



MELDEN VAN MISSTANDEN VANUIT WERKNEMERS- PERSPECTIEF

**DR LIDWIEN VAN DE WIJNGAERT
SANNE TEN TIJE MSC**

**CENTER FOR E-GOVERNMENT STUDIES
CTIT**

Enschede, juni 2015

UNIVERSITEIT TWENTE.

INTRODUCTIE

In opdracht van de Stichting Naleving cao Uitzendbranche (SNCU) en in samenwerking met het Centrum voor arbeidsverhoudingen van Overheids Personeel (CAOP) heeft het **Center for eGovernment Studies** onderzoek gedaan naar de factoren die een rol spelen bij het melden van misstanden vanuit het perspectief van de medewerkers. Het onderzoek werd gesubsidieerd door de subsidieregeling Kwaliteit van Arbeid vanuit Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

PROBLEEMSTELLING

Het scala aan arbeidsovereenkomsten in Nederland is zeer divers. Waar vroeger het overgrote deel van de mensen een vaste arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd had, is tegenwoordig in toenemende mate sprake van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd. Daarbij is er een grote variëteit aan flexibele contracten zoals uitzendwerk, freelance, oproep, nul-uren, min-max en pay roll. Voor verschillende typen contracten bestaan andere wettelijke regels en/of cao-bepalingen. Deze regels worden echter niet altijd zorgvuldig nageleefd: de zogenaamde cao-ontwijking.

Om toe te zien op de naleving van de cao's in de uitzendbranche is in 2004 de Stichting Naleving cao Uitzendbranche (SNCU) opgericht. De SNCU geeft voorlichting en uitleg geven over regels en voorschriften die in de uitzend-cao's zijn opgenomen. Wanneer de SNCU vaststelt dat de cao niet correct wordt nageleefd, dan wordt het uitzendbureau in de gelegenheid gesteld de fout te herstellen. Als een uitzendbureau het voor de SNCU onmogelijk maakt haar toezichthoudende functie te vervullen, dan treedt de SNCU op (SNCU, 2015).

De vraag die in dit onderzoek voorlicht is hoe meldingen van niet correcte naleving van de cao vanuit het perspectief van de medewerkers tot stand komt.

Ondanks de inzet van het SCNU is het probleem van cao-ontwijking nog altijd aanwezig. Gevolg hiervan is onder andere onderbetaling van flexwerkers en naar verhouding slechtere arbeidsvoorwaarden ten opzichte van collega's met dezelfde functie in dezelfde organisatie met een vast contract

Aanpakken van de problemen

Door middel van wet- en regelgeving wordt de problematiek van bovenaf aangepakt. De focus ligt daarom op de betrokken organisaties. Echter, flexwerkers, andere werknemers in de organisatie en/of leden van de ondernemingsraad hebben zelf ook de mogelijkheid om misstanden op de werkvloer melden. Wat bepaalt dat zij dit wel of juist niet doen? Worden flexwerkers aan hun lot overgelaten of kunnen ze rekenen op de steun van hun collega's? Het onderzoek dat we presenteren in deze rapportage richt zich op de context van naleving van cao's vanuit het perspectief van de werknemers.

Dit onderzoek geeft inzicht in de factoren die bepalen onder welke omstandigheden mensen misstanden delen (of juist niet delen) met hun directe omgeving.

Op het werk, met collega's en de leidinggevende, maar ook thuis met familie of vrienden. De persoonlijke context van werknemers is hierbij essentieel, omdat men niet in een vacuüm leeft waarin beslissingen worden genomen. Misstanden op de werkvloer worden ook buiten de werkvloer besproken. Daarnaast kunnen werknemers naar instanties stappen als de vakbond of een meldpunt voor arbeidszaken.

In het bijzonder wordt in dit onderzoek aandacht besteed aan de mogelijkheden van sociale media en (mobiele) applicaties. Is er een rol weggelegd voor sociale media en (mobiele) applicaties voor werknemers in het delen van de misstanden op de werkvloer?

