

**Consignatie in de Metalektro  
Raad van Overleg in de Metalektro**

**RAPPORTAGE**

**maart 2015**

**projectnummer: 14300  
versienummer: 004**

Raad van Overleg





# INHOUD

<b>1</b>	<b>MANAGEMENTSAMENVATTING.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>7</b>
2.1	AANLEIDING .....	7
2.2	DOEL EN UITGEVOERDE ACTIVITEITEN .....	8
<b>3</b>	<b>CONSIGNATIE IN DE METALEKTRO: WERKGEVERS EN OR / PVT .....</b>	<b>9</b>
3.1	METHODE.....	9
3.2	KENMERKEN RESPONDENTEN .....	10
3.3	WERKGEVERS EN OR / PVT OVER GEBRUIK CONSIGNATIEDIENSTEN .....	12
3.4	WERKGEVERS OVER DE CONSIGNATIEREGELING .....	14
3.5	OR / PVT OVER DE CONSIGNATIEREGELING .....	19
3.6	WERKGEVERS OVER VERGOEDING EN INVLOED .....	22
3.7	WERKGEVERS OVER WIJZINGEN .....	24
3.8	WERKGEVERS EN OR / PVT OVER UITDAGINGEN DE KOMENDE TWEE JAAR.....	26
<b>4</b>	<b>CONSIGNATIE IN DE METALEKTRO: WERKNEMERS .....</b>	<b>28</b>
4.1	METHODE.....	28
4.2	KENMERKEN RESPONDENTEN VRAGENLIJST WERKNEMERS.....	29
4.3	WERKNEMERS OVER HUN ROOSTER EN OPROEPEN.....	31
4.4	WERKNEMERS OVER VERGOEDING, INVLOED EN GELD .....	33
4.5	WERKNEMERS OVER CONSIGNATIE .....	37
4.6	WERKNEMERS OVER DE TOEKOMST .....	38
<b>5</b>	<b>AANVULLENDE OPMERKINGEN .....</b>	<b>40</b>
<b>6</b>	<b>CONSIGNATIE IN DE METALEKTRO: TOOLBOX.....</b>	<b>48</b>



## 1 **MANAGEMENTSAMENVATTING**

Teneinde inzicht te verkrijgen in het werken in en de werking van consignatie binnen de Metalekto en tot passende handreikingen over consignatie te komen, zijn vragenlijstonderzoeken uitgevoerd onder:

- werkgevers;
- OR / PvT;
- werknemers.

Uitkomsten vragenlijstonderzoek onder werkgevers en OR / PvT<sup>1</sup>:

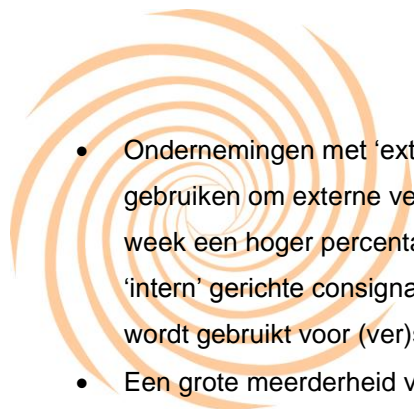
- Het merendeel van de ondernemingen (61%) dat de vragenlijst heeft ingevuld, heeft tussen de 50 en 249 medewerkers.
- Eén op de vier ondernemingen heeft te maken met substantiële vergrijzing. Bij deze ondernemingen is 26% tot 50% van de medewerkers 55 jaar of ouder.
- Meer dan de helft van de ondernemingen in het onderzoek geeft aan gebruik te maken van consignatiediensten.

De uitkomsten hieronder zijn alleen gebaseerd op ondernemingen in het onderzoek, waar consignatiediensten voorkomen:

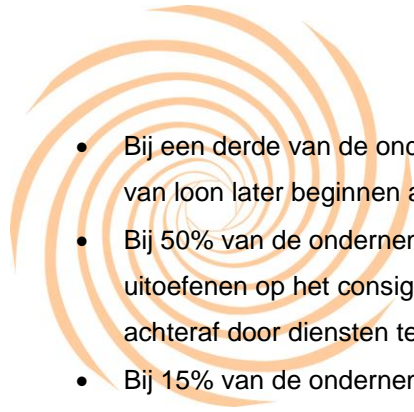
- Ondernemingen met meer dan 100 medewerkers maken meer gebruik van consignatie dan ondernemingen met minder dan 100 medewerkers.
- Gemiddeld verrichten, per onderneming, 31 medewerkers consignatie. Bij de helft van de ondernemingen met meer dan 250 medewerkers verrichten meer dan 30 medewerkers consignatiediensten.
- De helft van de ondernemingen gebruikt consignatiediensten voornamelijk om verstoringen bij de klant op te lossen (extern gerichte consignatie) en de andere helft voornamelijk om verstoringen bij de eigen onderneming op te lossen (intern gerichte consignatie).
- Bij een kwart van de ondernemingen is er op elk moment van de dag minimaal 1 medewerker geconsigneerd.

---

<sup>1</sup> De vragenlijsten zijn ingevuld door 217 werkgevers en 119 vertegenwoordigers OR / PvT.



- Ondernemingen met 'extern' gerichte consignatie (ondernemingen die consignatie gebruiken om externe verstoringen op te lossen ) rapporteren op elk moment van de week een hoger percentage voor de inzet van consignatie dan ondernemingen met 'intern' gerichte consignatie (ondernemingen die aangeven dat consignatie voornamelijk wordt gebruikt voor (ver)storingen binnen de eigen onderneming).
- Een grote meerderheid van de ondernemingen (93% volgens de werkgevers en 81% volgens de OR / PvT) heeft een vastgestelde consignatieregeling.
- Van de OR / PvT geeft 58% aan dat de huidige consignatieregeling met de OR / PvT is opgesteld. Van de OR / PvT geeft 28% aan dit niet te weten. Een reden hiervoor kan zijn dat de regeling al langer geleden is afgesproken en er nieuwe leden in de OR / PvT zitting hebben genomen.
- Verhoudingsgewijs worden er meer oproepen op locatie afgehandeld (het eigen bedrijf of dat van de klant) dan dat er oproepen vanuit huis worden afgehandeld.
- Als gevraagd wordt naar de tevredenheid over het functioneren van de consignatiediensten geeft 80% van de ondernemingen zichzelf een rapportcijfer van 7 of hoger.
- Bijna 40% van de OR / PvT heeft in de afgelopen 12 maanden overleg gehad met de werkgever over consignatie.
- 40% van de OR / PvT is het (zeer) eens met de stelling dat de belangen van de werkgever en de werknemer in de huidige consignatieregeling goed zijn afgewogen.
- De OR / PvT geeft aan dat er vrijwel geen sprake is van een regelmatige evaluatie en/of toetsing van de consignatieregeling. Evaluatie en/of toetsing vindt voornamelijk plaats als daar aanleiding toe is (54%) of vindt niet plaats (29%).
- Van de OR / PvT geeft 38% aan betrokken te worden bij evaluatie en/of toetsing van de consignatieregeling.
- Meer dan driekwart van de vertegenwoordigers OR / PvT (77%) geeft aan geen informatie te ontvangen over het aantal, de frequentie en duur van de oproepen tijdens consignatie, of over eventuele piekbelasting tijdens bepaalde perioden. Op basis van de onderzoeksgegevens is niet te bepalen of werkgevers deze informatie niet willen geven, niet kunnen geven (omdat zij er zelf geen inzicht in hebben) of dat er niet aan wordt gedacht om de informatie te delen.
- Iets meer dan de helft (53%) van de van de ondernemingen hanteert een vaste vergoeding voor het opleggen van consignatie.
- Bij ruim de helft van de ondernemingen (53%) kunnen medewerkers kiezen of ze hun gewerkte oproepuren laten uitbetalen of opnemen in tijd-voor-tijd. Bij iets minder van de helft van de ondernemingen (45%) worden deze uren altijd uitbetaald.



- Bij een derde van de ondernemingen kan de medewerker (zeer) vaak, met doorbetaling van loon later beginnen als er een nachtelijke oproep is geweest.
  - Bij 50% van de ondernemingen kan een medewerker vooraf (zeer) vaak invloed uitoefenen op het consignatierooster en bij 64% van de ondernemingen kan dat (ook) achteraf door diensten te ruilen.
  - Bij 15% van de ondernemingen is de consignatieregeling in de afgelopen twee jaar gewijzigd.
  - Als de consignatieregeling in de afgelopen twee jaar is gewijzigd had de wijziging vooral betrekking op het aanpassen van de consignatievergoeding (41%) en/of het aanpassen van de slaapurenregeling (24%).
  - Zowel de werkgevers als de OR / PvT zijn van mening dat de grootste uitdagingen voor de consignatieregeling in de komende twee jaar zijn:
    1. de beloning voor consignatie;
    2. de belasting en belastbaarheid tijdens consignatie;
    3. het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie;
    4. het binnen de grenzen van de Arbeidstijdenwet blijven.
- Werkgevers zien daarnaast ook het mee kunnen blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod en het vinden van medewerkers om consignatie te verrichten als belangrijke uitdagingen.

Uitkomsten vragenlijstonderzoek onder werknemers<sup>2</sup>:

- De medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld waren voornamelijk werkzaam in de Staalindustrie (32%), de Machinebouw (17%) en de Electro (12%).
- Van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld heeft 93% één of meer consignatiediensten verricht in de afgelopen drie maanden.
- Van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, is 68% 45 jaar of ouder en 20% 55 jaar of ouder.
- Van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld werkt het grootste deel (63%) in blokken van 7 dagen achter elkaar.
- Van de medewerkers die in blokken van 7 of 14 dagen consignatie achter elkaar werken, is bijna driekwart (74%) 16 weken of minder per jaar geconsigneerd. Bijna 1 op de 10 medewerkers is per jaar meer dan 27 weken geconsigneerd.
- Medewerkers geven aan dat de meeste consignatieoproepen plaatsvinden op zaterdag overdag en zondag overdag.

---

<sup>2</sup> De vragenlijst is ingevuld door 60 werknemers uit 18 verschillende ondernemingen.



- De gemiddelde duur van een oproep bedraagt 90 minuten, maar kent wel een grote spreiding.
  - Als er sprake is van reistijd tijdens een oproep bedraagt de gemiddelde reistijd (heen en terug) meestal maximaal een uur (60%). Van de medewerkers geeft 20% aan dat zij per oproep gemiddeld 2 uur of meer aan reistijd hebben.
  - Iets meer dan een kwart van de medewerkers (27%) geeft aan dat de vergoeding voor gewerkte oproepen altijd in geld is. Meer dan de helft (55%) geeft aan dat zij kan kiezen tussen tijd en/of geld.
  - Van de medewerkers geeft de helft aan dat zij (zeer) vaak, met doorbetaling van loon later kunnen beginnen als er een nachtelijke oproep is geweest.
  - Van de medewerkers geeft meer dan de helft (54%) aan vooraf (zeer) vaak invloed uit te kunnen oefenen op het consignatierooster en geeft 68% aan (ook) achteraf diensten te kunnen ruilen.
  - Voor de invloed op het consignatierooster geven medewerkers gemiddeld een rapportcijfer van 7,3.
  - Van de medewerkers vindt 60% het belangrijk dat zij kan kiezen tussen het uitbetalen of opnemen in tijd van de oproepen. Iets minder dan een derde van de medewerkers (30%) vindt dat niet belangrijk.
  - Voor bijna een kwart van de medewerkers (23%) zijn de inkomsten uit consignatie een belangrijke aanvulling op hun inkomen en voor bijna de helft van de medewerkers (48%) is dat niet zo of slechts in zeer geringe mate.
  - Medewerkers geven gemiddeld een rapportcijfer van 6,4 voor de manier waarop consignatiediensten binnen de onderneming zijn georganiseerd. Circa een derde van de medewerkers (35%) geeft hiervoor een rapportcijfer van 5 of lager.
  - Medewerkers ervaren de sociale belasting van consignatiediensten hoger dan de fysieke belasting.
  - Bijna een kwart van de medewerkers (23%) geeft aan dat zij vaak wordt opgeroepen voor situaties waarvoor dat eigenlijk niet nodig is.
  - Van de medewerkers geeft iets meer dan een derde (34%) aan dat zij consignatiediensten tot aan hun pensioengerechtigde leeftijd vol kunnen houden.
  - Medewerkers geven aan dat, om in de komende jaren vitaal en productief consignatiediensten te kunnen verrichten, vooral de volgende veranderingen van belang zijn:
    1. vergroten van de groep van medewerkers die consignatiediensten verrichten (39%);
    2. verminderen van onnodige oproepen tijdens consignatie (23%);
    3. andere beloning voor consignatiediensten (20%).
- Van de medewerkers geeft 29% aan dat er geen verandering nodig is in de komende jaren.



## 2 INLEIDING

### 2.1 **Aanleiding**

Sociale partners in de Metalektro hebben op 22 oktober 2013 een overeenkomst bereikt voor vernieuwing van de collectieve arbeidsovereenkomsten in de Metalektro. Hierbij zijn onder meer afspraken gemaakt over consignatiediensten en is de Werkgroep Consignatiediensten ingesteld. Deze werkgroep heeft als opdracht gekregen om invulling te geven aan de afspraken die in de overeenkomst zijn gemaakt<sup>3</sup>:

*“Het werken in consignatie is een belangrijk onderdeel van de activiteiten van een deel van de ondernemingen in de Metalektro. Partijen willen kennis delen over de wijze waarop consignatie in de praktijk is vorm gegeven en ook inzicht hebben in het werken in en de werking van consignatiediensten. Daarom zullen partijen de komende CAO-periode onderzoek doen naar consignatiediensten. In samenhang met dat onderzoek zullen partijen een pilot opzetten met als doel praktische handreikingen te geven hoe met het werken in consignatie goed kan worden omgegaan.*

*CAO-partijen zullen ook extra aandacht geven aan werknemers die in consignatiediensten arbeid verrichten. Die aandacht betreft het geven van voorlichting met het oog op het naleven van de CAO en de Arbeidstijdenwet.*

*Verder zullen partijen de volgende aanbevelingen bij CAO-artikel 3.11 opnemen:*

- *CAO-partijen bevelen de werkgever aan om in een regeling voor een consignatiedienst een afspraak te maken over vergoeding in geld en/of tijd van reizen.*
- *CAO-partijen bevelen de werkgever aan om de rusttijd na een oproep tussen 00.00 en 06.00 uur direct na de oproep te laten plaatsvinden of binnen de kaders van de Arbeidstijdenwet afspraken te hebben die rekening houden met de belasting die consignatie voor werknemers betekent.*
- *CAO-partijen bevelen de werkgever aan om een bestaande regeling voor consignatie regelmatig te evalueren en aan te passen aan veranderde omstandigheden”.*

---

<sup>3</sup> PROTOCOL van de principeovereenkomst CAO's in de Metalektro van 22 oktober 2013.





