker verdeln over vestigingen

Maatregel:

- Eerlijker verdeln van oproepen over vestigingen.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	4,7	Ja - 27% Nee - 55% Niet van toepassing - 5% Weet ik niet - 14%

5.5 Deelname consignatiepoule

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Deelname consignatiepoule'.

5.5.1 Beleid oudere medewerkers

Maatregel:

- Medewerkers vanaf 60 jaar hebben de mogelijkheid om vrijwillig minder consignatiediensten te werken of te stoppen.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	5,0	Ja - 44% Nee - 34% Niet van toepassing - 8% Weet ik niet - 14%

5.6 Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie'.

5.6.1 Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen

In het kader van het 'verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen hebben bedrijven een aantal acties ondernomen:

- Projectleiders welke de oproep binnenkrijgen, laten informeren/vragen of de inzet daadwerkelijk in nachtelijke uren moet zijn (1).
- Dienstdoende manager meer laten doorvragen of het noodzakelijk is dat bepaalde werkzaamheden gelijk uitgevoerd moeten worden. Indien de werkzaamheden de volgende dag uitgevoerd kunnen worden hoeven medewerkers niet buiten werktijd uit te rukken. Of hoeven minder medewerkers naar de calamiteit toe (2).
- In gesprek met opdrachtgevers over de noodzaak van uitrukken buiten kantooruren (3).

De maatregelen zijn als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	3,5	Ja - 17% Nee - 50% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 33%
2	5,4	Ja - 32% Nee - 50% Niet van toepassing - 5% Weet ik niet - 14%
3	4,8	Ja - 17% Nee - 34% Niet van toepassing - 24% Weet ik niet - 24%

5.7 Hersteltijd

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Hersteltijd'.

5.7.1 Oproepen tijd-voor-tijd compenseren

Maatregel:

- Snellere opname van overwerkuren die ontstaan zijn door consignatie (1).

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	9,3	Ja - 50% Nee - 25% Niet van toepassing - 25% Weet ik niet - 0%

5.7.2 Rustdag via spaaruren

Maatregel:

- Mogelijkheid tot opnemen van een rustdag via spaaruren (keuze tussen spaaruren en uitbetaling).

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	4,8	Ja - 83% Nee - 0% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 17%

5.8 Monitoring

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Monitoring'.

5.8.1 Periodieke monitoring van werkbelasting

Maatregel:

- Medewerkers ontvangen periodiek een enquête om hun werkbelasting en tevredenheid te meten. De evaluaties worden gebruikt om de consignatieregeling te verbeteren (1).

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	8,3	Ja - 57% Nee - 14% Niet van toepassing - 14% Weet ik niet - 14%

5.8.2 Belastbaarheid consignatiedienst in het team bespreken

Maatregel:

- De belasting van consignatiedienst in het team bespreken en samen zoeken naar oplossingen.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	5,2	Ja - 37% Nee - 43% Niet van toepassing - 8% Weet ik niet - 12%

5.8.3 Belastbaarheid consignatie 1-1 bespreken

Maatregel:

- De belasting van consignatiedienst met de leidinggevende bespreken en samen zoeken naar ruimte voor maatwerk.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	5,3	Ja - 40% Nee - 39% Niet van toepassing - 6% Weet ik niet - 15%

5.9 Bedrijfsbus

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Bedrijfsbus'.

5.9.1 Zorgen voor volledig uitgeruste bedrijfsbus

Maatregel:

- Zorg voor een volledig uitgeruste bedrijfsbus die medewerkers mee naar huis kunnen nemen gedurende de week. Ze kunnen dan direct vanaf huis naar de locatie rijden, zodat reistijd bij een oproep wordt verminderd.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	7,2	Ja - 83% Nee - 17% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 0%

5.10 Financieel

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Financieel'.

5.10.1 Vergoeding bovenop cao-vergoeding

Maatregelen:

- Aanpassen oproepvergoeding (1).
- Het geven van een geldelijke beloning per oproep, per adres tijdens de wachtdienst (2);
- Extra vergoeding bovenop de cao-vergoeding (3).

De maatregelen zijn als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	5,2	Ja - 79% Nee - 14% Niet van toepassing - 2% Weet ik niet - 6%
2	7,3	Ja - 67% Nee - 0% Niet van toepassing - 17% Weet ik niet - 17%
3	4,7	Ja - 52% Nee - 10% Niet van toepassing - 21% Weet ik niet - 17%

5.11 Anders

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Anders'.

5.11.1 Werken met vaste koppels

Maatregel:

- Werken met vaste koppels.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	5,8	Ja - 50% Nee - 33% Niet van toepassing - 17% Weet ik niet - 0%

6 Maatregelen Plan van aanpak - dienstdoende managers

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het bedrijfsspecifieke deel van het vragenlijstonderzoek onder dienstdoende managers.

6.1 Uitgevraagde maatregelen en ranking

In totaal zijn in het vragenlijstonderzoek 15 maatregelen uitgevraagd onder de dienstdoende managers van de betreffende bedrijven. Het overzicht van de set van maatregelen is per thema opgenomen in figuur 6.1.

Figuur 6.1 Overzicht uitgevraagde maatregelen per thema

 Dienstrooster 2x	 Minder vaak geconsigneerd 2x	 Herverdelen werkgebied 1x	 Deelname consignatiepoule 1x	 Verminderen belasting 4x
 Hersteltijd 2x	 Monitoring 1x	 Bedrijfsbus 0x	 Financieel 1x	 Anders 1x

Aansluitend laat tabel 6.1 zien welke maatregelen onder elk thema zijn uitgevraagd, bij hoeveel bedrijven de maatregel is uitgevraagd en vanuit hoeveel bedrijven er respons is genomen. Zo is de maatregel 'Aanpassing begin/einde consignatieweek' bij één bedrijf uitgevraagd en zijn vragenlijsten ingevuld bij één bedrijf.