AANPAK EN OPZET VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek geeft inzicht in de factoren die bepalen hoe mensen omgaan met het wel of niet melden van misstanden met betrekking tot arbeidsvoorwaarden. Om deze factoren te achterhalen is een scenario-studie opgezet. In een scenariostudie krijgen mensen verschillende scenario's voorgelegd waarbij men gevraagd wordt zich te verplaatsen in de situatie die wordt geschetst. Vervolgens kunnen respondenten aangeven wat hij of zij in het gegeven de situatie zou doen. De scenario's betreffen in dit onderzoek verschillende misstanden op het werk met nadelige gevolgen voor de werknemer. Om de misstand te beschrijven zijn vier verschillende variabelen gebruikt:

- op wie heeft de misstand betrekking: jijzelf/ je collega
 - reikwijdte van de misstand: collectief/ individu
 - onderwerp van de misstand: groot/klein, primair secundair
 - gevolgen van de melding: neutraal/ groot
- Zoals blijkt uit de figuur leidt elke mogelijke combinatie van waarden tot een beschrijving van een unieke situatie. Vervolgens is aan de respondent gevraagd op welke manier hij of zij zou omgaan met de misstand. Steeds is de vraag gesteld hoe waarschijnlijk het is dat de respondent op een bepaalde manier de misstand zou aankaarten, bijvoorbeeld via:
- Leidinggevende
 - Collega's
 - Ondernemingsraad
 - Vakbond
 - Vrienden of familie
 - Sociale media
 - Website of App
 - Anoniem meldpunt
 - Niets

Doordat verschillende respondenten verschillende scenario's krijgen voorgelegd kan worden onderzocht Een andere respondent krijgt een ander scenario met andere kenmerken voorgelegd. Uiteindelijk wordt onderzocht welke (kenmerken van) situaties leiden tot het melden van de misstand op een van de volgende manieren:

We onderzoeken of er een relatie is tussen de kenmerken van een situatie waarin iemand zich bevindt en de manier waarop iemand zou omgaan met een misstand op het werk.

Hiermee houdt een scenario studie het midden tussen een experimenteel onderzoek en een survey. De onderzoeksopzet lijkt op een experiment in de

mogelijkheid om te manipuleren als in een laboratorium. De onderzoeksopzet lijkt op een survey in die zin dat een representatieve steekproef wordt gezocht. Ook staat niet een enkele experimentele factor centraal, maar gaat het juist om een combinatie van veel verschillende factoren die van invloed kunnen zijn op de beslissing van consumenten om al dan niet online te gaan participeren.

Naast de reactie op scenario's is gevraagd naar kenmerken van de eigen organisatie, contractkenmerken, attitude ten opzichte van flexwerkers, collega's en leidinggevende en enkele demografische kenmerken. Het geheel is onderzocht door middel van een online vragenlijst.

Op wie heeft de misstand betrekking?

Jezelf of een ander

Waar gaat de misstand over

Groot, klein, primair, secundair (loon, reiskosten, veiligheid, kleding)

Hoe breed is de misstand?

Collectief of individu

Je collega ontdekt dat hij volgens de CAO **loonsverhoging** had moeten krijgen, maar dit is niet gebeurd. Je collega kan nu nauwelijks rondkomen en heeft het geld dus heel hard nodig. **Ander** collega's met soortgelijke contracten als jouw collega krijgen dit **ook niet**. De vorige keer dat deze misstand werd aangekaart werd de leidinggevende zo **kwaad** dat diegene **ontslagen** werd.

Wat zijn de (negatieve) gevolgen?

Geen, Klein, Middel, Groot

◀ Dit figuur geeft aan welke onderwerpen zijn gevarieerd (rood, groen, blauw en oranje) in de scenario's en hoe ze zijn gevarieerd (in kleine letters).

Werknemers en OR-leden

Zoals gezegd richt het onderzoek zich op werknemers. Daarbij gaat het zowel om medewerkers met een vast contract als om flexwerkers en zowel om OR-leden als niet OR-leden.

Via het online forum van PanelClix is gezocht naar een sample die bestaat uit werknemers vanaf 18 jaar en in het bijzonder flexwerkers. Er is een gestratificeerde steekproef uitgevoerd, waarbij twee groepen in het bijzonder zijn bevestigd: werknemers met een vast/tijdelijk contract en werknemers met een flexcontract. De vragenlijst is uitgezet in september 2014. Uiteindelijk zijn 1246 deelnemers gestart met de vragenlijst. Na verwijdering van incomplete of foutief ingevulde lijsten zijn er 630 respondenten meegenomen in de analyses. Deze hebben betrekking op zowel vaste medewerkers als flexwerkers en zowel op OR-leden als niet OR-leden.

De keuze om in dit onderzoek gebruik te maken van een online enquête en een internetpanel om data verzamelen is het niet goed mogelijk om flexwerkers uit MOE-landen te bereiken. Zowel culturele en taalbarrières spelen hierbij een rol. Daarom ligt de focus van dit onderzoek op misstanden in algemene zin.