Volgens de definitie in de Arbeidstijdenwet is consignatie een periode tussen twee diensten waarin de werknemer geen arbeid verricht, maar in opdracht van de werkgever wel verplicht is bereikbaar te zijn om, na een oproep arbeid, te verrichten. Dit kan arbeid vanuit huis zijn of op locatie. In sommige ondernemingen wordt consignatiedienst aangeduid met bijvoorbeeld pieperdienst, storingsdienst, oproepdienst of wacht dienst.

In het vervolg op bovenstaande afspraken, is aan Déhora Consultancy Group (hierna te noemen: Déhora), als onafhankelijk en gespecialiseerd bureau, gevraagd om de Werkgroep Consignatiediensten inhoudelijk te ondersteunen en de activiteiten uit te voeren die leiden tot de gewenste eindresultaten.

## **2.2 Doel en uitgevoerde activiteiten**

Sociale partners in de Metalektro willen:

- kennis delen over de wijze waarop consignatie in de praktijk is vormgegeven;
- inzicht hebben in de werking van consignatiediensten;
- praktische handreikingen geven aan de ruim 1.050 aangesloten ondernemingen;
- met de opgedane kennis één of meerdere pilots organiseren.

Teneinde op een goede manier invulling te geven aan de opdracht en de bovenstaande resultaten te bereiken, heeft de Werkgroep Consignatiediensten drie fasen onderscheiden bij de opdrachtbevestiging:

- fase 1: onderzoek naar consignatiediensten in de Metalektro;
- fase 2: brochure met handreikingen over consignatiediensten;
- fase 3: pilot implementatie van consignatiedienstregeling.

De voorliggende rapportage bevat de uitkomsten van fase 1 en fase 2.

Teneinde inzicht te verkrijgen in het werken in en de werking van consignatie binnen de Metalektro en tot passende handreikingen over consignatie te komen, heeft Déhora de volgende activiteiten uitgevoerd:

- uitvoeren vragenlijstonderzoek onder werkgevers en OR / PvT (hoofdstuk 3);
- uitvoeren vragenlijstonderzoek onder werknemers (hoofdstuk 4);
- houden diepte-interviews met negen ondernemingen en drie werknemers om tot inspirerende praktijkvoorbeelden te komen en opstellen toolbox (hoofdstuk 5).





### **3 CONSIGNATIE IN DE METALEKTRO: WERKGEVERS EN OR / PvT**

Om een beeld te krijgen van de wijze waarop consignatie binnen de Metalektro in de praktijk is vormgegeven en input te verzamelen om tot passende tools en handreikingen voor de branche te komen, zijn vragenlijsten uitgezet onder werkgevers, OR / PvT en werknemers. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder werkgevers en OR / PvT.

#### **3.1 Methode**

##### Vragenlijst werkgevers

Aan 1.092 ondernemingen in de Metalektro is een brief gestuurd ter attentie van de directie, met de uitnodiging om via internet een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief was hiertoe een website en een unieke inlogcode opgenomen. Na twee weken is een herinneringsbrief gestuurd. In totaal is de vragenlijst werkgevers ingevuld door 217 werkgevers. In een enkel geval is de vragenlijst ingevuld voor een aantal aangesloten ondernemingen tegelijkertijd. In aanvulling daarop hebben zes ondernemingen via e-mail of telefoon aangegeven dat zij binnen de onderneming geen gebruik maken van consignatie en om die reden niet meewerken aan het vragenlijstonderzoek.

##### Vragenlijst OR / PvT

Aan 1.092 ondernemingen in de Metalektro is een brief gestuurd ter attentie van de voorzitter van de OR / PvT, met de uitnodiging om via internet een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief was hiertoe een website en een unieke inlogcode opgenomen. Na twee weken is een herinneringsbrief gestuurd. In totaal is de vragenlijst OR / PvT ingevuld door 120 vertegenwoordigers OR / PvT van 119 verschillende ondernemingen.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> In één geval is de vragenlijst OR / PVT zowel ingevuld door de voorzitter als ook door een overig lid van dezelfde onderneming. De resultaten van het overig lid zijn niet meegenomen in de analyses in hoofdstuk 3.



### 3.2 Kenmerken respondenten

Tabel 3.1 geeft de spreiding weer over de verschillende branches binnen de Metalektro.<sup>5</sup> Machinebouw en Staalindustrie zijn het meest vertegenwoordigd in het vragenlijstonderzoek, zowel onder werkgevers als ook onder OR / PvT. Opvallend verder is dat circa een kwart van zowel werkgevers als OR / PvT aangeeft in de categorie 'Overig' werkzaam te zijn.

**Tabel 3.1 In welke branche binnen de Metalektro valt uw onderneming?**

	Vragenlijst werkgevers N = 217	Vragenlijst OR / PvT N = 119
Automotive	4%	8%
High Tech	4%	8%
Scheepsbouw	6%	5%
Constructive	3%	2%
Machinebouw	20%	17%
Staalindustrie	19%	17%
Elektro	8%	9%
Maintenance	4%	4%
Liften	4%	3%
Overig	28%	27%

Naast branche is ook gevraagd naar organisatiegrootte. De antwoorden op deze vraag staan weergegeven in tabel 3.2.

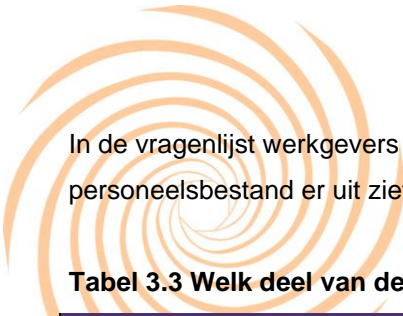
**Tabel 3.2 Hoeveel werknemers werken er bij uw onderneming?**

	Vragenlijst werkgevers N = 215	Vragenlijst OR / PvT N = 119
1-9 werknemers	1%	3%
10-49 werknemers	23%	21%
50-99 werknemers	31%	22%
100-249 werknemers	30%	39%
250 werknemers of meer	15%	16%

*61% van zowel de werkgevers als de vertegenwoordigers OR / PVT geeft aan dat er tussen de 50 en 249 medewerkers in hun organisatie werkzaam zijn.*

---

<sup>5</sup> Voor de indeling van branches is gebruik gemaakt van een eerder uitgevoerd onderzoek naar externe arbodiensten in de Metalektro.



In de vragenlijst werkgevers is aanvullend gevraagd hoe de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand er uit ziet (tabel 3.3).

**Tabel 3.3 Welk deel van de werknemers in uw onderneming is 55 jaar of ouder?**

	Vragenlijst werkgevers N = 216
10% of minder	18%
11-25%	55%
26-50%	26%
51% of meer	1%

*26% van de bedrijven die mee hebben gewerkt aan het onderzoek heeft te maken met substantiële vergrijzing: 26-50% van de medewerkers is 55 jaar of ouder.*

In tabel 3.4 is weergegeven door wie de vragenlijst is ingevuld. Tweederde van de vragenlijsten werkgevers is ingevuld door iemand van HR / personeelszaken, waarbij 26% van de vragenlijsten is ingevuld door de directeur en 41% door een medewerker van HR / personeelszaken. De vragenlijst OR / PvT is in bijna de helft van de gevallen (45%) ingevuld door de voorzitter.

**Tabel 3.4 Wat is uw functie?**

	Vragenlijst Werkgevers N = 217
(algemeen) directeur / eigenaar	15%
bedrijfsleider / manager	9%
directeur HR / personeelszaken	26%
medewerker HR / personeelszaken	41%
anders	9%
	Vragenlijst OR / PvT N = 119
voorzitter	45%
secretaris	21%
overig lid	32%
onbekend	2%

### 3.3 Werkgevers en OR / PvT over gebruik consignatiediensten

Op de vraag of binnen de onderneming gebruik wordt gemaakt van consignatiediensten, antwoordt circa de helft van de respondenten bevestigend (tabel 3.5). In de vragenlijst werkgevers is dit 53%, wat neerkomt op 114 vragenlijsten die in het vervolg van het onderzoek zijn meegenomen. In de vragenlijst OR / PvT is dit 54%, wat neerkomt op 64 vragenlijsten die in het vervolg van het onderzoek zijn meegenomen.

**Tabel 3.5 Wordt in uw onderneming gebruik gemaakt van consignatiediensten?**

Vragenlijst werkgevers N = 217	
nee	47%
ja	53%
Vragenlijst OR / PvT N = 119	
nee	42%
ja	54%
weet ik niet	4%

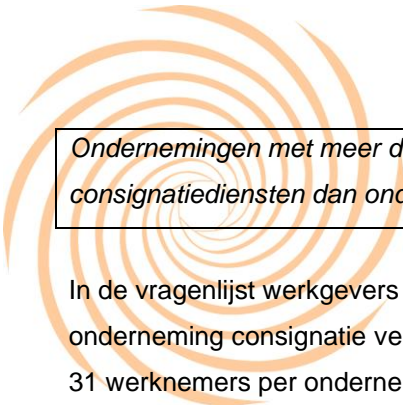
*Van de werkgevers die de vragenlijst hebben ingevuld, geeft 53% aan gebruik te maken van consignatiediensten. In de vragenlijst OR / PvT is dit 54%.*

Tabel 3.6 laat het gerapporteerde gebruik van consignatiediensten zien naar grootteklasse van de ondernemingen.<sup>6</sup>

**Tabel 3.6 Totaal aantal werknemers en gebruik consignatie**

	Vragenlijst Werkgevers N = 215		Vragenlijst OR / PvT N = 119		
	nee	ja	nee	ja	weet niet
<b>Totaal aantal werknemers</b>					
10 – 49 werknemers	70%	30%	76%	24%	0%
50 – 99 werknemers	66%	34%	42%	46%	12%
100 – 249 werknemers	33%	67%	35%	61%	4%
250 werknemers of meer	3%	97%	11%	89%	0%

<sup>6</sup> Vanwege het beperkte aantal ondernemingen in de grootteklasse 1-9, zijn de resultaten voor deze grootteklasse niet meegenomen in de tabel.



*Ondernemingen met meer dan 100 medewerkers rapporteren vaker dat zij gebruik van consignatiediensten dan ondernemingen met minder dan 100 medewerkers.*

In de vragenlijst werkgevers is aanvullend gevraagd hoeveel medewerkers in de onderneming consignatie verrichten. Dit aantal varieert van 1 tot 450. Gemiddeld gaat het om 31 werknemers per onderneming. In tabel 3.7 is het aantal medewerkers met consignatie in vier grootteklassen weergegeven.

**Tabel 3.7 Hoeveel werknemers in uw onderneming verrichten consignatie?**

	Vragenlijst werkgevers N = 114
1 - 5 werknemers	27%
6 - 14 werknemers	33%
15 - 29 werknemers	16%
30 werknemers of meer	24%

Tot slot van deze paragraaf is in tabel 3.8 het aantal werknemers met consignatie weergegeven naar grootteklasse van de onderneming.

**Tabel 3.8 Totaal aantal werknemers en aantal werknemers met consignatie**

Vragenlijst werkgevers N= 113	Aantal werknemers met consignatie			
	1 - 5	6 - 14	15 - 29	30+
<b>Totaal aantal werknemers</b>				
10 - 49 werknemers	33%	53%	13%	0%
50 - 99 werknemers	48%	17%	26%	9%
100 - 249	21%	40%	16%	23%
250 werknemers of meer	16%	26%	10%	48%

*Gemiddeld verrichten, per onderneming, 31 medewerkers consignatie. Van de ondernemingen met 250 medewerkers of meer geeft bijna de helft (48%) aan dat 30 of meer medewerkers in hun organisatie consignatiediensten verrichten.*



### 3.4 Werkgevers over de consignatieregeling

Aan werkgevers is gevraagd waar zij de consignatiediensten voornamelijk voor gebruiken. Voor ongeveer de helft van de ondernemingen in het onderzoek is dit voornamelijk voor het oplossen van (ver)storingen binnen de eigen onderneming ('intern' gerichte consignatie) en de andere helft voornamelijk voor het oplossen van (ver)storingen bij klanten ('extern' gerichte consignatie) (tabel 3.9). Geen van de ondernemingen in het onderzoek geeft aan dat consignatie voornamelijk wordt gebruikt voor de opvang van onderbezetting.

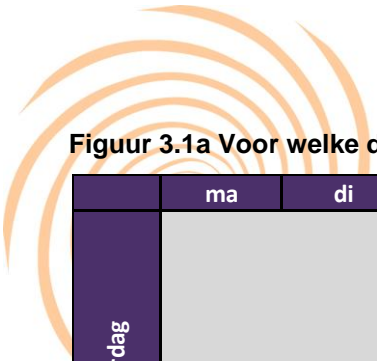
**Tabel 3.9 Waar worden in uw onderneming de consignatiediensten voornamelijk voor gebruikt?**

Vragenlijst werkgevers N = 114	
(ver)storingen eigen onderneming	46%
(ver)storingen bij klanten	51%
opvang onderbezetting	0%
anders	4%

*Iets meer dan de helft van de ondernemingen gebruikt consignatiediensten, voornamelijk, om verstoringen bij de klant op te lossen en iets minder dan de helft gebruikt consignatiediensten, voornamelijk, om verstoringen bij de eigen onderneming op te lossen.*

Vervolgens is gevraagd om voor de verschillende delen van de week aan te geven of wel of niet gebruik wordt gemaakt van consignatiediensten. De resultaten staan weergegeven in figuur 3.1a. In figuur 3.1b zijn de antwoorden vervolgens uitgesplitst naar waar consignatiediensten voornamelijk voor worden gebruikt: het oplossen van (ver)storingen binnen de eigen onderneming ('intern' gerichte consignatie) of bij klanten ('extern' gerichte consignatie).

