

## Iedeninfo mei 2011

### *Uitslag enquête werkdruk en gebruik Startpunt bij beoordelingen*

#### **Beste mensen,**

'*C'est le beton qui fait la musique*': las ik afgelopen week op de zijkant van een vrachtwagen (vol betonproducten). Leuk en ik moest toch even denken aan de reacties op de vorige ledeninfo. De leden die reageerden konden zich helemaal vinden in de toon. Op managementniveau bleek de toon niet goed gevallen te zijn (wel fijn dat ze hem ook lezen). Ook vond men het ongepast dat er zo in detail ingezoomd werd op de verzuimredenen. Wat mij betreft duikt men dan weg voor de werkelijke boodschap die in de cijfers zit. De jarenlang opgevoerde werkdruk leidt nu tot medisch objectiveerbare uitval. Maar het houdt niet op bij ziekteverzuim. Het ontnemt alle werknemers plezier in het werk en motivatie verdwijnt als sneeuw voor de zon. De kwaliteit van het afgeleverde werk zal bij voortdurende overbelasting achteruit hollen. Daar zullen klanten overgaan klagen en uiteindelijk door weglopen. Dan zijn we met z'n allen nog verder van huis.

Voor FNV Bondgenoten reden om een enquête in te zetten om te kijken door welke reden overmatige werkdruk ontstaat. Uit begeleidende mails van leden bleek dat werkdruk eigenlijk overal speelt maar vooral bij afdelingen van Schade, Leven particulier, in Zwolle en bij het callcenter in Arnhem. De enquête is door bijna 150 werknemers van Delta Lloyd ingevuld. Dat is maar een fractie van de totale populatie. Toch veronderstellen we dat de uitslagen representatief zijn voor de hele populatie (OR en/of werkgever ga de uitdaging aan!) De enquête afkomstig uit de Arbocatalogus van het Verbond van Verzekeraars, biedt naast een vragenlijst ook een lijst met mogelijke oplossingen. De uitslagen van de enquête hebben we bijgevoegd, toch willen we ook inzoomen op een aantal opzienbare conclusies die getrokken mogen worden op basis van deze enquête:

#### **Positief**

De samenwerking met collega's is goed vindt 70% van de respondenten. Er is voldoende varia-

tie in taken en werkzaamheden vindt een grote meerderheid van de respondenten. Een grote meerderheid van de respondenten vindt dat het duidelijk is wat er van ze verwacht wordt. 80 % van de respondenten geeft aan zicht te hebben op de oorzaken van te hoge werkdruk.

#### **Negatief**

Maar liefst 96% van de respondenten geeft aan dat het werk niet zonder verstoringen en onverwachte werkzaamheden die de werkdruk verhogen, georganiseerd wordt. De targets die gesteld worden zijn niet realistisch meldt een grote meerderheid van de respondenten. De hoeveelheid werk die verzet moet worden is niet in verhouding met de hoeveelheid personeelsleden meldt bijna 90% van de respondenten. Bijna 90 % van de respondenten geeft aan dat werkprocessen niet efficiënt zijn georganiseerd.

Blij worden we van de collegiale gevoelens en de duidelijkheid die er is over het werk wat verricht moet worden. Ronduit zorgwekkend zijn de antwoorden die gaan over de targetstelling. Kennelijk worden de targets niet in goed onderling overleg vastgesteld, anders is een dergelijke uitkomst niet goed voorstelbaar. Verder ervaren respondenten dat het werkaanbod groter is dan de capaciteit op de afdeling. Als dat structureel het geval is en er is geen budget om tijdelijke of externe krachten aan te nemen dan is dat een grote stressfactor.

#### **Hoe nu verder?**

We zullen de uitslagen met werkgever bespreken en de ondernemingsraad. Hoewel we weten dat werkgever zich bewust is van de problematiek zouden we graag een pakket aan concrete maatregelen zien waarbij werkgever niet onverkort vasthoudt aan het motto: '*meer doen met minder*'. We houden de leden op de hoogte!

## **Startpunt**

Met enige regelmaat hebben we de afgelopen jaren bericht over het ongenoegen over het dossiervolgsysteem Startpunt. Werknemers hebben er geen baat bij, het levert alleen extra handelingen op en levert bovendien een weinig betrouwbaar beeld van de werkelijke werkzaamheden op. We hebben vaak gewaarschuwd voor het gebruik van Startpunt voor beoordelingen. Werkgever mocht dat ook niet want om Startpunt te gebruiken voor beoordelingen moest een instemmingsverzoek bij de ondernemingsraad worden ingediend. Een enquête bij Schade leverde anderhalf jaar geleden nog op dat 93% van de werknemers geen heil zag in Startpunt, laat staan om Startpunt te gebruiken voor beoordelingen. De onderdeelcommissie (OR) Schade is afgelopen week akkoord gegaan om Startpunt bij Schade te gaan gebruiken bij beoordelingen. De pilot was geslaagd. We waren zeer verrast over deze ontwikkeling. We hebben geen positieve signalen ontvangen over Startpunt ook niet van andere afdelingen (bijvoorbeeld bij Leven). We zijn benieuwd op welke manier de toename in draagvlak is gemeten. We blijven erbij dat een systeem wat binnen is gekomen als dossiervolgsysteem onmo-

gelijk geschikt kan zijn om te beoordelen of iemand zijn of haar werk goed doet. In het beste geval levert het een indicatie op over iemands functioneren. Het jarenlange streven van werkgever om Startpunt te mogen gaan gebruiken bij beoordelingen rijmt niet met de enkele indicatie die het volgens ons kan opleveren. Een verkeerd signaal naar de medewerkers en Startpunt staat wat ons betreft op gespannen voet met de gepretendeerde volwassen arbeidsverhoudingen.

### ***Hoe verder?***

Liever niet met Startpunt. Wel gaan we overleggen met de Ondernemingsraad op welke basis men tot dit onverwachte besluit is gekomen. Ook zijn we benieuwd naar regels die gelden bij gebruik van Startpunt bij beoordelingen.

**Met vriendelijke groet,**

**FNV Bondgenoten**

**Lloyd Tol (voorzitter kadergroep)**

**Bob Bolte (vakbondsbestuurder)**

1344.BB.IG / Amsterdam, 24 mei 2011

.