Omdat OR-leden een bijzondere rol bij het signaleren en oppakken van misstanden is extra aandacht besteed aan

deze groep. Via het Mezzo bestand van de Sociaal Economische Raad is daarom geprobeerd OR-leden te bereiken. In november en december 2014 zijn de leden uitgenodigd door Mezzo om mee te doen aan het onderzoek. De respons was echter zeer laag: slechts een procent van de mensen en organisaties die zijn aangeschreven hebben meegedaan aan het onderzoek. De oorzaak van dit lage percentage kan niet goed worden verklaard. De dataverzameling via Mezzo heeft uiteindelijk geresulteerd in een aantal van 125 bruikbare enquêtes. De resultaten hiervan zijn in een aparte factsheet opgenomen.

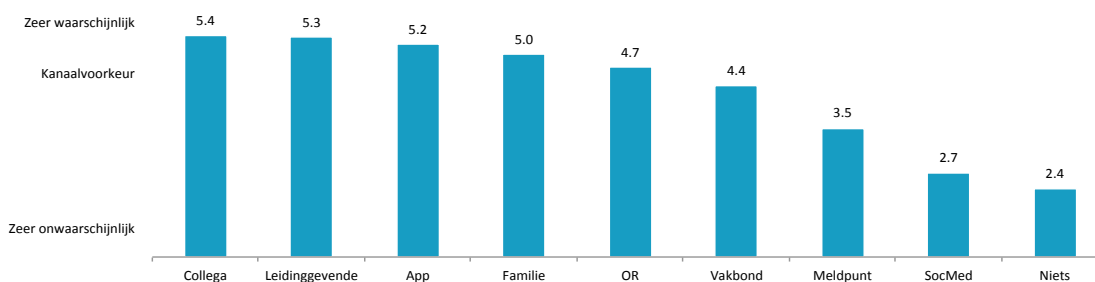
MANIEREN OM MISSTANDEN TE MELDEN

De resultaten van het onderzoek staan beschreven in de volgende hoofdstukken. We gaan in op het effect van de verschillen tussen de scenario's op de waarschijnlijkheid dat mensen een misstand op een bepaalde manier melden. Vervolgens gaan we in op de houding van van OR-leden en niet OR-leden ten aanzien van mensen met een flexibele en mensen met een vaste aanstelling.

INLEIDING

Wat doe je als je een misstand op het werk tegenkomt? Een werkgerelateerd probleem kan in werksfeer besproken worden of juist in de privé-omgeving. Op het werk is het mogelijk om een collega's aan te spreken, een leidinggevende aan de jas te trekken of de kwestie in te brengen in de ondernemingsraad. Thuis kunnen mensen hun hart luchten bij vrienden en familie. Ook is het mogelijk om verder te kijken dan de eigen organisatie en de kwestie aan te kaarten bij de vakbond of een anoniem meldpunt over misstanden in werksituaties. Tenslotte is het mogelijk om problemen te bespreken in sociale media zoals Facebook of Twitter.

Deze paragraaf beschrijft de eerste resultaten van de studie, waarin de kanaalkeuze van werknemers wordt behandeld ongeacht de scenario's. Wie of wat heeft de voorkeur in het algemeen? Ook is gekeken of er verschillen zijn in kanaalkeuze tussen mensen op basis van persoonlijke kenmerken en organisatiekenmerken. Persoonlijke kenmerken zijn OR-lidmaatschap, contractsoort, geslacht, leeftijd en opleiding. Organiseatiekenmerken zijn het wel of niet hebben van een OR, de grootte van de organisatie en de sector.



▲ Gemiddelde score (1-7) op de vraag hoe waarschijnlijk men een misstand op het werk deelt met personen, instanties of media. Collega's en leidinggevende scoort hoog terwijl Sociale media en niets doen laag scoren.

Werkproblemen bespreek je op het werk

Elk scenario dat respondenten voorgelegd kregen schetst een probleem. De vraag die steeds wordt gesteld is wat mensen in die situatie zouden doen. Niets doen is voor de meesten geen optie; het overgrote deel van de mensen onderneemt sowieso actie.

De leidinggevende en collega's zijn het meest populair bij werknemers om misstanden op het werk aan te kaarten. Over alle vignetten heen springen deze manieren boven de andere keuzes uit. In veel verschillende situaties stapt men dus het meest waarschijnlijk naar de leidinggevende of naar collega's. Kortom, als er iets dwars zit op het werk, wordt dat besproken met de mensen die direct betrokken zijn.