**Figuur 3.1a Voor welke delen van de dag maakt u gebruik van consignatie? (N = 113)**



	ma	di	wo	do	vr	za	zo
overdag	doordeweeks overdag: 29% gebruikt consignatie					zaterdag overdag: 98%	zondag overdag: 95%
avond	doordeweeks 's avonds: 95% gebruikt consignatie					zaterdag 's avonds: 85%	zondag 's avonds: 81%
nacht	doordeweeks 's nachts: 78% gebruikt consignatie					zaterdag 's nachts: 84%	zondag 's nachts: 83%

**Figuur 3.1b Voor welke delen van de dag maakt u gebruik van consignatie?**

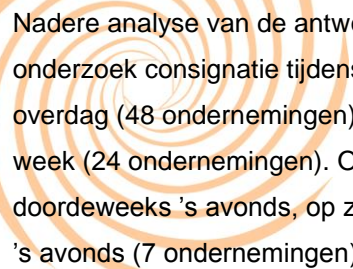
**Antwoorden uitgesplitst naar 'intern' en 'extern' gerichte consignatie (N = 110)**

	ma	di	wo	do	vr	za	zo
overdag	doordeweeks overdag: 15%   <u>29%</u> gebruikt consignatie					zaterdag overdag: 87%   <u>98%</u>	zondag overdag: 77%   <u>95%</u>
avond	doordeweeks 's avonds: 75%   <u>95%</u> gebruikt consignatie					zaterdag 's avonds: 77%   <u>93%</u>	zondag 's avonds: 75%   <u>88%</u>
nacht	doordeweeks 's nachts: 67%   <u>86%</u> gebruikt consignatie					zaterdag 's nachts: 67%   <u>84%</u>	zondag 's nachts: 67%   <u>83%</u>

**Legenda:**

- percentage links (tekst cursief): ondernemingen die aangeven dat consignatie voornamelijk wordt gebruikt voor (ver)storingen binnen de eigen onderneming ('intern' gerichte consignatie);
- percentage rechts (tekst onderstreept): ondernemingen die aangeven dat consignatie voornamelijk wordt gebruikt voor (ver)storingen bij klanten ('extern' gerichte consignatie).





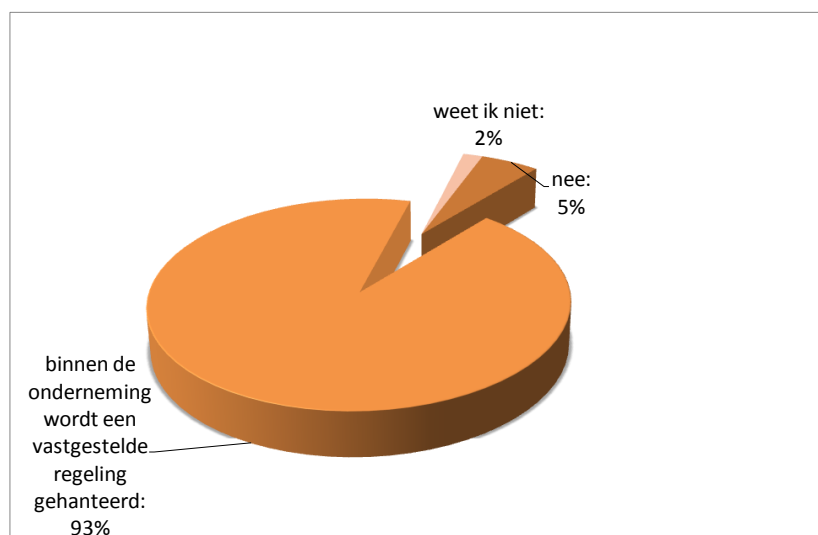
Nadere analyse van de antwoorden leert dat het meest voorkomende patroon in dit onderzoek consignatie tijdens alle delen van de week is, met uitzondering van doordeweeks overdag (48 ondernemingen). Op de tweede plaats komt consignatie tijdens alle delen van de week (24 ondernemingen). Op de derde plaats komt het patroon van consignatie doordeweeks 's avonds, op zaterdag overdag en 's avonds en op zondag overdag en 's avonds (7 ondernemingen).

*Bij bijna een kwart van de ondernemingen (21%) is op elk moment van de week minimaal één medewerker geconsigneerd.*

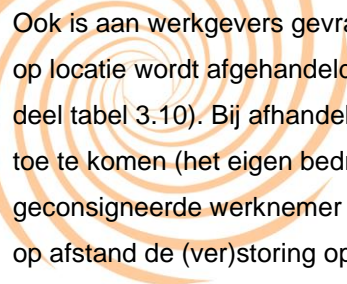
*Ondernemingen met 'extern' gerichte consignatie (ondernemingen die consignatie gebruiken om externe verstoringen op te lossen ) rapporteren op elk moment van de week een hoger percentage voor de inzet van consignatie dan ondernemingen met 'intern' gerichte consignatie (ondernemingen die aangeven dat consignatie voornamelijk wordt gebruikt voor (ver)storingen binnen de eigen onderneming).*

Aan werkgevers is gevraagd of zij binnen de onderneming een vastgestelde consignatieregeling hanteren. Zoals figuur 3.2 laat zien, antwoordt een meerderheid (93%) hier bevestigend op.

**Figuur 3.2 Wordt in uw onderneming een vastgesteld consignatieregeling gehanteerd? (N = 113)**



*Een grote meerderheid (93%) van de ondernemingen geeft aan een vastgestelde consignatieregeling te hebben.*

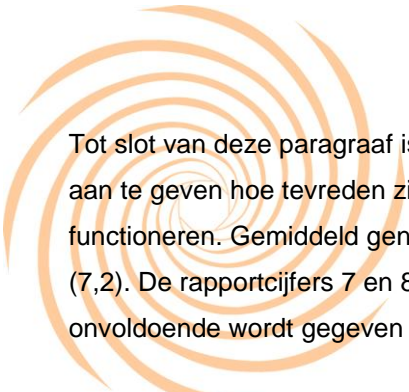


Ook is aan werkgevers gevraagd om een inschatting te maken van het aandeel oproepen dat op locatie wordt afgehandeld (bovenste deel tabel 3.10), respectievelijk vanuit huis (onderste deel tabel 3.10). Bij afhandeling op locatie dient degene die wordt opgeroepen naar het bedrijf toe te komen (het eigen bedrijf of de klant). Bij afhandeling vanuit huis kan een geconsigneerde werknemer bijvoorbeeld met zijn of haar computer inloggen en op die manier op afstand de (ver)storing oplossen. Bij het beantwoorden van de vraag is aan werkgevers gevraagd om het gemiddelde te nemen van de afgelopen zes maanden. De uitkomsten op deze vragen bieden de mogelijkheid om iets te zeggen over de verhouding tussen afhandelen op locatie en vanuit huis. Tabel 3.10 laat zien dat verhoudingsgewijs meer oproepen op locatie moeten worden afgehandeld dan vanuit huis: 50% van de werkgevers rapporteert dat een meerderheid van de oproepen bij hen op locatie moet worden afgehandeld en 26% rapporteert dit over oproepen vanuit huis (een meerderheid is 61% of meer van de oproepen).

**Tabel 3.10 Afhandeling oproepen tijdens consignatie**

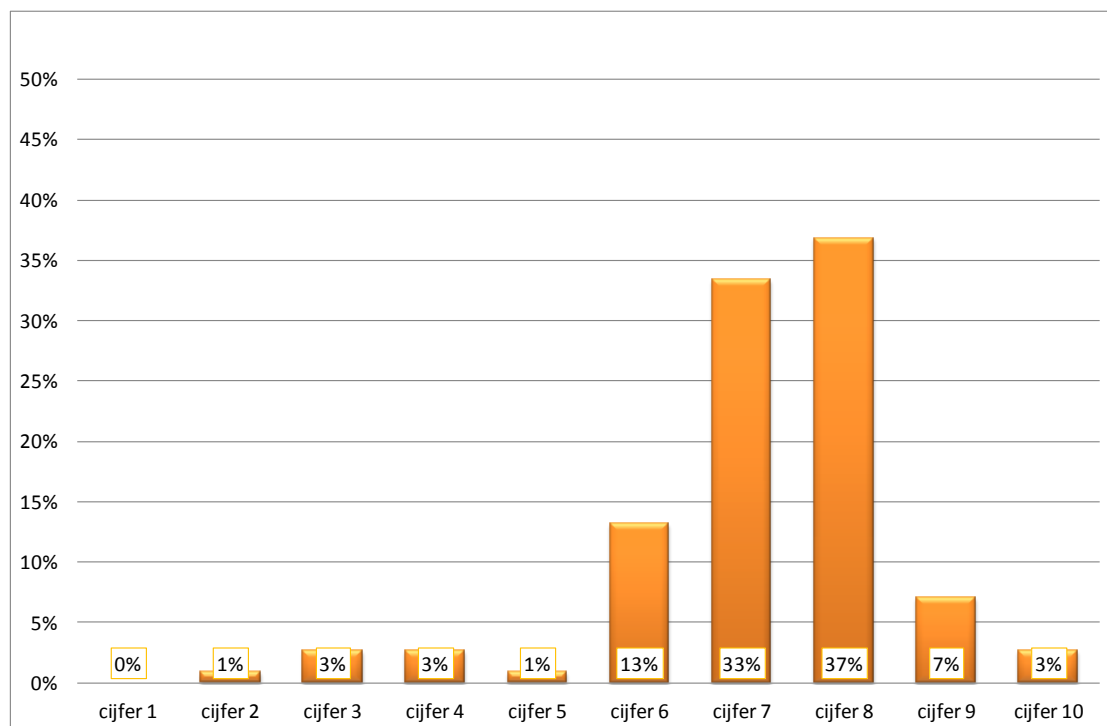
Welk deel van de oproepen tijdens consignatie wordt op locatie afgehandeld?	Vragenlijst werkgevers N = 112
20% of minder van de oproepen	23%
21 - 40% van de oproepen	16%
41 - 60% van de oproepen	12%
61 – 80% van de oproepen	13%
81% of meer van de oproepen	37%
Welk deel van de oproepen tijdens consignatie wordt vanuit huis afgehandeld?	Vragenlijst werkgevers N = 111
20% of minder van de oproepen	51%
21 - 40% van de oproepen	9%
41 - 60% van de oproepen	14%
61 – 80% van de oproepen	12%
81% of meer van de oproepen	14%

*Verhoudingsgewijs worden er meer oproepen op locatie afgehandeld (het eigen bedrijf of dat van de klant) dan dat er oproepen vanuit huis worden afgehandeld.*



Tot slot van deze paragraaf is aan werkgevers gevraagd om door middel van een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de manier waarop de consignatiediensten bij hun functioneren. Gemiddeld genomen geven de werkgevers in het onderzoek hier een 7+ aan (7,2). De rapportcijfers 7 en 8 komen het meeste voor, zoals figuur 3.3 toont. Een onvoldoende wordt gegeven door 7% van de werkgevers in het onderzoek.

**Figuur 3.3 In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop de consignatiediensten bij u functioneren? (N = 114)**



*Als gevraagd wordt naar de tevredenheid over het functioneren van de consignatiediensten geeft acht van de tien van de werkgevers hier een rapportcijfer van 7 of hoger voor. Het maakt daarbij geen verschil waar consignatie voornamelijk voor wordt gebruikt (voor het oplossen van (ver)storingen binnen de eigen onderneming, respectievelijk bij klanten).*



### 3.5 OR / PvT over de consignatieregeling

In de vragenlijst OR / PvT is gevraagd of er in de afgelopen 12 maanden met de werkgever overleg is geweest over consignatie. Tabel 3.11 geeft de antwoorden op deze vraag weer.

**Tabel 3.11 Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de werkgever overleg gehad over consignatie?**

Vragenlijst OR / PvT N = 64	
nee	58%
ja	39%
weet ik niet	3%

*Bijna vier van de tien vertegenwoordigers van de OR/PvT (39%) heeft in de afgelopen 12 maanden overleg gehad met de werkgever over consignatie.*

Aansluitend is gevraagd of binnen de onderneming een vastgestelde consignatieregeling wordt gehanteerd. Tabel 3.12 laat zien dat acht op de tien vertegenwoordigers OR / PvT in het onderzoek aangeeft dat dit het geval is (81%). Aan deze vertegenwoordigers is een aantal aanvullende vragen gesteld over de totstandkoming van de consignatieregeling. De antwoorden op deze vragen staan weergegeven in tabel 3.13 - 3.16.

**Tabel 3.12 Wordt binnen uw onderneming een vastgestelde consignatieregeling gehanteerd?**

Vragenlijst OR / PvT N = 64	
nee	11%
ja	81%
weet ik niet	8%

*Een ruime meerderheid (81%) van de vertegenwoordigers OR/ PvT geeft aan dat er binnen de onderneming een vastgestelde consignatieregeling wordt gehanteerd.*

**Tabel 3.13 Is de huidige consignatieregeling in overleg met de OR / PvT opgesteld?**

	Vragenlijst OR / PvT N = 50
nee	14%
ja	58%
weet ik niet	28%

*Van de vertegenwoordigers OR / PvT geeft 58% aan dat de huidige consignatieregeling in overleg met de OR / PvT is opgesteld. Nog eens 28% geeft aan dit niet te weten. Reden hiervoor kan zijn dat de regeling al geruime tijd binnen de onderneming bestaat en het dus te lang geleden is, of dat de OR / PvT is vernieuwd en de nieuwe leden niet zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van de regeling.*

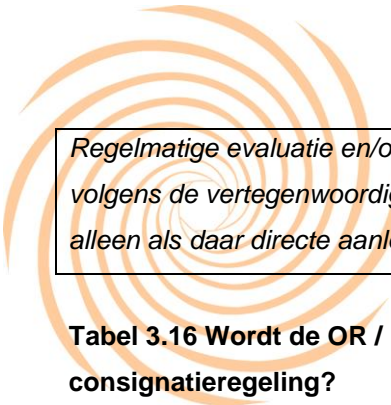
**Tabel 3.14 De belangen van werkgever en werknemer zijn in de huidige consignatieregeling goed afgewogen.**

	Vragenlijst OR / PvT N = 52
(zeer) mee oneens	10%
er tussen in	50%
(zeer) mee eens	40%

*40% van de vertegenwoordigers OR / PvT in het onderzoek is het (zeer) eens met de stelling dat de belangen van de werkgever en de werknemer in de huidige consignatieregeling goed zijn afgewogen.*

**Tabel 3.15 Wordt de huidige consignatieregeling regelmatig geëvalueerd en/of getoetst (op bijvoorbeeld het aantal, de frequentie en de duur van oproepen tijdens consignatie en eventuele piekbelasting tijdens bepaalde perioden)?**

	Vragenlijst OR / PvT N = 52
nee	29%
alleen als daar directe aanleiding toe is	54%
ja, 1 keer per 2 jaar of vaker	10%
weet ik niet	8%



*Regelmatige evaluatie en/of toetsing van de consignatieregeling vindt vrijwel niet plaats volgens de vertegenwoordigers OR / PvT. Evaluatie en/of toetsing vindt niet plaats (29%) of alleen als daar directe aanleiding toe is (54%).*

**Tabel 3.16 Wordt de OR / PvT betrokken bij de evaluatie en/of toetsing van de consignatieregeling?**

	Vragenlijst OR / PvT N = 52
nee	40%
ja	38%
weet ik niet	21%

*38% van de vertegenwoordigers OR / PvT geeft aan betrokken te worden bij evaluatie en/of toetsing van de consignatieregeling.*

Tot slot van dit onderdeel is aan alle vertegenwoordigers OR / PvT gevraagd of zij inzicht krijgen in het aantal, de frequentie en de duur van oproepen tijdens consignatie en eventuele piekbelasting tijdens bepaalde perioden. De antwoorden op deze vraag staan vermeld in tabel 3.17.