Tabel 6.1 Overzicht uitgevraagde maatregelen in categorieën per thema

Maatregel in categorieën, per thema	Uitgevraagd	Beantwoord
Dienstrooster		
Aanpassing begin/einde consignatieweek	1	×
Back-up in dienstrooster	1	1✓
Medewerkers minder vaak geconsigneerd laten zijn		
Vergroten consignatiepoule	1	1✓
Verlagen frequentie	1	1✓
Herverdelen werkgebied		
Herverdelen werkgebieden	1	1✓
Deelname consignatiepoule		
Beleid oudere medewerkers	1	1✓
Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie		
Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen	4	1✓
Hersteltijd		
Vaste compensatietijd	1	1✓
Rustdag via spaaruren	1	×
Monitoring		
Belastbaarheid consignatiedienst 1-1 bespreken	1	1✓
Financieel		
Vergoeding bovenop cao-vergoeding	1	1✓
Anders		
Stopzetten dienstverlening Stichting Salvage	1	×
Totaal	15	

Medewerkers zijn gevraagd aan te geven of ze gemerkt hebben dat de maatregel is ingevoerd, met een rapportcijfer aan te geven in hoeverre de maatregel helpt om de belasting van consignatiediensten te verminderen (1 = helemaal niet en 10 = volledig) en of zij nog een toelichting willen geven.

Op basis van de uitkomsten en opmerkingen van deelnemers is per maatregel een smiley toegekend. Hierbij is groen (😊) positief, oranje (😐) gemiddeld en rood (😞) negatief.

Tabel 6.3 Overzicht rapportcijfers en ranking per maatregel

Maatregel in categorieën, per thema	Cijfers	Ranking
Dienstrooster		
Back up in dienstrooster	3,1	😞
Medewerkers minder vaak geconsigneerd laten zijn		
Vergroten consignatiepoule	8,0	😊
Verlagen frequentie	9,3	😊
Herverdelen werkgebied		
Herverdelen werkgebieden	7,7	😊
Deelname consignatiepoule		
Beleid oudere medewerkers	3,4	😞
Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie		
Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen	2,5	😞
Hersteltijd		
Vaste compensatietijd	9,0	😊
Monitoring		
Belastbaarheid consignatiedienst 1-1 bespreken	4,1	😞
Financieel		
Vergoeding bovenop cao-vergoeding	2,7	😞

6.2 Dienstrooster

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Dienstrooster'.

6.2.1 Back-up in het dienstrooster

Maatregel:

- Toevoeging van een derde medewerker aan het rooster, om de impact van ziekte of andere onvoorziene omstandigheden op te vangen.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	3,1	Ja - 73% Nee - 13% Niet van toepassing - 13% Weet ik niet - 0%

6.3 Minder vaak consignatie

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Minder vaak consignatie'.

6.3.1 Vergroten consignatiepoule

Maatregel:

- Vergroten consignatiepoule door managers uit het hele bedrijf mee te laten lopen in het rooster.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	8,0	Ja - 47% Nee - 40% Niet van toepassing - 13% Weet ik niet - 0%

6.3.2 Verlagen frequentie

Maatregel:

- Verminderen frequentie consignatie door vergroten aantal leidinggevenden.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	9,3	Ja - 67% Nee - 0% Niet van toepassing - 17% Weet ik niet - 17%

6.4 Herverdelen werkgebied

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Herverdelen werkgebied'.

6.4.1 Herverdelen werkgebieden

Maatregel:

- Herverdelen werkgebied.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	7,7	Ja - 100% Nee - 0% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 0%

6.5 Deelname consignatiepoule

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Deelname consignatiepoule'.

6.5.1 Beleid oudere medewerkers

Maatregel:

- Medewerkers vanaf 60 jaar hebben de mogelijkheid om vrijwillig minder consignatiediensten te werken of te stoppen.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	3,4	Ja - 72% Nee - 16% Niet van toepassing - 4% Weet ik niet - 8%

6.6 Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Verminderen belasting oproepen tijdens consignatie'.

6.6.1 Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen

Maatregel:

- Verminderen onnodige (nachtelijke) oproepen.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	2,5	Ja - 33% Nee - 67% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 0%

6.7 Hersteltijd

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Hersteltijd'.

6.7.1 Vaste compensatietijd

Maatregel:

- Leidinggevendenden werken niet meer op vrijdagmiddag.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	9,0	Ja - 50% Nee - 33% Niet van toepassing - 17% Weet ik niet - 0%

6.8 Monitoring

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Monitoring'.

6.8.1 Belastbaarheid consignatiediensten 1-1 bespreken

Maatregel:

- De belasting van consignatiedienst met de leidinggevende bespreken en samen zoeken naar ruimte voor maatwerk.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	4,1	Ja - 36% Nee - 64% Niet van toepassing - 0% Weet ik niet - 0%

6.9 Financieel

In deze paragraaf komen de maatregelen aan bod, die zijn gecategoriseerd onder 'Financieel'.

6.9.1 Vergoeding bovenop cao-vergoeding

Maatregel:

- Vergoeding werkorders.

De maatregel is als volgt beoordeeld:

Bedrijf	Gemiddelde	% dat gemerkt heeft dat de maatregel is ingevoerd
1	2,7	Ja - 73% Nee - 0% Niet van toepassing - 20% Weet ik niet - 7%