Hierna volgt een app of website (zie kader) waarmee inzicht kan worden verkregen in de financiële gevolgen van bijvoorbeeld onderbetaling. Vervolgens geven mensen de voorkeur aan familie en vrienden om hun problemen mee te delen. Pas daarna kiezen mensen voor de OR, de vakbond of een anoniem meldpunt. Het delen van misstanden op social media om wellicht bijval te krijgen voor de situatie, is niet populair.

Jonge vrouwen vertellen liever thuis wat ze dwars zit dan in directe confrontatie op het werk zelf

Mogelijkheden voor app

Misstanden op het werk kunnen op verschillende manieren worden gedeeld. Om informatie in te winnen over de misstand op het werk, zou een (online) app uitkomst kunnen bieden. Een app kan bijvoorbeeld berekenen in hoeverre men inkomsten misloopt als het huidige loon wordt vergeleken met het minimumloon of cao-loon dat voor een bepaalde functie en werkervaring staat. Deelnemers aan het onderzoek geven aan zeer waarschijnlijk (m=5.2) gebruik te willen maken van een dergelijke app als deze ontwikkeld wordt. Jongeren en lager opgeleiden hebben een hogere intentie app te gebruiken, dan middelbaar en hoger opgeleiden. Tussen mannen en vrouwen is er geen verschil. Tenslotte maakt het niet uit of men een vast contract of een flexcontract heeft: beide groepen willen een dergelijke app graag gebruiken.

OR-leden bewandelen officiële paden

Niet verwonderlijk zeggen OR-leden vaker naar de ondernemingsraad te stappen met werkmissstanden dan niet-OR-leden. Ook is de leidinggevende en de vakbond populairder onder OR-leden. Dit valt te verklaren doordat OR-leden waarschijnlijk actieve werknemers zijn die opkomen voor belangen en derhalve ook eerder hun weg weten te vinden naar de vakbond. Bij niet-OR leden scoort de familie en vriendenkring hoger dan de werkgerelateerde kanalen. Hetzelfde patroon geldt voor sociale media. Ofwel: OR-leden zijn vooral gericht op werkgerelateerde kanalen en de officiële wegen. Niet-OR leden waarderen van persoonlijke kanalen relatief vaak.

Soort contract niet bepalend; geslacht, opleiding en leeftijd wel

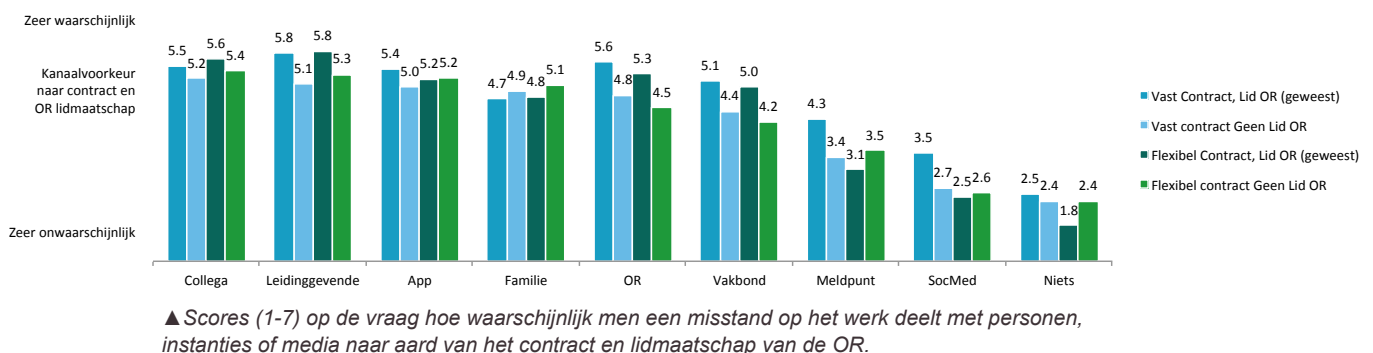
Er zijn geen noemenswaardige verschillen zijn tussen werknemers met een vast contract en werknemers met een flexibel contract. Met andere woorden, het maakt niet uit of mensen een vast of flexibel contract hebben voor de vraag naar wie ze toestappen als er een misstand blijkt.