**Tabel 3.17 Krijgt de OR / PvT inzicht in het aantal, de frequentie en de duur van oproepen tijdens consignatie en eventuele piekbelasting tijdens bepaalde perioden?**

	Vragenlijst OR / PvT N = 64
nee	77%
ja	13%
weet ik niet	11%

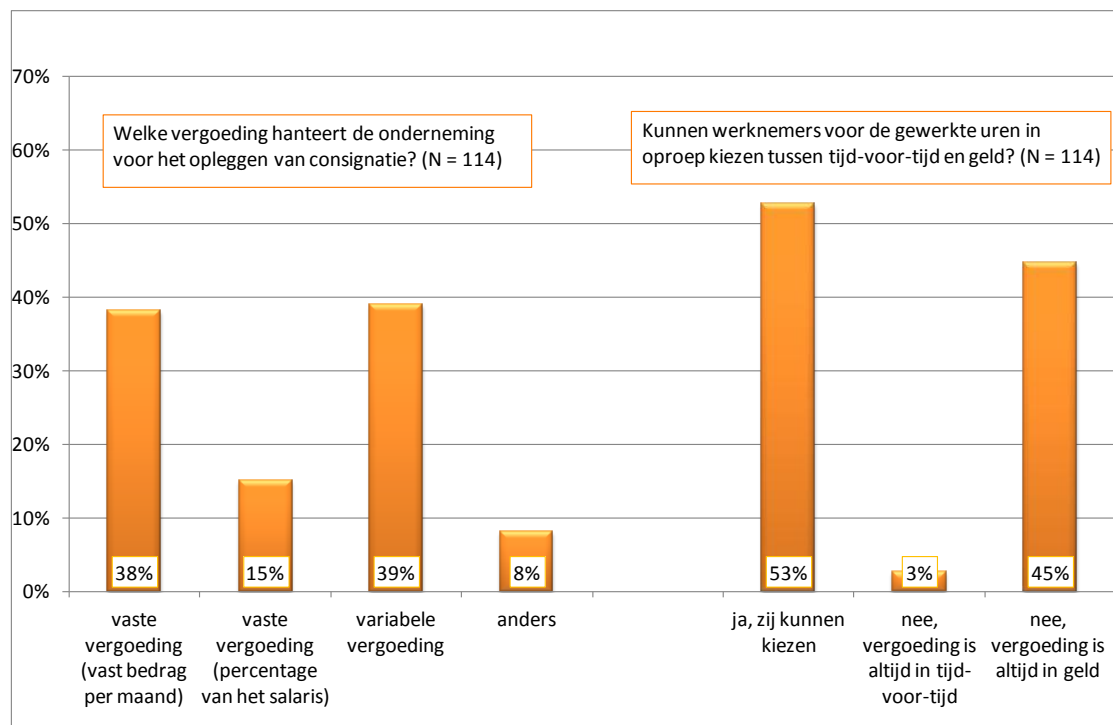
*Meer dan driekwart van de vertegenwoordigers OR / PvT (77%) geeft aan geen informatie te ontvangen over het aantal, de frequentie en duur van de oproepen tijdens consignatie, of over eventuele piekbelasting tijdens bepaalde perioden. Het is niet duidelijk of er niet aan wordt gedacht om deze informatie op te vragen, dan wel of werkgevers deze informatie niet willen of niet kunnen geven (omdat zij er zelf geen inzicht in hebben).*

### 3.6 Werkgevers over vergoeding en invloed

In de vragenlijst werkgevers zijn vragen opgenomen over de vergoedingsregeling die wordt gehanteerd binnen de eigen onderneming. Voor het opleggen van consignatie hanteert één op de vier ondernemingen in het onderzoek (38%) een vaste vergoeding in de vorm van een vast bedrag per maand (figuur 3.4; linkerzijde). Een vaste vergoeding in de vorm van een percentage van het salaris komt relatief minder vaak voor (15%).

Aan de rechterzijde van figuur 3.4 zijn de antwoorden opgenomen op de vraag of werknemers kunnen kiezen tussen tijd en/of geld. Ruim de helft van de werkgevers in het onderzoek (53%) geeft aan dat werknemers in hun onderneming kunnen kiezen. Indien niet kan worden gekozen, worden de gewerkte uren in oproep standaard vergoed in geld.

**Figuur 3.4 Gehanteerde regeling voor vergoeding (N = 114)**



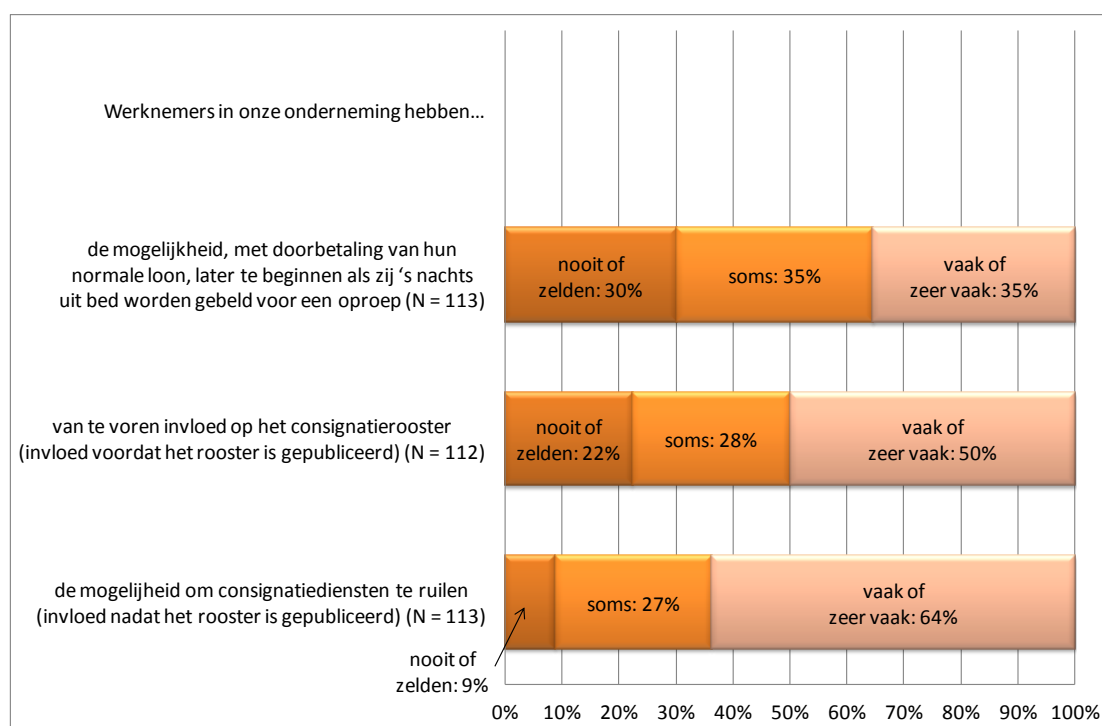
*Ruim de helft (53%) van de werkgevers hanteert een vaste vergoeding voor het opleggen van consignatie.*



*Bij ruim de helft van de ondernemingen (53%) kunnen medewerkers kiezen of zij hun gewerkte oproepuren laten uitbetalen of opnemen in tijd-voor-tijd. Bij iets minder dan de helft van de ondernemingen (45%) worden deze uren altijd uitbetaald.*

In figuur 3.5 zijn de antwoorden op drie stellingen weergegeven. Eén op de drie werkgevers in het onderzoek (35%) geeft aan dat werknemers (zeer) vaak de mogelijkheid hebben om, met doorbetaling van hun normale loon, later te beginnen als zij 's nachts uit bed worden gebeld voor een oproep (slaapurenregeling).


**Figuur 3.5 Slaapurenregeling en invloed van werknemers op het consignatierooster**



De helft van de werkgevers (50%) rapporteert dat werknemers in hun onderneming (zeer) vaak van te voren invloed hebben op het consignatierooster. In het geval van invloed achteraf (ruilen) is dit percentage 64%. Nadere analyse wijst uit dat de twee aspecten positief met elkaar samenhangen.

**Noot Déhora:** Het nadeel van het verlenen van invloed achteraf is dat de werkgever minder sturing heeft op het voldoen aan de normen van de Arbeidstijdenwet.

Niet alle werkgevers in het onderzoek bieden invloed op het consignatierooster. Zo zegt 22% nooit of zelden invloed vooraf te geven en 9% dit nooit of zelden achteraf te doen.



*Bij een derde van de ondernemingen (35%) kan een medewerker (zeer) vaak, met doorbetaling van loon, later beginnen als er een nachtelijke oproep is geweest.*

*Bij de helft van de ondernemingen (50%) kan een medewerker vooraf (zeer) vaak invloed uitoefenen op het consignatierooster en bij 64% van de ondernemingen kan dat (ook) achteraf door diensten te ruilen.*

### 3.7 Werkgevers over wijzingen

In de vragenlijst werkgevers is gevraagd of de consignatieregeling de afgelopen twee jaar is gewijzigd (tabel 3.18). Eén op de zeven ondernemingen in het onderzoek (15%) geeft aan dat dit het geval is geweest.

**Tabel 3.18 Is de consignatieregeling in uw onderneming de afgelopen twee jaar gewijzigd?**

Vragenlijst werkgevers N = 114	
nee	82%
ja	15%
weet ik niet	3%

Zoals duidelijk wordt uit tabel 3.19, hadden de meeste wijzigingen betrekking op het aanpassen van de vergoedingen voor het opleggen van consignatie en voor oproepen tijdens consignatie. Werkgevers konden bij deze vraag meer dan één antwoord aankruisen, vandaar dat de antwoorden niet optellen tot 100%.

**Tabel 3.19 Waarop had deze wijziging betrekking? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Vragenlijst werkgevers N = 17
omzetten reguliere dienst in consignatie	18%
omzetten consignatie in reguliere dienst	0%
aanpassen slaapurenregeling	24%
aanpassen vergoeding voor opleggen consignatie	41%
aanpassen vergoeding voor oproepen tijdens consignatie	29%
aanpassen ontziebepalingen consignatieregeling	0%
aanpassen aantal consignatiediensten per werknemer	18%
nieuwe / andere functiegroepen consigner	6%
anders	35%

Onder de noemer 'anders' worden verschillende zaken genoemd:

- de regeling is opnieuw bekeken of aangepast naar de huidige tijd;
- de regeling consignatie is afgeschaft;
- er is voor het eerst een consignatieregeling ingevoerd;
- de definitie waarvoor consignatie wordt gelopen, is aangepast;
- het consignatierooster is aangepast.

*Bij 15% van de ondernemingen is de consignatieregeling in de afgelopen twee jaar gewijzigd.*

*Als de consignatieregeling in de afgelopen twee jaar is gewijzigd, had de wijziging vooral betrekking op het aanpassen van de consignatievergoeding (41%) en/of het aanpassen van de slaapurenregeling (24%).*

Met een aantal ondernemingen heeft een verdiepend interview plaats gevonden over de wijziging die binnen hun onderneming is doorgevoerd. Op basis daarvan zijn inspirerende praktijkvoorbeelden opgesteld (zie hoofdstuk 5).



### 3.8 Werkgevers en OR / PvT over uitdagingen de komende twee jaar

Zowel in de vragenlijst werkgevers als ook in de vragenlijst OR / PvT is gevraagd wat de grootste uitdagingen zijn voor de komende twee jaar met betrekking tot de consignatieregeling.

Tabel 3.20 laat de antwoorden op deze vraag zien. Omdat het mogelijk was bij deze vraag om meerdere antwoorden aan te kruisen, tellen de percentages niet op tot 100%. De meeste werkgevers en vertegenwoordigers OR / PvT hebben één of twee uitdagingen aangekruist. Een kleine minderheid heeft er drie of meer aangekruist.

**Tabel 3.20 Wat zijn voor uw onderneming voor de komende twee jaar de grootste uitdagingen met betrekking tot uw consignatieregeling? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Vragenlijst werkgevers N = 112	Vragenlijst OR / PvT N = 64
geen uitdagingen	13%	8%
belasting en belastbaarheid tijdens consignatie	24%	30%
binnen de grenzen van de Arbeidstijdenwet blijven	19%	27%
het mee kunnen blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod	24%	13%
het (meer) rekening houden met voorkeuren van werknemers	7%	6%
de leeftijdsopbouw van de groep werknemers met consignatie	15%	16%
de onvrede onder werknemers over consignatie	12%	13%
het vinden van nieuwe werknemers die consignatie willen verrichten	17%	8%
het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie	22%	29%
het maken van de afweging tussen consignatiediensten en reguliere diensten	10%	10%
de beloning voor consignatie	24%	32%
anders	6%	5%

Bij werkgevers is de top-5 uitdagingen als volgt opgebouwd:

1. de beloning voor consignatie (24%);
2. belasting en belastbaarheid tijdens consignatie (24%);
3. het mee kunnen blijven bewegen met pieken en dalen in het werkaanbod (24%);
4. het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie (22%);
5. binnen de grenzen van de Arbeidstijdenwet blijven (19%).



Bij de OR / PvT is de top-5 uitdagingen als volgt opgebouwd:

1. de beloning voor consignatie (32%);
2. belasting en belastbaarheid tijdens consignatie (30%);
3. het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie (29%);
4. binnen de grenzen van de Arbeidstijdenwet blijven (27%);
5. de leeftijdsopbouw van de groep werknemers met consignatie (16%).

Respondenten hadden de mogelijkheid om andere uitdagingen te noemen onder de noemer 'anders'. In dit kader worden de volgende zaken aangestipt:

- een verschuiving van het afhandelen van oproepen op locatie naar het oplossen vanuit huis;
- afweging consignatiedienst versus andere oplossing;
- een nadere toelichting op uitdagingen rondom beloning;
- de groepsgrootte van de groep medewerkers met consignatie;
- de toekomstbestendigheid van het fenomeen consignatieregeling;
- de leeftijdsopbouw van de groep medewerkers met consignatie.

*De grootste uitdagingen voor de consignatieregeling in de komende twee jaar die zowel in de top-5 van werkgevers als in de top-5 van vertegenwoordigers OR / PvT voorkomen, zijn:*

- 1. beloning voor consignatie;*
- 2. belasting en belastbaarheid tijdens consignatie;*
- 3. het vermijden van onnodige oproepen tijdens consignatie;*
- 4. binnen de grenzen van de Arbeidstijdenwet blijven.*



## **4 CONSIGNATIE IN DE METALEKTRO: WERKNEMERS**

In hoofdstuk 4 is verslag gedaan van de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder werkgevers en OR / PvT. In dit hoofdstuk staan de resultaten van het vragenlijstonderzoek onder werknemers centraal.

