

Otis Groep

'De consignatiepool wordt steeds kleiner'

Bij Otis Groep staat de dialoog met medewerkers voorop. De consignatieroosters zijn dan ook maatwerk. Voordeel is, dat ook de oudere medewerkers zo gemakkelijker kunnen doorgaan met consignatie, al dan niet gedeeltelijk.

Otis Groep is 's werelds grootste fabrikant van liften, roltrappen en rolpaden. Vanuit vier vestigingen in Nederland zorgt het bedrijf voor productie, installatie, modernisering en onderhoud. Hebben klanten een probleem? Dan kunnen ze dat melden bij het 24uurs storingsnummer en rukt de storingsdienst uit. Er werken in totaal ongeveer 190 monteurs bij het bedrijf. Daarvan werken er ongeveer 15 tegelijkertijd in consignatie.

Dialoog

De huidige consignatieregeling van Otis Groep kwam in 2008 tot stand. 'Hij werd opgesteld door de directie, de OR en de vakbonden', vertelt HR manager Jan-Pieter Hooghuis. 'Komend jaar gaan we de regeling actualiseren, hij past niet meer helemaal bij de werkelijke situatie.' Waar andere bedrijven vaak kiezen voor consignatiediensten van een week, heeft Otis Groep een heel ander rooster. Storingsmonteurs worden één dag per week geconsigneerd van 17 uur 's middags tot de volgende ochtend 8 uur en één keer per zeven weken een weekend. De consignatiedag verschuift wekelijks. Medewerkers waren in eerste instantie niet blij met dit wisselende rooster, zij waren gewend om in blokken van zeven dagen geconsigneerd te zijn. Maar nu wil niemand meer terug.

Tijdens een weekenddienst worden medewerkers altijd opgeroepen, dikwijls maken ze lange werkdagen. Daarom krijgen medewerkers die in het weekend geconsigneerd zijn de maandag vrij. De leidinggevenden van Otis Groep maken de consignatieroosters in nauw overleg met de monteurs. Dat is maatwerk. De leidinggevenden houden rekening met de wensen van medewerkers, zoals vaste sportavonden en weekenden waarin gescheiden ouders de kinderen hebben.

Spanningsveld

De tijden zijn veranderd, zegt OR-lid Arjan Hartog. Hij is 57 en werkt al bijna 25 jaar voor Otis Groep. 'Vroeger had je altijd storingsdienst. Veel mensen waren daar trots op. Ik had zelfs een collega die zijn privénummer gaf aan klanten, zodat ze hem konden bellen als er een storing was.' Gelukkig zijn die tijden voorbij, vindt zijn collega Rob Sinnema, eveneens OR-lid. 'Ik werkte vroeger 80 tot 90 uur in de week. Op een gegeven moment ging het licht uit. Tegenwoordig weet ik dat geld verdienen niet zaligmakend is. Het is ook nog eens gevaarlijk om zoveel te werken; als er in ons werk iets mis gaat, dan heb je te maken met verminking. Of erger.'

Veiligheid staat hoog in het vaandel bij Otis Groep. 'We letten erop dat monteurs niet langer dan 13 uur werken', vertelt Hooghuis. Op zijn laptop laat hij zien dat het bedrijf de gewerkte tijden nauwkeurig bijhoudt: per medewerker zijn alle overtredingen vastgelegd. 'Ik bekijk dit wekelijks en ga er meteen achteraan als er iets niet klopt. Soms willen vinden mensen het fijn om extra uren te werken omdat het ze meer geld oplevert. Dat kan wel eens een spanningsveld zijn.'

's Nachts werken komt bij Otis Groep niet veel voor. Na 20 uur 's avonds zijn doorgaans de meeste oproepen achter de rug, ook omdat Otis Groep ernaar streeft storingen zoveel mogelijk de volgende dag op te lossen. Toch zijn er ook uitzonderingen. Als er mensen zijn ingesloten in een lift of als er een storing is in bijvoorbeeld een ziekenhuis, dan moet er direct assistentie komen.

55-plussers

Net als bij veel andere bedrijven in de Metalektro, heeft Otis Groep relatief veel oudere werknemers en blijft de aanwas van jonge monteurs achter. 'Dat komt ook omdat het een ervaringsvak is', zegt OR-voorzitter Pierre Oord. 'Je moet verstand hebben van mechanica én elektro, een combinatie die in het onderwijs nauwelijks voorkomt.' De grootste groep medewerkers is nu tussen de 45 en 55 jaar, vertelt Hooghuis. Op termijn gaat dit problemen geven, voorziet hij. Volgens de cao Metalektro hoeven medewerkers van 55 jaar en ouder immers geen consignatiediensten te draaien. 'De pool van mensen die in consignatie werken wordt dus kleiner. Er is nu al nauwelijks ruimte in het rooster om iemand op te vangen die bijvoorbeeld langdurig ziek is', zegt Hooghuis.

Een pasklare oplossing heeft het bedrijf nog niet gevonden. De maatwerkroosters van Otis Groep maken het wel makkelijk voor medewerkers om na hun 55^e al dan niet gedeeltelijk door te gaan met consignatiediensten. Dat heeft Hartog ook gedaan. 'Ik heb na mijn 55^e niet meer in de weekenden gewerkt.' Andere oplossingen worden ook verkend. Hooghuis: 'We kijken ook of we de processen kunnen veranderen, bijvoorbeeld aan de kant van de contracten. Een kantoorgebouw heeft vaak een minder spoedeisende vraag dan een ziekenhuis. Verder denken we ook na over uitbesteden.' De OR ziet het probleem ook. De leden zijn zeer betrokken bij het bedrijf en denken graag mee over een oplossing. Ondertussen gaat Sinnema ondanks zijn leeftijd gewoon door met de consignatiediensten. 'Mijn echtgenote heeft er een gruwelijke hekel aan maar ik vind het leuk. Het houdt me scherp.'

In het kort

Afhankelijk van het contract met de klant is de werknemer binnen 45 minuten of tussen de 45 minuten en 4 uur ter plaatse. Bij dreigende overschrijding van de Arbeidstijdenwet geeft de werknemer zelf de storing terug aan Otis Groep. Medewerkers zijn een dag in de week geconsigneerd, elke week verschuift het rooster een dag. Eens in de zeven weken weekenddienst. Bruto vergoeding per dag tussen de € 13,79 en € 32,94. Bij een oproep worden reistijd en oproep als overwerk vergoed.

Tips van Otis Groep

- Zoek het juiste aantal personeelsleden: hoe groter de pool hoe minder vaak mensen consignatiedienst hebben. Maak de pool ook weer niet te groot want dan zitten mensen alleen maar in de wacht.
- Luister naar de medewerkers. Vraag hoe ze de regeling hebben willen. Praat constructief met de OR en zet de afspraken duidelijk op papier.
- Maak maatwerkroosters, dat is voor iedereen beter. Ook kunnen 55-plussers zo gemakkelijker gedeeltelijk doorgaan met consignatie.
- Beperk het aantal oproepen door daar goede afspraken over te maken.