Er zijn wel verschillen in kanaalkeuze tussen mannen en vrouwen, verschillende opleidingsniveaus en leeftijd. Vrouwen stappen minder snel naar de leidinggevende, de ondernemingsraad. Ook delen zij problemen niet op sociale media maar stappen juist eerder naar familie of vrienden in vergelijking tot mannen.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat hoger opgeleiden minder snel actie ondernemen in vergelijking tot laag en middelbaar opgeleiden

Op basis van opleiding zien we dat laag en middelbaar opgeleiden eerder op de leidinggevende af stappen dan hoger opgeleiden. Des te lager men is opgeleid, des te eerder men gebruik zal maken van sociale media of een anoniem meldpunt om werkproblemen te delen. Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat hoger opgeleiden minder snel actie ondernemen in vergelijking tot laag en middelbaar opgeleiden.

Oudere werknemers zijn geneigd eerder te kiezen voor het bespreken van de problematiek met de leidinggevende of het OR in te schakelen ten opzichte van jongere werknemers. Jonge werknemers bespreken problemen liever thuis met familie en vrienden.



Meer actie in kleinere organisaties

Van de respondenten die aangeven een ondernemingsraad te hebben in de organisatie zien we dat zij eerder actie ondernemen dan organisaties zonder ondernemingsraad. Ze kiezen niet verwonderlijk eerder om naar de ondernemingsraad te stappen, maar bijvoorbeeld ook naar de vakbond of bespreken problemen met collega's. Werknemers in organisaties zonder ondernemingsraad zijn eerder geneigd niets te doen.

In kleinere organisaties, met minder dan 200 werknemers, worden problemen eerder bij de leidinggevende en de ondernemingsraad aangekaart of op sociale media gedeeld, dan in grote organisaties met meer dan 200 werknemers.

Daarnaast zien we ook verschillen tussen sectoren. De bouw, industrie en vervoer en logistiek zijn de meest actieve sectoren. Zij geven relatief vaak aan in de beschreven situatie contact op te nemen met collega's, leidinggevende en de ondernemingsraad. Ambtenaren delen misstanden naast de werkgerelateerde kanalen ook met familie. In andere sectoren gebeurt dit minder. Samen met de sector vervoer en logistiek kiest de overheidssector ook meer voor de vakbond. Sociale media en meldpunten zijn voor de bouw relatief vaak een mogelijk kanaal, voor de overheid en zakelijke dienstverlening juist niet.

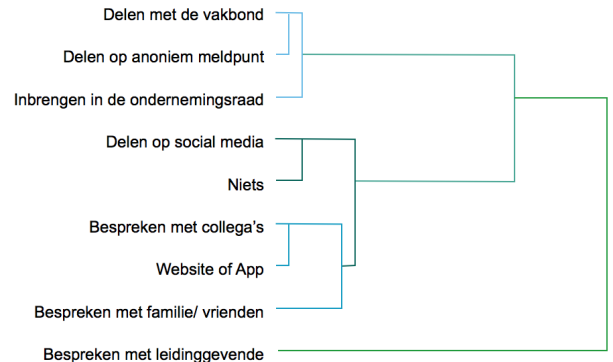
SITUATIES X MANIEREN

In dit hoofdstuk gaat het om het effect van de verschillen die zijn gepresenteerd in de scenario's op de kans dat een bepaalde manier wordt gekozen om een misstand te melden. Het gaat nu dus niet meer om de absolute voorkeur voor een manier maar om de relatieve voorkeur in een bepaalde situatie.

CLUSTER-ANALYSE

Om een analyse te maken van de data die is verzameld is allereerst een cluster-analyse uitgevoerd. Het doel van een cluster-analyse is patronen te vinden in de antwoorden die zijn gegeven. De vraag die hiermee kan worden beantwoord is hoe de verschillende manieren waarop een misstand kan worden gemeld op elkaar lijken of juist van elkaar verschillen.

Hiernaast is het resultaat van de clusteranalyse is de vorm van een dendogram weergegeven. De manieren waarop een misstand kan worden gemeld die dicht bij elkaar staan lijken op elkaar qua antwoordpatroon. We zien dat vier groepen kunnen worden onderscheiden. Deze groepen kunnen vervolgens worden ingedeeld langs twee assen. Onderstaande matrix geeft een toelichting. De verdere bespreking van de resultaten vindt plaats aan de hand van deze indeling.



▲ Dendogram. Als basis voor de analyse zijn de gemiddelde scores voor elk van de variabelen in het scenario per kanaal of bron gebruikt. Squared Euclidean distance werd gebruikt als verschilmaat en Complete linkage (Ward) als methode om te clusteren.