### **4.1 Methode**

Ten einde ook inzicht te krijgen in de beleving en behoeften van werknemers rond consignatie, is in de vragenlijst werkgevers gevraagd of werkgevers bereid waren om tien uitnodigingsbrieven te verspreiden onder werknemers met consignatiedienst in hun onderneming. In totaal gaven 33 werkgevers aan daar graag aan mee te willen werken. Aan hen is een set van tien uitnodigingsbrieven verstuurd. Tevens is aan werkgevers gevraagd of zij bezwaar hadden als de OR / PvT voor een dergelijke vraag werd benaderd. In totaal gaven 32 werkgevers aan daar geen bezwaar tegen te hebben. In totaal konden op die manier 44 unieke ondernemingen worden benaderd voor het verspreiden van de vragenlijsten: 33 werkgevers werden aangeschreven en 11 voorzitters OR / PvT.

In de begeleidende brieven aan directie, respectievelijk voorzitter OR / PvT werden twee scenario's aangegeven:

- In de onderneming werken minder dan tien werknemers met consignatie.  
In dat geval is gevraagd om aan alle werknemers met consignatie een uitnodigingsbrief te geven. De overgebleven uitnodigingsbrieven konden als niet verzonden worden beschouwd.
- In de onderneming werken meer dan tien werknemers met consignatie.  
In dat geval is gevraagd om de set van tien uitnodigingsbrieven willekeurig te verspreiden onder de totale groep van werknemers met consignatie.

Uiteindelijk is de vragenlijst ingevuld door 60 werknemers van 18 verschillende ondernemingen.



## 4.2 Kenmerken respondenten vragenlijst werknemers

Tabel 4.1 geeft de spreiding weer over de verschillende branches binnen de Metalektro. De Staalindustrie is het meest vertegenwoordigd in het onderzoek.

**Tabel 4.1 In welke branche binnen de Metalektro valt uw onderneming?**

Vragenlijst werknemers N = 60	
Automotive	13%
High Tech	5%
Scheepsbouw	0%
Constructive	0%
Machinebouw	17%
Staalindustrie	32%
Elektro	12%
Maintenance	2%
Liften	7%
Overig	13%

*De medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn voornamelijk werkzaam in de Staalindustrie (32%), de Machinebouw (17%), de Automotive (13%) en de Electro (12%).*

Naast branche is ook gevraagd naar organisatiegrootte. De antwoorden op deze vraag staan weergegeven in tabel 4.2.

**Tabel 4.2 Hoeveel werknemers werken er bij uw onderneming?**

Vragenlijst werknemers N = 60	
10-49 werknemers	3%
50-99 werknemers	25%
100-249 werknemers	35%
250 werknemers of meer	33%
Weet ik niet	3%

Op de vraag of de afgelopen maanden één of meer consignatiediensten zijn verricht, antwoordt 93% bevestigend (tabel 4.3). Dit komt neer op 58 vragenlijsten die in het vervolg van het onderzoek zijn meegenomen. Achtergrondkenmerken van de respondenten staan vermeld in tabel 4.4 - 4.6.



**Tabel 4.3 Heeft u de afgelopen drie maanden één of meer consignatiediensten verricht?**

	Vragenlijst werknemers N = 60
nee	7%
ja	93%

*Van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft 93% één of meer consignatiediensten verricht in de afgelopen drie maanden.*

**Tabel 4.4 Wat is uw leeftijd?**

	Vragenlijst werknemers N = 56
24 jaar of jonger	2%
25 – 34 jaar	11%
35 – 44 jaar	20%
45 – 54 jaar	48%
55 jaar of ouder	20%

**Tabel 4.5 Wat is uw thuissituatie?**

	Vragenlijst werknemers N = 56
samenwonend met partner / getrouwd	86%
alleenwonend	13%
anders	2%

**Tabel 4.6 Heeft u thuiswonende kinderen?**

	Vragenlijst werknemers N = 56
nee	39%
ja	61%

*Van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, is bijna de helft (48%) 45 - 54 jaar en is 20% is 55 jaar of ouder. De meeste respondenten (86%) wonen samen of zijn getrouwd en ongeveer twee op drie respondenten (61%) heeft thuiswonende kinderen.*



### 4.3 Werknemers over hun rooster en oproepen

Op de vraag hoe hun consignatierooster er uit ziet, antwoordt een ruime meerderheid (63%) dat zij in blokken van 7 dagen consignatie achter elkaar werken (tabel 4.7). Aan deze medewerkers en aan degenen die in blokken van 14 dagen consignatie achter elkaar werken, is vervolgens gevraagd hoeveel weken consignatie zij gemiddeld per jaar verrichten. De antwoorden op deze vraag staan vermeld in tabel 4.8. Gemiddeld wordt door de medewerkers in het onderzoek 16 weken consignatie per jaar verricht.

**Tabel 4.7 Hoe ziet uw consignatierooster er uit?**

Vragenlijst werknemers N = 56	
ik werk blokken van 14 dagen consignatie achter elkaar	4%
ik werk blokken van 7 dagen consignatie achter elkaar	63%
ik werk blokken met 3 of 4 dagen consignatie achter elkaar	0%
ik werk blokken met 2 of 3 dagen consignatie achter elkaar	5%
anders	29%

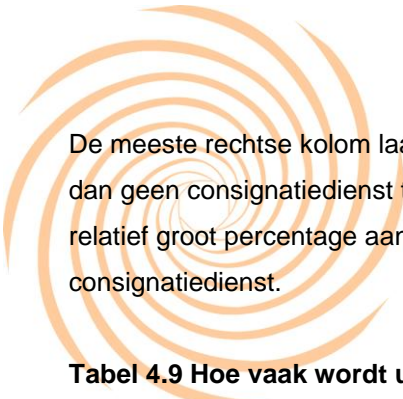
*Van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, werkt het grootste deel (63%) in blokken van 7 dagen achter elkaar.*

**Tabel 4.8 Hoeveel consignatieweken heeft u gemiddeld per jaar? (alleen indien blokken 14 / 7 dagen)**

Vragenlijst werknemers N = 34	
1 - 16 weken	74%
17 - 26 weken	18%
27+ weken	9%

*Van de medewerkers die zijn geconsigneerd in blokken van 7 of 14 dagen achter elkaar, is bijna driekwart (74%) 16 weken of minder per jaar geconsigneerd. Bijna 1 op de 10 medewerkers is per jaar meer dan 27 weken geconsigneerd.*

Aan medewerkers is gevraagd om voor de verschillende delen van de week aan te geven hoe vaak zij gemiddeld tijdens een consignatiedienst worden opgeroepen. De antwoorden op deze vraag staan in tabel 4.9.



De meeste rechtse kolom laat zien welk deel van de werknemers in het onderzoek aangeeft dan geen consignatiedienst te verrichten. In tabel 4.9 valt op dat in het weekend overdag een relatief groot percentage aangeeft vaak of zeer vaak te worden opgeroepen tijdens de consignatiedienst.

**Tabel 4.9 Hoe vaak wordt u gemiddeld tijdens een consignatiedienst opgeroepen?**

Vragenlijst werknemers				
	nooit zelden	soms	vaak zeer vaak	geen c-dienst
doordeweeks overdag (N = 54)	37%	17%	7%	39%
doordeweeks 's avonds (N = 54)	17%	69%	6%	9%
doordeweeks 's nachts (N = 55)	38%	47%	5%	9%
zaterdag overdag (N = 54)	19%	57%	19%	6%
zaterdag 's avonds (N = 54)	22%	61%	7%	9%
zaterdag 's nachts (N = 55)	40%	49%	4%	7%
zondag overdag (N = 55)	24%	55%	16%	5%
zondag 's avonds (N = 55)	25%	60%	9%	5%
zondag 's nachts (N = 55)	42%	45%	2%	11%

*Medewerkers geven aan dat zij met name op zaterdag overdag en zondag overdag (zeer) vaak worden opgeroepen.*

Daarnaast is gevraagd naar de gemiddelde duur van een oproep. Gemiddeld geven werknemers in het onderzoek aan ruim 90 minuten bezig te zijn met een oproep, variërend van een paar minuten tot vijf uur. In tabel 4.10 is de gemiddelde duur van oproepen weergegeven in drie grootteklassen.

*De gemiddelde duur van een oproep bedraagt 90 minuten maar kent wel een grote spreiding.*

Niet iedereen heeft reistijd. Degenen die wel reistijd rapporteren, komen gemiddeld op bijna vijf kwartier, variërend van een paar minuten tot drie uur. In het tweede deel van tabel 4.10 is de gemiddelde reistijd bij oproepen weergegeven in drie grootteklassen.



**Tabel 4.10 Oproep en reistijd**

Hoe lang duurt een gemiddelde oproep?	Vragenlijst werknemers N = 52
1 - 60 minuten	50%
61 - 120 minuten	33%
121+ minuten	17%
Hoeveel tijd bent u bij een oproep gemiddeld kwijt aan reistijd (heen- en terugreis)? Alleen indien reistijd.	Vragenlijst werknemers N = 30
1 - 60 minuten	60%
61 - 120 minuten	20%
121+ minuten	20%

*Als er sprake is van reistijd bedraagt de gemiddelde reistijd (heen en terug) meestal maximaal een uur (60%). Van de medewerkers geeft 20% aan dat zij per oproep gemiddeld meer dan 2 uur reistijd hebben.*

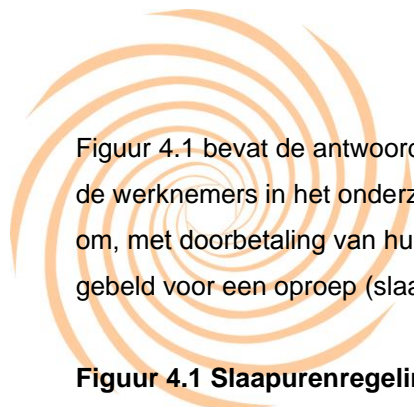
#### **4.4 Werknemers over vergoeding, invloed en geld**

Desgevraagd geeft de helft van de werknemers in het onderzoek aan dat zij voor de gewerkte uren tijdens een oproep kunnen kiezen tussen vergoeding in tijd-voor-tijd of in geld (zie tabel 4.11).

**Tabel 4.11 Heeft u de mogelijkheid om voor de gewerkte uren tijdens oproep te kiezen tussen vergoeding in tijd-voor-tijd of in geld?**

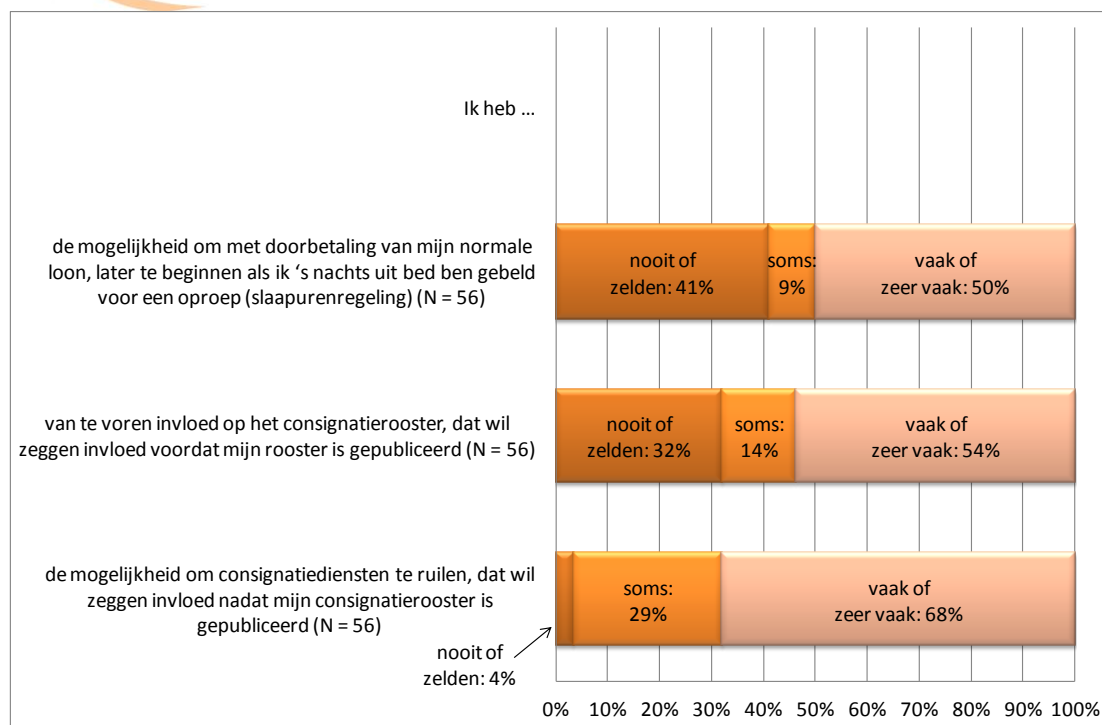
	Vragenlijst werknemers N = 56
ja, ik kan kiezen	55%
nee vergoeding is altijd in tijd-voor-tijd	18%
nee, vergoeding is altijd in geld	27%

*Ruim een kwart van de medewerkers (27%) geeft aan dat de vergoeding voor gewerkte oproepen altijd in geld is. Meer dan de helft (55%) geeft aan dat zij kunnen kiezen tussen tijd en geld.*



Figuur 4.1 bevat de antwoorden op drie stellingen rondom slaapuren en invloed. De helft van de werknemers in het onderzoek (50%) geeft aan dat zij (zeer) vaak de mogelijkheid hebben om, met doorbetaling van hun normale loon, later te beginnen als zij 's nachts uit bed worden gebeld voor een oproep (slaapurenregeling). Voor 41% is dit nooit of zelden het geval.

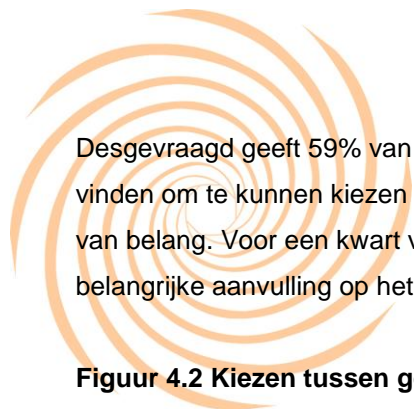
**Figuur 4.1 Slaapurenregeling en invloed van werknemers op het consignatierooster**



Daarnaast rapporteert de helft van de werknemers (54%) dat zij (zeer) vaak van te voren invloed hebben op het consignatierooster. In het geval van invloed achteraf (ruilen) is dit percentage 68%.