Leidinggevende

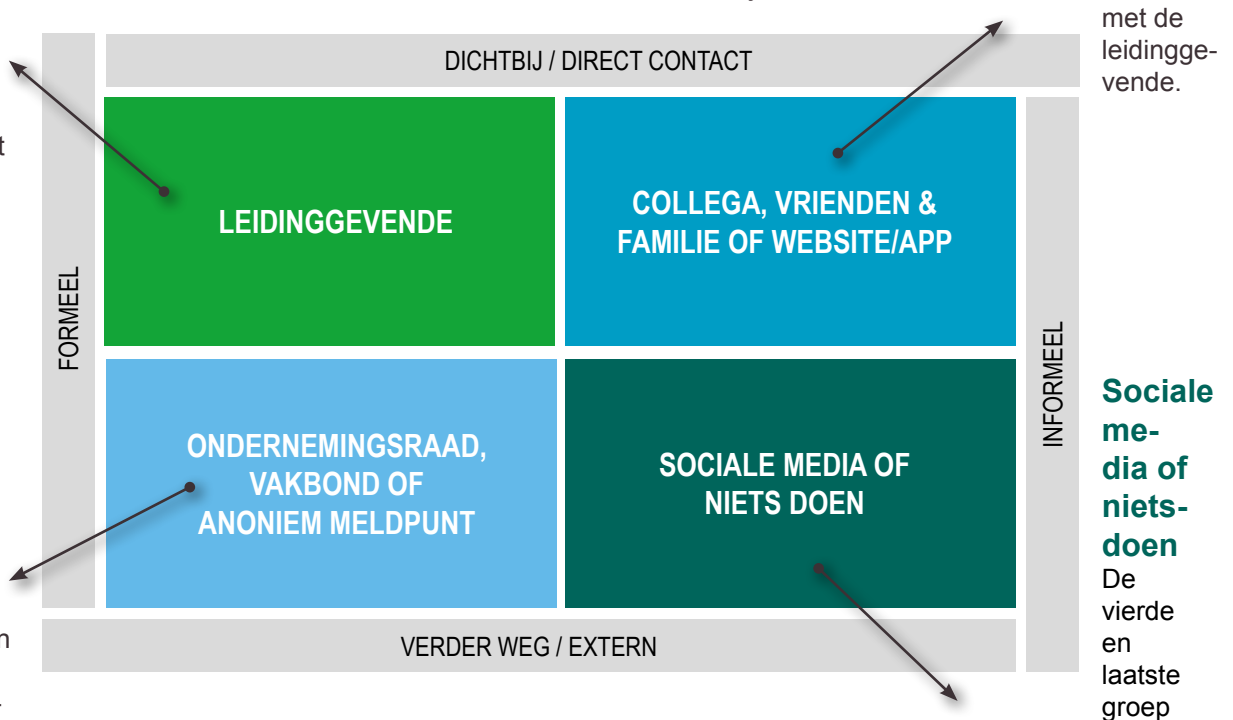
De antwoorden die zijn gegeven voor het melden van een misstand bij de leidinggevende lijken op geen van de andere manieren om een misstand te melden. De leidinggevende kan worden gezien als een vrij formele manier om een misstand te melden. Tegelijk is het ook een manier die direct in de context van het werk kan worden geplaatst.

Ondernemingsraad, vakbond of anoniem meldpunt

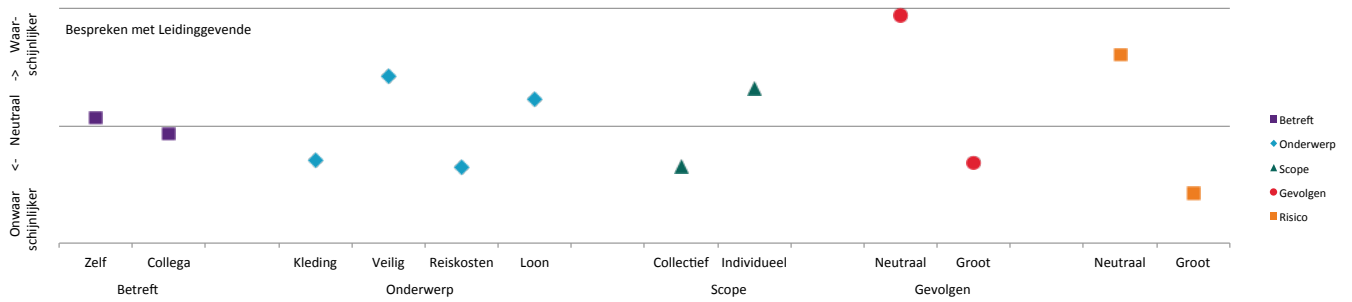
Het melden van een misstand bij de ondernemingsraad, vakbond of anoniem meldpunt kan, net als het melden bij de leidinggevende, worden gezien als een formeel kanaal. Tegelijk zijn het ook manieren die verder weg liggen dan de dagelijkse contacten op de werkvloer.