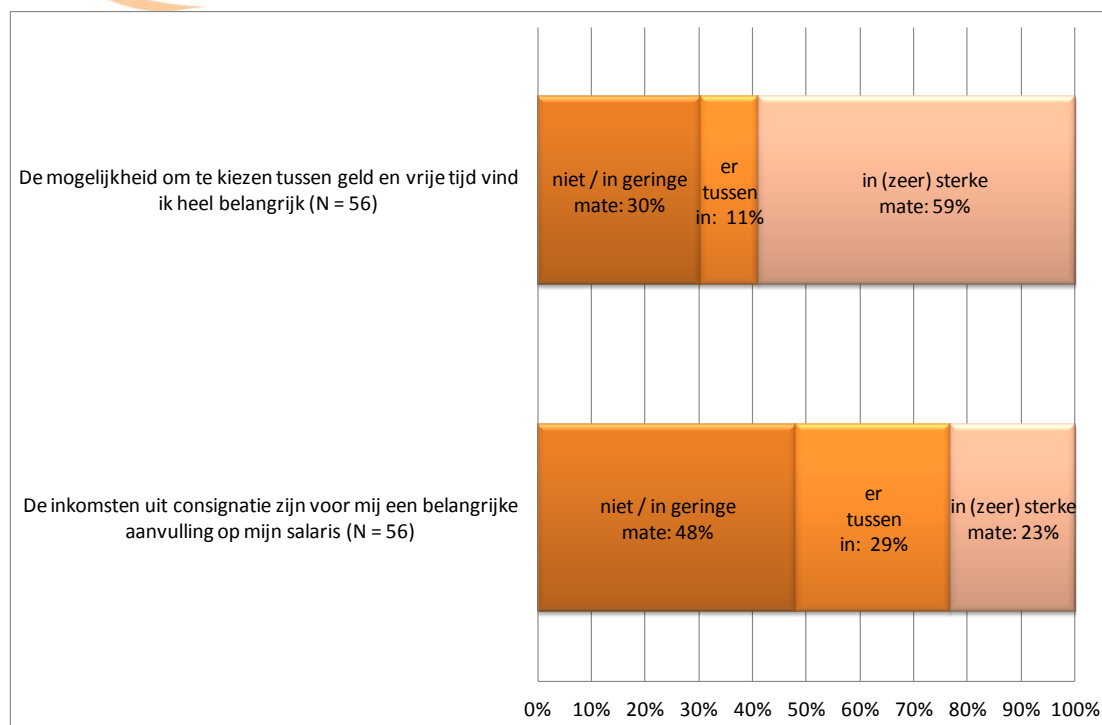
*Van de medewerkers geeft de helft aan dat zij (zeer) vaak, met doorbetaling van loon, later mogen beginnen als er een nachtelijke oproep is geweest.*

*Van de medewerkers geeft meer dan de helft (54%) aan dat zij vooraf (zeer) vaak invloed uit kan oefenen op het consignatierooster en 68% kan dat (ook) achteraf door diensten te ruilen.*



Desgevraagd geeft 59% van de werknemers in het onderzoek aan dat zij het belangrijk vinden om te kunnen kiezen tussen geld en vrije tijd. Voor 30% is dit niet of in geringe mate van belang. Voor een kwart van de werknemers in het onderzoek zijn de inkomsten een belangrijke aanvulling op het salaris. De resultaten staan in figuur 4.2.

**Figuur 4.2** Kiezen tussen geld en vrije tijd en belang inkomsten uit consignatie

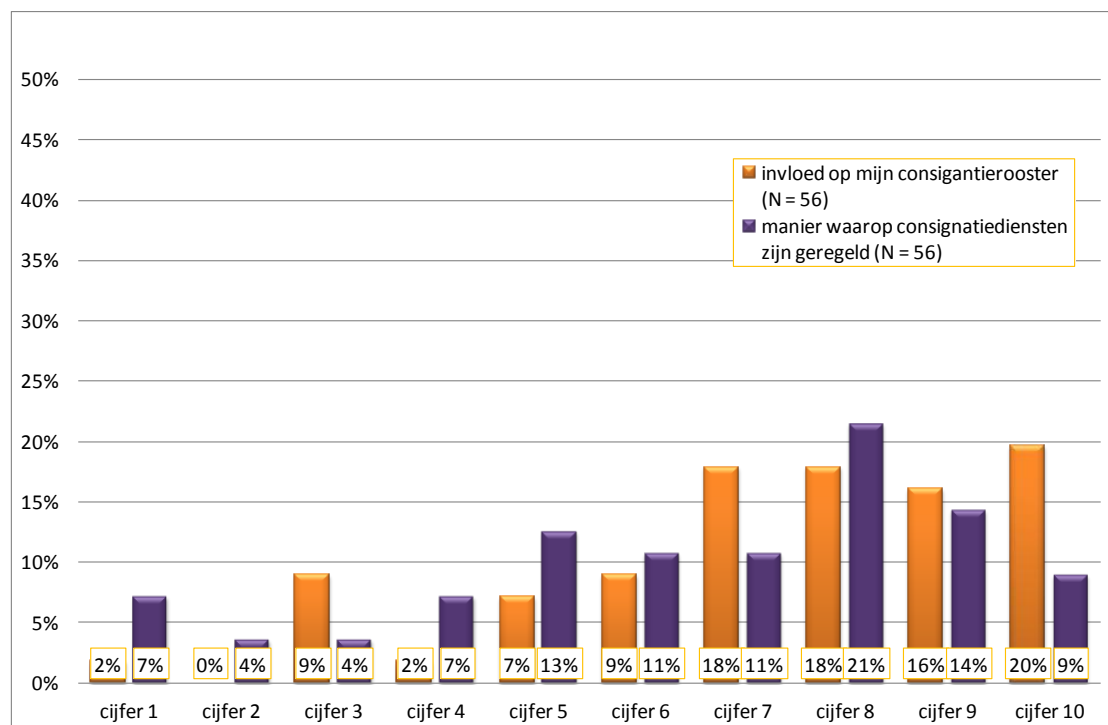


*Zes van de tien medewerkers (59%) vindt het belangrijk om te kunnen kiezen tussen het uitbetalen of opnemen in tijd van de oproepen. Iets minder dan een derde van de medewerkers (30%) vindt dat niet belangrijk.*

*Voor bijna een kwart van de medewerkers (23%) zijn de inkomsten uit consignatie een belangrijke aanvulling op hun inkomen. Voor bijna de helft van de medewerkers (48%) is dat niet zo of slechts in zeer geringe mate.*

Tot slot van deze paragraaf staan in figuur 4.3 de resultaten weergegeven van de rapportcijfers die werknemers in het onderzoek hebben gegeven. Voor invloed op het rooster geven werknemers gemiddeld een 7,3. Eén op de vijf werknemers (20%) geeft daar een onvoldoende voor. De manier waarop de consignatiediensten zijn geregeld, wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,4. Eén op de drie werknemers (34%) geeft daar een onvoldoende voor.

**Figuur 4.3 Rapportcijfers invloed consignatierooster en organisatie consignatiediensten**



*Voor de invloed op het consignatierooster geven medewerkers gemiddeld een rapportcijfer van 7,3.*

*Voor de manier waarop consignatiediensten binnen de onderneming zijn georganiseerd geven medewerkers gemiddeld een rapportcijfer van 6,4. Van de medewerkers geeft 35% hiervoor een rapportcijfer van 5 of lager.*

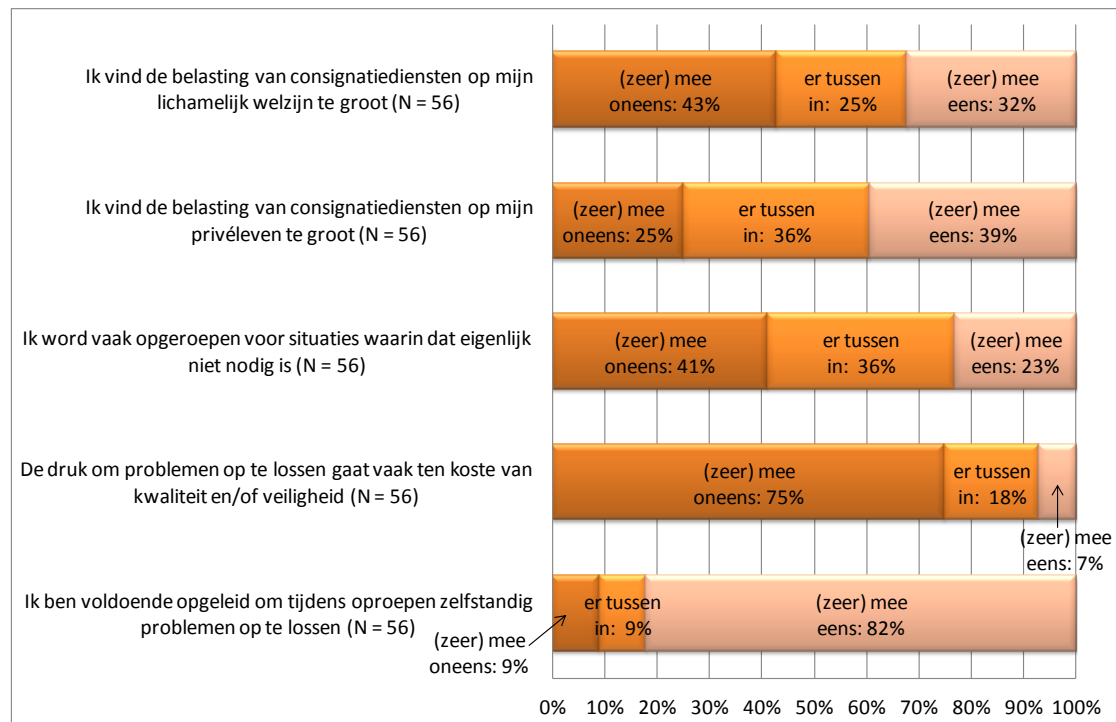


#### 4.5 Werknemers over consignatie

Werknemers hebben vijf stellingen voorgelegd gekregen over consignatie. De antwoorden op deze stellingen zijn weergegeven in figuur 4.4. Een meerderheid van de werknemers in het onderzoek (82%) geeft aan dat zij voldoende zijn opgeleid om tijdens oproepen zelfstandig problemen op te lossen. Een kwart (23%) geeft aan dat zij vaak worden opgeroepen voor situaties waarin dat eigenlijk niet nodig is.

De stelling dat de belasting van consignatiediensten te groot is op het privéleven, wordt relatief vaker onderschreven dan de stelling dat de belasting te groot is op het lichamelijk welzijn.

**Figuur 4.4 Antwoorden op stellingen over consignatie**



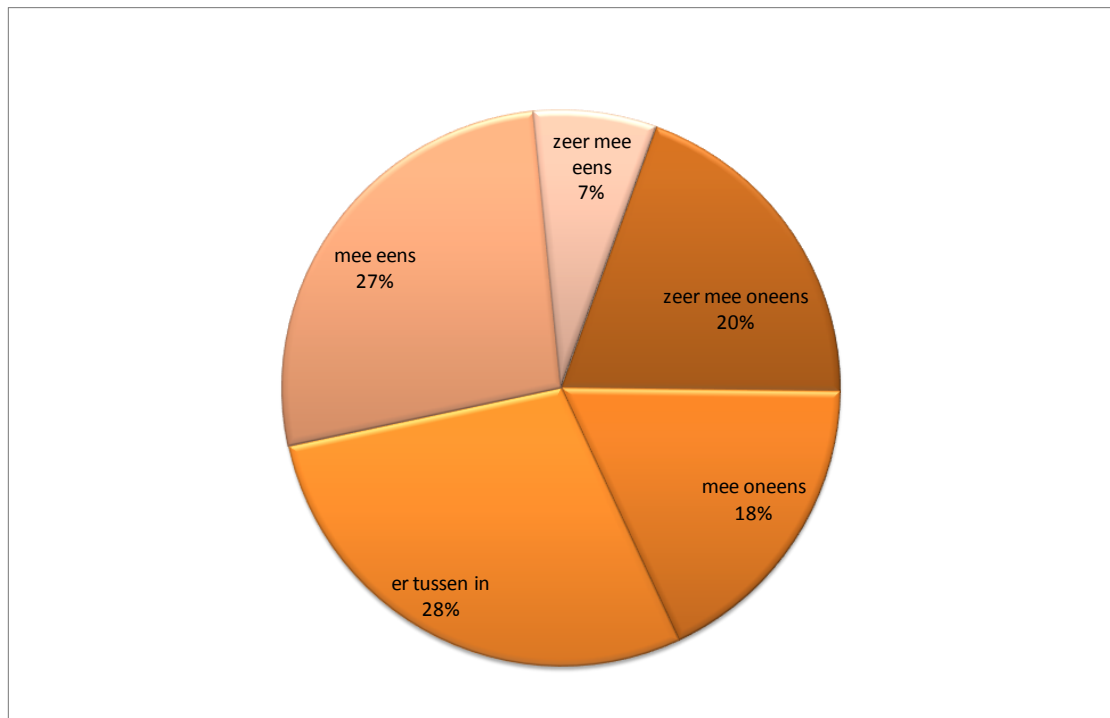
*Medewerkers ervaren een hogere sociale belasting van consignatiediensten dan fysieke belasting.*

*Bijna een kwart van de medewerkers (23%) geef aan dat zij vaak wordt opgeroepen voor situaties waarvoor dat eigenlijk niet nodig is.*

#### 4.6 Werknemers over de toekomst

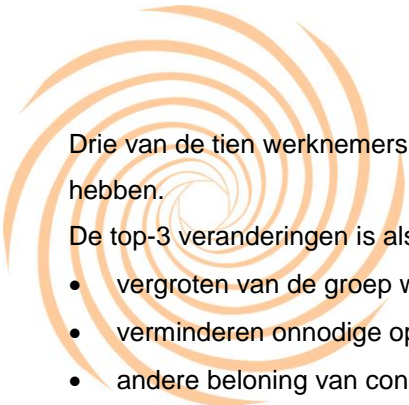
Gevraagd naar de toekomst, zegt één op de drie werknemers in het onderzoek (34%) het (zeer) eens te zijn met de stelling dat zij het werken in consignatiedienst tot hun pensioengerechtigde leeftijd volhouden (figuur 4.5). In totaal 38% is het (zeer) oneens met de stelling. De groep werknemers is te klein om te onderzoeken of er verschillen zijn naar leeftijd bij het invullen van de vragenlijst.

**Figuur 4.5 Volhouden consignatiediensten tot aan pensioengerechtigde leeftijd (N = 56)**



*Van de medewerkers geeft iets meer dan een derde (34%) aan dat zij consignatiediensten tot aan hun pensioengerechtigde leeftijd vol kunnen houden.*

Tot slot is in de vragenlijst gevraagd welke veranderingen het meest helpen om de komende jaren vitaal en productief consignatiediensten te verrichten. De antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in tabel 4.12. Werknemers mochten meer dan één antwoord aankruisen; de percentages in de tabel tellen daarom niet op tot 100%.



Drie van de tien werknemers in het onderzoek (29%) geeft aan geen verandering nodig te hebben.