Collega's, vrienden & familie of Website/App

De tweede groep van antwoorden clustert rondom collega's, vrienden & familie of een website danwel App. Deze manieren van melden kenmerken zich, net als de leidinggevende door een direct en persoonlijk contact. Deze manieren zijn echter informeler dan het contact

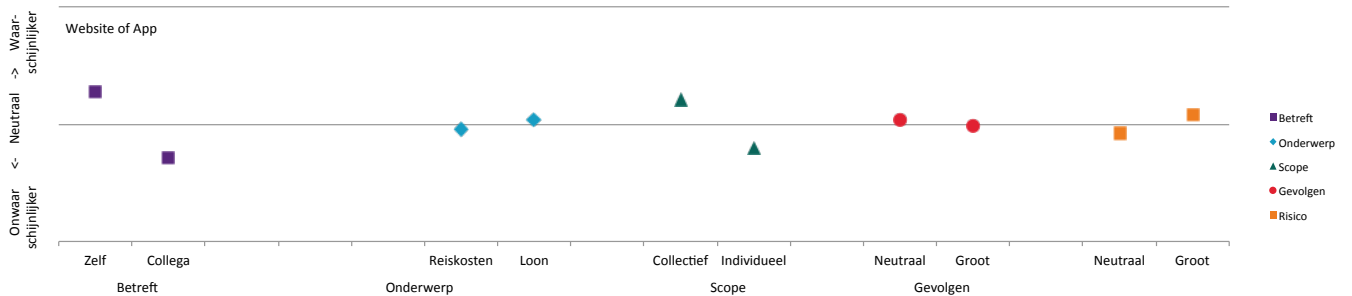
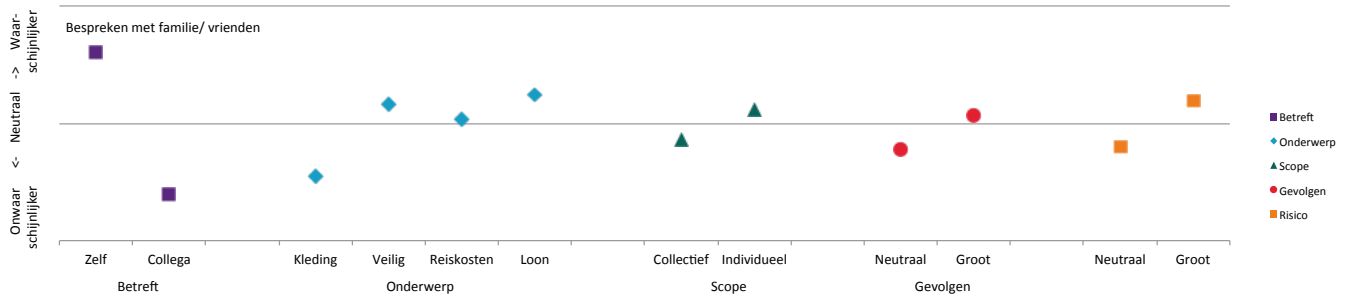
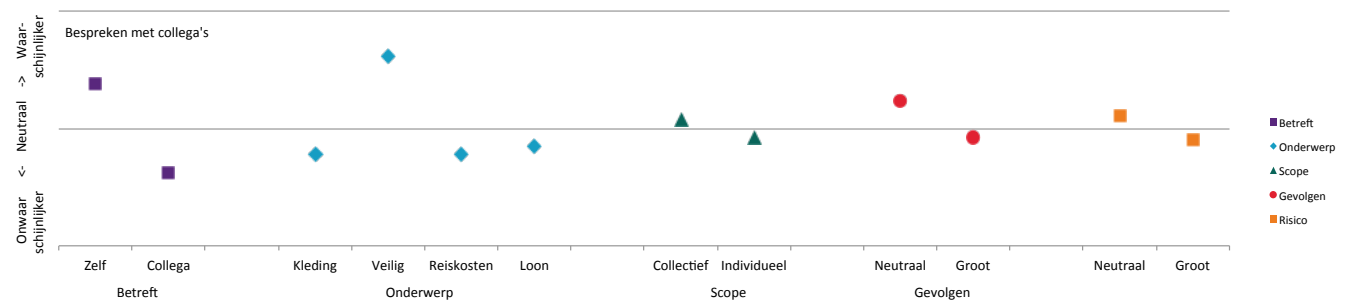


bestaat uit twee manieren om om te gaan met misstanden op het werk. Het gaat om de mogelijkheid een melding te maken via sociale media en om de mogelijkheid om helemaal niets te doen. Deze manieren hebben met elkaar gemeen dat ze beide niet populair zijn onder de deelnemers aan het onderzoek.