De top-3 veranderingen is als volgt opgebouwd:

- vergroten van de groep werknemers die consignatiediensten verricht (39%);
- verminderen onnodige oproepen tijdens consignatie (23%);
- andere beloning van consignatiediensten (20%).

**Tabel 4.12 Welke veranderingen zouden u het meest helpen om de komende jaren vitaal en productief consignatiediensten te verrichten?**

	Vragenlijst werknemers N = 56
geen verandering nodig	29%
vaker een kortere reeks van consignatiediensten	4%
minder vaak een langere reeks van consignatiediensten	7%
vergroten van de groep werknemers die consignatiediensten verricht	39%
(deel van) consignatiediensten omzetten in reguliere diensten	2%
verminderen onnodige oproepen tijdens consignatie	23%
betere ondersteuning tijdens oproepen (kennis, materiaal)	7%
verbeteren mogelijkheden voor rust en herstel na of tijdens een consignatieperiode	9%
meer invloed vooraf op het consignatierooster	5%
meer mogelijkheden om consignatiediensten te ruilen	0%
andere beloning van consignatiediensten	20%
meer mogelijkheden om voor de gewerkte uren tijdens oproep te kiezen tussen vergoeding in tijd-voor-tijd of in geld	5%
anders	13%

Onder de noemer 'anders' zijn de volgende zaken aangegeven:

- toelichting beloning;
- verminderen taken / oproepen / consignatiediensten;
- beschrijven 'good practice'.

*Medewerkers geven aan dat, om in de komende jaren vitaal en productief consignatiediensten te kunnen verrichten, vooral de volgende veranderingen van belang zijn:*

- 1. vergroten van de groep van medewerkers die consignatiediensten verricht (39%);*
- 2. verminderen van onnodige oproepen tijdens consignatie 23%);*
- 3. andere beloning voor consignatiediensten (20%).*

*Van de medewerkers geeft 29% aan dat er geen verandering nodig is in de komende jaren.*



## 5 **AANVULLENDE OPMERKINGEN**

Zowel in de vragenlijst werkgevers als in de vragenlijst OR / PvT als de vragenlijst voor de medewerkers is aan het einde de mogelijkheid geboden om aanvullende opmerkingen te maken. Deze opmerkingen worden hieronder opgenomen. De opmerkingen kunnen worden onderverdeeld in 14 categorieën:

- vragen over de inrichting van consignatiediensten;
- opmerkingen over de definitie van consignatie;
- adviezen richting het cao-overleg;
- leeftijdsbepaling in de cao;
- impact consignatiediensten op privéleven;
- beloning bij consignatiediensten;
- verandering van de consignatieregeling;
- uitdagingen voor de komende periode;
- verminderen consignatiedruk;
- oproepen afhandelen vanuit huis;
- afweging consignatiedienst versus andere oplossing;
- de groeps grootte van de groep medewerkers met consignatie;
- de toekomstbestendigheid van het fenomeen consignatieregeling;
- voldoen aan wet- en regelgeving.


### **Aanvullende opmerkingen van werkgevers, OR / PvT en werknemers:**

Vragen over de inrichting van consignatiediensten:

*Werkgever Liften (50 - 99 werknemers): Hoe gaan we met slaapuren om?*

*OR / PvT Overig (50 - 99 werknemers): Wat zijn de vergoedingsadviezen richting ondernemingen voor de consignatiedienst?*

*OR / PvT Overig (100 - 249 werknemers): De zogenaamde uitslaapuren na consignatie, hoe dit in te kleden en te vergoeden.*



*Werkgever Machinebouw (10 - 49 werknemers): Hoe omgaan met consignatie in avond- en weekenduren naast fulltime dagelijkse werkzaamheden. Men zit niet op de bank te wachten op een storing, maar houdt zich beschikbaar voor oproep buiten werktijd.*

Opmerkingen over de definitie van consignatie:

*OR / PvT Machinebouw (10 - 49 werknemers): Deze vragenlijst heeft enkel betrekking op geplande diensten. Bij ons zijn er geen storingsdiensten, echter wordt een aantal personen wel tijdens vrije tijd gebeld door collega's / klanten. De uren die op deze wijze gemaakt worden, mogen wel als zijnde werkuren verwerkt worden, maar dit gebeurt niet altijd als zodanig.*

*OR / PvT Machinebouw (10 - 49 werknemers): Bij ons wordt dit niet als consignatiedienst gezien, voorbeeld: Werknemer A is thuis oproepbaar voor eventueel spoedorders. Als order binnenkomt, wordt werknemer A gebeld en komt z.s.m. om dit onderdeel te maken.*

Adviezen richting het cao-overleg:


*OR / PvT Machinebouw (100 - 249 werknemers): Het is voor iedereen aantrekkelijker om de consignatievergoeding niet belast te kunnen uitkeren. Bijvoorbeeld als daggeldvergoeding. Neem dit mee in onderhandelingen.*

*Werkgever Overig (250 of meer werknemers): M.b.t. vergrijzing: [de] regeling in [de] CAO is verouderd om leeftijdsgrens aan te geven.*

*Werkgever Machinebouw (50 - 99 werknemers): Bij ons is het verrichten van consignatiedienst slechts licht belastend. Wij zouden dan ook graag de keuzemogelijkheid voor de 55+-ers om consignatiedienst te verrichten, uit de CAO willen schrappen.*

Leeftijdsbepaling in de cao:

*Werknemer Staalindustrie (45 - 54 jaar): Consignatiediensten geven een mentale en fysieke belasting waar niet altijd bij stilgestaan wordt, zeker naarmate men ouder wordt gaat dit zwaarder wegen. Pleit er dan ook sterk voor dat de leeftijd niet nog verder verhoogd wordt in de CAO 55 is echt de max. 50 is beter.*



*Werknemer Liften (45 - 54 jaar): Ik persoonlijk zou het prettig vinden als de weekend consignatiedienst op 55-jarige leeftijd niet meer verplicht is, volgens mij is dat nu maar hopelijk ook in de toekomst.*

*Werknemer Staalindustrie (55 jaar of ouder): Ik zou graag zien dat in de Metalektro CAO een max. leeftijd wordt afgesproken voor verplichte deelname aan consignatiedienst. Bv 58 jaar. Of in ieder geval max. 62.*

*OR / PvT Overig (50 - 99 werknemers): Op mijn afdeling (2 personen) draaien we [met] 2 personen consignatiedienst. We zijn beiden dit jaar 55 geworden. Maar gaan toch nog door. Het zal voor de onderneming een uitdaging moeten zijn om langzamerhand te gaan kijken naar opvolging. Ook in ... [afdeling] is de helft ... boven de 55 jaar. Dus het vermijden van onnodige oproepen en de leeftijd spelen de komende jaren wel mee.*

*Werkgever Elektro (250 of meer werknemers): CAO Metalektro geeft aan dat medewerkers van 55 jaar en ouder niet meer verplicht kunnen worden om consignatie te lopen. Dit wordt op termijn een probleem voor ons bedrijf aangezien de pensioenleeftijd hoger is geworden. Consignatie zal dus moeten worden uitgevoerd door een kleinere groep medewerkers die groter zullen worden belast. Dit zal in de toekomst nog meer worden.*

Impact consignatiediensten op privéleven:

*Werknemer Staalindustrie (45 - 54 jaar): Dat werkgever zich bewust moet zijn van de impact van een consignatiedienst op de persoon.*

*Werknemer Automotive (25 - 34 jaar): Impact op de thuissituatie en het gezin, zij hebben ook last van van consignatie. Impact op het standby staan in privé tijd, wat kun je wel en wat kun je niet, ook al word je niet opgeroepen, wordt vaak vergeten.*



Beloning bij consignatiediensten:

*Werknemer Staalindustrie (45 - 54 jaar): Reistijd bij oproepduur tellen, dus ook betalen.*

*Werknemer Staalindustrie (45 - 54 jaar): Verhogen kilometervergoeding niet de standaard fiscaal vrije vergoeding maar de werkelijke kostenvergoeding voor gebruik van een privéauto.*

*Werknemer Maintenance (25 - 34 jaar): Vaste oproepvergoeding verplichten.*

*Werknemer Automotive (24 jaar of jonger): Het is niet bekend bij mij of er vastgestelde minimale vergoedingen zijn. Ook is het bij ons het geval wanneer je in het weekend consignatiedienst werkt en deze uren tijd voor tijd wil dat ze 1 op 1 worden gesteld en het overige percentage niet wordt vergoed.*


*Werknemer High Tech (45 - 54 jaar): ... Vergoeding, er moet elke maand worden doorgegeven hoeveel diensten je hebt gehad. Er is geen vaste vergoeding. Wat is tegenwoordig een normale vergoeding? Deze is al jaren niet gewijzigd.*

*Werknemer Staalindustrie (55 jaar of ouder) : Wens: basistarief voor consignatiedienst lopen + uurtoeslag voor daadwerkelijk gewerkte uren. Realiteit nu: gewerkte uren worden nu niet betaald en consignatie voor 23.00 uur mag niet gecompenseerd worden.*

*Ik heb er weinig vertrouwen in dat de werkgever toekomstige wijzigingen in de zwaarte en/of beloningsstructuur van de consignatie duidelijk en/of in goed overleg met de werknemers zal regelen en uitvoeren.*

*Werknemer Overig (45 - 54 jaar): In het verleden kregen wij de slaapuren die vielen in de normale werkdag nog betaald. Alle gewerkte uren werden betaald als overuren. Nu kreeg ik welgeteld € 5,49 extra onregelmatigheidstoeslag bijgeschreven op mijn loonstrook?? Niet echt motiverend om voor je bed uit te komen 's nachts en 3 uur in je auto te moeten rijden naar ... , natuurlijk ook nog weer 3 uur terug. Nu ziet men dit als verschoven werktijd. Schijnbaar moeilijk punt.... loopt nog steeds.*





*Werkgever Staalindustrie (10 - 49 werknemers): Consignatie verloopt al jaren naar wens. Doordat wij goed verlonen staan de medewerkers in de rij om consignatiediensten te mogen draaien. ....*

*Werkgever Overig (50 - 99 werknemers): Onze medewerkers hebben zowel een procentuele toeslag op hun loon als een ruime urenvergoeding in geval van oproep tijdens consignatie.*

*Werkgever Overig (250 of meer werknemers ): Wij gebruiken twee vaste bedragen als vergoeding voor de consignatie. Eén wanneer medewerker 1 keer in vier weken consignatiedienst draait en één wanneer medewerker meer dan 1 keer in de vier weken consignatie draait.*

*Werkgever Maintenance (10 - 49 werknemers): Wij hebben een vaste en variabele consignatievergoeding. Een vaste voor het lopen van de consignatie en een extra vergoeding bij opkomst. ....*

*Werkgever Staalindustrie (50 - 99 werknemers): Onze mensen ontvangen maandelijks - ongeacht oproep - een vaste consignatievergoeding en daarnaast een tijd voor tijd regeling of naar verkiezing uitbetalen van de uren tegen overwerktaarif volgens CAO Metalektro.*

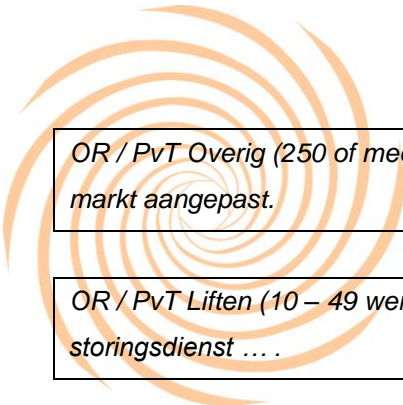
*Werknemer Elektro (35 - 44 jaar): Beloning weegt niet op tegen de nadelen ervan!*

*Werknemer Overig (45 - 54 jaar): Betere beloning. De vergoeding is dermate laag dat dit de 'pijn' niet verzacht.*

*Werkgever Overig (50 - 99 werknemers): We hebben een consignatiedienst waarbij er een vergoeding is van 200 euro netto per week. Dit is onafhankelijk of er een oproep is of niet. Deze regeling veel te duur vergeleken met de CAO. De medewerkers kunnen verder nog uren declareren en eventueel reiskosten. We willen dit eigenlijk conform CAO.*

*Werkgever High Tech (250 of meer werknemers ): Verschil in de zwaarte van de consignatie en de betaling daarvan.*





*OR / PvT Overig (250 of meer werknemers ): Onze beloning is al 20 jaar niet conform de markt aangepast.*

*OR / PvT Liften (10 – 49 werknemers): Regels Belastingdienst gebruik bedrijfsauto tijdens storingsdienst ...*

*Werknemer Staalindustrie (55 jaar of ouder): De vergoeding komt bij ons niet meer overeen met de huidige tijd. Het zou ons bedrijf sieren om iets wat al 30 jaar geleden is afgesproken zou worden aangepast aan de huidige tijd. Alles wordt duurder, maar aanpassingen blijken in de praktijk heel lastig te zijn. Men volhardt in de opvatting... we doen het al jaren zo... men vindt het teveel vanzelfsprekend dat je dingen doet zoals we nu doen.*

Verandering van de consignatieregeling:

*Werkgever Machinebouw (100 - 249 werknemers): Er was een onduidelijke regeling en wildgroei. Dit [is] vervat in [een] nieuwe regeling.*

*Werkgever Liften (50 - 99 werknemers): Een verplichte vrije periode ingesteld op de vrijdagochtend voor een weekenddienst. De dag loopt van 13.30 - 22.00 uur. De eerste vier uren zijn gewone werkuren. De uren tussen 18.00 en 22.00 uur zijn 'stand-by' uren en worden gewoon doorbetaald; wel uitrukken bij oproep. Na 22.00 uur 150% uren.*

Uitdagingen voor de komende periode:

*Werkgever Automotive (250 of meer werknemers ): Er is veel onvrede onder de medewerkers m.b.t. consignatiediensten: - te veel oproepen - zinloze oproepen - verouderende populatie, dus minder mensen die meedoen, frequentie bij anderen hoger - vergoeding laag (met name wat ouderen doen het minder graag voor het geld).*



Verminderen consignatiedruk:

*Werknemer Machinebouw (35 - 44 jaar): Het aantal taken verminderen, mijn collega van [afdeling B] wordt amper belast.*

*Ik heb vanaf 16.30 uur tot 's morgens 08.00 consignatiedienst en ben overdag vrij. Ik heb dus altijd overdag voldoende rust. De taakverdeling tussen ... [afdeling A] en ... [afdeling B] consignatiedienst staat niet in verhouding. ... medewerkers [afdeling B] werken overdag normaal en maken eigenlijk weinig tot geen gebruik van de verplichte rustperiode na een oproep.*

*Werknemer Staalindustrie (45 - 54 jaar): Minder oproepen (= vernieuwing machinepark), hogere vergoeding. Regels die 70 jaar geleden waren opgesteld en nu niet meer gelden overboord zetten en aanpassen aan deze tijd.*

*Consignatiedienst is een aanslag op je privé leven. Daarom is het van belang dat deze dienst geen deel gaat uitmaken van het beroep. Meer scholing i.v.m. voortgaande techniek.*

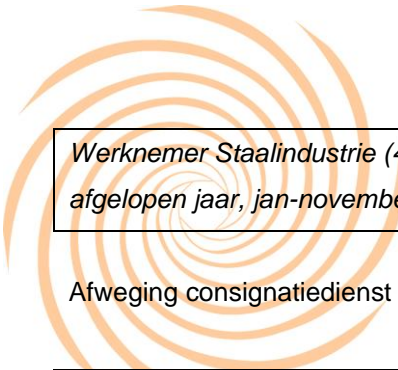
*Werknemer High Tech (45 - 54 jaar): Minder consignatie. Dus niet meer om de week.*

*Werknemer Staalindustrie (45 - 54 jaar): bij ons is geregeld als we tijdens onze consignatiedienst worden opgeroepen en we kunnen het niet per telefoon oplossen komen wij op en blijven vanaf dat moment 8 uur werken en gaan dan nadat de 8 uur werken om zijn naar huis .Dit is een goede regeling omdat we dit zelf hebben voorgesteld. We zijn dan ook altijd binnen 1 uur op het werk om de storing op te lossen.*

Oproepen afhandelen vanuit huis:

*Werkgever Constructive (100 - 249 werknemers): Steeds meer vanuit huis de storingen oplossen.*

*Werkgever High Tech (250 of meer werknemers ): De ... bepalingen zijn gericht op vergoeding voor letterlijk opgeroepen worden, maar veel van de consignaties worden door IT'ers vanuit huis gedaan.*



*Werknemer Staalindustrie (45 - 54 jaar): In mijn situatie is bijna alles via de telefoon afgelopen jaar, jan-november, 1 keer naar de werkplek geweest*

Afweging consignatiedienst versus andere oplossing:

*Werkgever Overig (100 - 249 werknemers): Afweging consignatiedienst versus verschoven diensten werken (geldt bij ons met name voor contacten met internationale klanten / filialen met andere tijdzone: met name bij sales back office en ICT).*

De groepsgrootte van de groep medewerkers met consignatie:

*Werkgever Machinebouw (100 - 249 werknemers): Voor het eerst een consignatieregeling ingevoerd. [De uitdaging is om] met een kleine groep mensen een 24-uurs storingsdienst [te] organiseren.*

De toekomstbestendigheid van het fenomeen consignatieregeling:

*Werkgever Elektro (250 of meer werknemers): Is een consignatieregeling nog wel van deze tijd? Dit in het kader van mobiele bereikbaarheid die is vergroot bij medewerkers. Daarnaast kost het het bedrijf relatief veel geld en wordt er daadwerkelijk relatief weinig gebruik van gemaakt. Veel bedrijven hebben dit omgezet naar een 'best effort' proces waarbij medewerkers gebeld worden indien er een incident is. Diegene die de supervisor dan bereikt, wordt dan ingezet om het probleem op te lossen.*

Voldoen aan wet- en regelgeving:

*Vertegenwoordiger OR / PvT Staalindustrie (250 of meer werknemers): Directie verschaft geen informatie hoe invulling wordt gegeven aan de ATW. Mensen overschrijden nu de ATW.*

## 6 CONSIGNATIE IN DE METALEKTRO: TOOLBOX

Déhora heeft ten behoeve van ondernemingen in de Metalektro een toolbox ontwikkeld, die bestaat uit informatie, checklists, stappenplannen en instrumenten in MS Excel.

### Informatie

- Inspirerende praktijkvoorbeelden
- Kader wet- en regelgeving
- Omgaan met consignatiediensten

### Checklists

- Evaluatie-checklist consignatie
- Checklist bespreekpunten consignatie medewerkers

### Stappenplannen

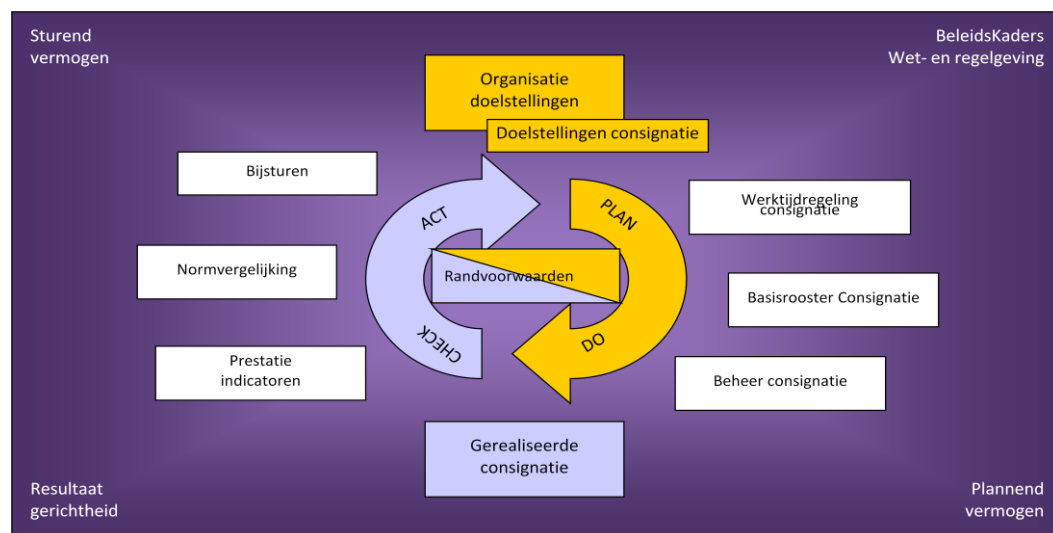
- Stappenplan: consignatie wel of niet toepassen
- Stappenplan: (her)inrichten consignatie


### Instrumenten

- Werkaanbodanalysetool: effect analyse
- Werkaanbodanalysetool: evaluatie (inclusief handleiding)

Voor de toolbox consignatie voor de Metalektro is onderstaand theoretisch kader gebruikt:

**Figuur 5.1 Planproces consignatie**





Uitgangspunt is dat het verrichten van consignatiediensten bijdraagt aan de organisatiedoelstellingen. Door vooraf de doelstellingen van consignatie vast te stellen, kan een werktijdregeling consignatie worden opgesteld waarmee zo goed mogelijk wordt bijgedragen aan die organisatiedoelstellingen.

Om tot een passende werktijdregeling consignatie te komen, dienen de uitgangspunten, die op basis van de doelstellingen worden geformuleerd, zo SMART mogelijk worden gemaakt. Als kaders voor deze regeling gelden de beleidskaders van de organisatie en de geldende wet- en regelgeving. Op basis van de werktijdregeling consignatie wordt een basisrooster consignatie opgesteld. In dit rooster kunnen mutaties plaatsvinden, wat om beheer van het rooster vraagt. Tevens zullen oproepen in het rooster moeten worden uitgevoerd en zullen, op basis van de werktijdregeling dan wel de wet- en regelgeving, bijstellingen plaatsvinden. Uiteindelijk is er sprake van gerealiseerde consignatie.

Of hiermee de organisatiedoelstellingen en de doelstellingen van consignatie worden behaald, vraagt om het evalueren van de gerealiseerde consignatie op basis van vooraf opgestelde prestatie-indicatoren. Op basis van de evaluatie kan bijstelling van de doelstellingen en/of de werktijdregeling plaatsvinden.

### Gebruik van tools in verschillende stappen

Figuur 5.1 kan worden vertaald in een schematisch overzicht van de verschillende stappen die bij consignatie kunnen worden doorlopen. Per stap wordt hieronder een korte toelichting gegeven en wordt aangegeven welke instrumenten ter ondersteuning kunnen worden gebruikt.





## Algemeen

Ondernemingen die met consignatie aan de slag willen gaan of hun consignatieregeling aan willen passen, kunnen ideeën opdoen aan de hand van verschillende inspirerende praktijkvoorbeelden. In totaal negen ondernemingen hebben hun medewerking hieraan verleend:

- Brinks Metaalbewerking BV
- Fokker Technologies
- NN Netherlands
- OTIS Groep
- Stertil BV
- Stork BV
- Sulzer Turbo Services Venlo BV
- ThyssenKrupp Liften BV
- voestalpine Polynorm BV

Deze ondernemingen laten zien hoe hun consignatieregeling er uit ziet, langs welk proces zij hun regeling hebben ingevoerd of aangepast en welke tips zij graag willen delen met de sector.

### **Stap 1: Vaststellen werkaanbod voor consignatie**

Voordat kan worden nagedacht over de vraag op welke manier consignatie wordt ingericht, zal eerst een analyse van het werkaanbod plaats moeten vinden om inzicht te krijgen in aard en omvang van de inzet van medewerkers.

*Te gebruiken instrumenten:*

#### Werkaanbodanalyse tool: effectanalyse

Deze MS Exceltool biedt ondersteuning om het te verwachten werkaanbod inzichtelijk te maken en de effecten van verschillende scenario's door te rekenen.

#### Stappenplan: consignatie wel of niet toepassen

In dit stappenplan wordt stapsgewijs aangegeven hoe de tool 'Werkaanbodanalyse tool: effectanalyse' dient te worden gevuld. Tevens wordt in dit stappenplan een aantal draaiknoppen benoemd, die kunnen worden gebruikt om het aantal oproepen tijdens consignatie te verminderen en wordt aangegeven hoe deze draaiknoppen in de vorm van scenario's in de tool 'Werkaanbodanalyse tool: effectanalyse' kunnen worden toegepast.



## **Stap 2: Opstellen of aanpassen consignatieregeling**

Het (her)inrichten van consignatie vraagt om een regeling waarin de doelstellingen van de organisatie zo goed mogelijk zijn geborgd en de belangen van medewerkers voldoende zijn meegenomen.

*Te gebruiken instrumenten:*

### Stappenplan: (her)inrichten consignatie

In dit stappenplan wordt een inhoudelijk en een procesmatig stappenplan gegeven om te komen tot een consignatieregeling. Het inhoudelijk deel bestaat uit het formuleren van bedrijfsmatige uitgangspunten en onderwerpen die in een consignatieregeling kunnen worden opgenomen. Het procesmatige deel gaat over de wijze waarop de medezeggenschap en medewerkers bij het ontwikkelen van een consignatieregeling worden betrokken.

### Checklist bespreekpunten consignatie met medewerkers

Dit instrument bestaat uit een gespreksleidraad beleving medewerkers en een vragenlijst die onder medewerkers kan worden uitgezet. Op basis van dit instrument kunnen de wensen en belangen van medewerkers worden geïnventariseerd en meegenomen bij het opstellen van de consignatieregeling.

### Kader wet- en regelgeving

De inzet van medewerkers in consignatie dient binnen de grenzen van de Arbeidstijdenwet plaats te vinden. In dit instrument wordt de relevante regelgeving benoemd en in de vorm van voorbeelden verduidelijkt. Daarnaast is er vanuit de cao MetalektrO en vanuit de Wet op de ondernemingsraden een aantal procesmatige bepalingen over het betrekken van de medezeggenschap bij het opstellen van een consignatieregeling. Daarbij geeft de cao MetalektrO aanwijzingen waar minimaal afspraken over moeten worden gemaakt en geeft het een aantal aanbevelingen aan werkgevers rondom de inrichting van consignatie. Ook schrijft de cao MetalektrO voor hoe consignatie beloond dient te worden. In het instrument 'Kader wet- en regelgeving' worden deze bepalingen en aanwijzingen op een overzichtelijke wijze onder elkaar gezet.



### **Stap 3: Werken conform de consignatieregeling**

Als de regeling is uitgewerkt en de instemming heeft van de medezeggenschap kan het verrichten van consignatiediensten aanvangen. Consignatie heeft invloed op de fysieke gesteldheid en het sociale leven van geconsigneerde medewerkers. Door medewerkers zo goed mogelijk voor te bereiden op het verrichten van consignatiediensten wordt de impact van consignatiediensten zo veel mogelijk beperkt.

*Te gebruiken instrumenten:*

#### Tips omgaan met consignatiediensten

Op basis van ervaringen van medewerkers die al langere tijd consignatie verrichten, worden in dit instrument tien praktijktips gegeven over hoe om te gaan met consignatie.

### **Stap 4: Evaluatie consignatie en consignatieregeling**

In de opgestelde consignatieregeling is er van uitgegaan dat op die manier de doelstellingen van de organisatie en de belangen van medewerkers zo goed mogelijk tegen elkaar zijn afgewogen. In een continu veranderende wereld is het de vraag of de opgestelde regeling voldoet. Op basis van de evaluatie kunnen ondernemingen waar nodig bijsturen en hun consignatieregeling herijken.

*Te gebruiken instrumenten:*

#### Evaluatie-checklist consignatie

In dit instrument wordt een groot aantal criteria gegeven op basis waarvan geëvalueerd kan worden en hoe kan worden bepaald welke evaluatiecriteria relevant zijn.

#### Checklist bespreekpunten consignatie medewerkers

Dit instrument bestaat uit een gespreksleidraad beleving medewerkers en een vragenlijst die onder medewerkers kan worden uitgezet. Op basis van dit instrument kunnen de beleving en belangen van medewerkers worden geïnventariseerd. De uitkomsten kunnen vervolgens worden getoetst aan de uitgangspunten van de consignatieregeling.

#### Werkaanbodanalysetool: evaluatie (inclusief handleiding)

Met dit instrument kan de inzet van medewerkers op de daadwerkelijke oproepen worden bepaald. Hiermee wordt inzichtelijk hoeveel tijd er per dag en per maand wordt besteed aan oproepen. Bijvoorbeeld hoeveel medewerkers er minimaal, gemiddeld en maximaal tegelijk





op oproep aan het werk zijn. Ook is het mogelijk om met deze tool in te zoomen op specifieke periodes.

#### **Stap 5: Vaststellen waarop moet worden bijgestuurd**

Op basis van de uitkomsten van de evaluatie (stap 4) kan worden vastgesteld of bijsturing wel of niet nodig is. Omdat bijsturing kan betekenen dat de consignatieregeling wordt aangepast, volgt stap 2 op stap 5.

Na afloop van het project verleent Déhora aan stichting ROM het niet-exclusieve recht tot gebruik van de tijdens het project ontwikkelde 'tools' uit de toolbox, met de daarbij behorende documentatie. Het gebruiksrecht is beperkt tot gebruik van de 'tools' binnen de Metalektro. Dit houdt in dat alle binnen dit project opgeleverde opgeleverde 'tools' en bijbehorende documentatie ter beschikking staan van de sector Metalektro en binnen de sector mogen worden gebruikt en toegepast.