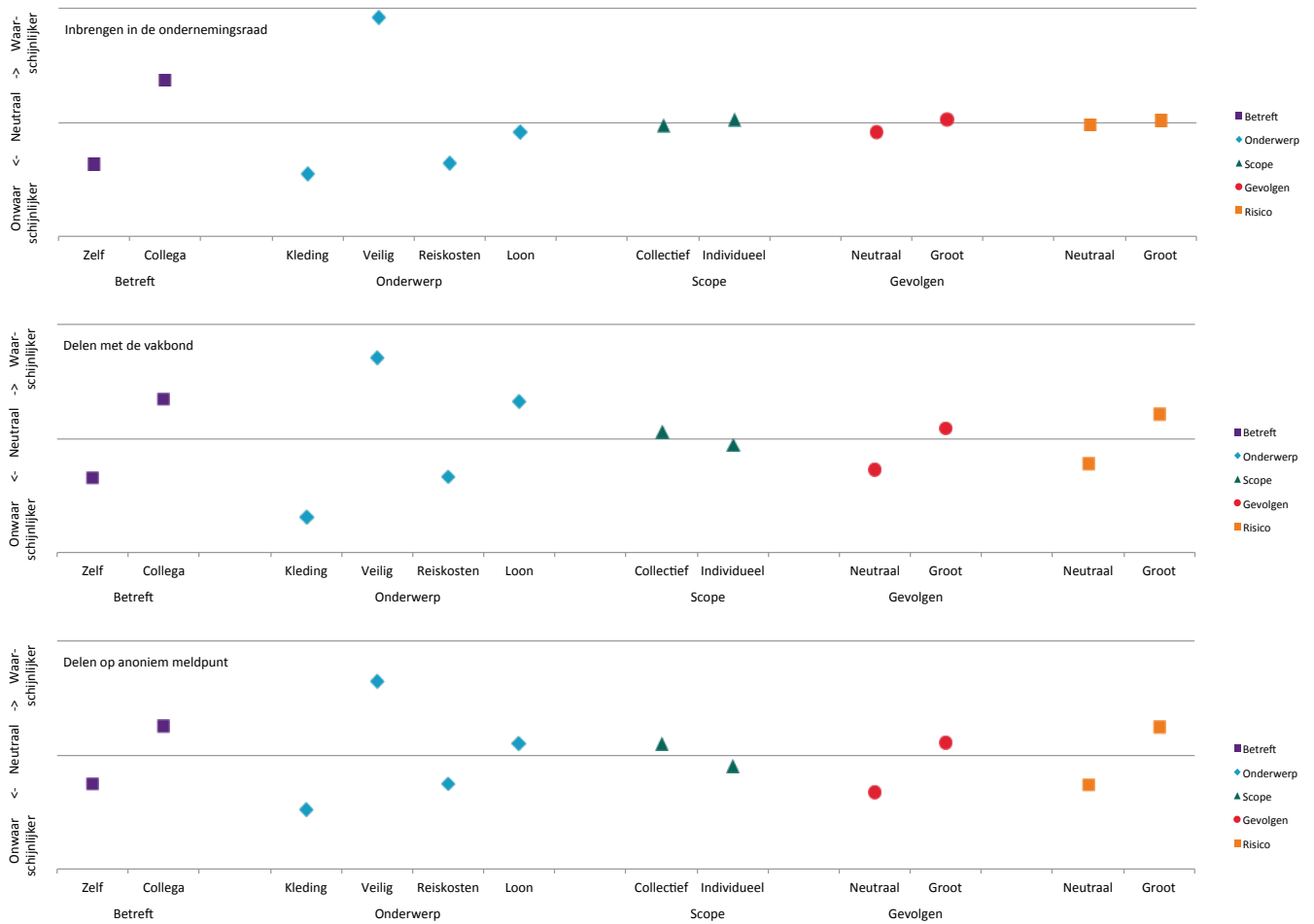
▲▼ In de figuren is de gemiddelde waarschijnlijkheid weergegeven van de mogelijkheid om, naar aanleiding van de scenario's, een misstand op een bepaalde manier te melden. De markers aan de bovenkant van de lijn geven aan dat het waarschijnlijk is dat in die situatie op een bepaalde manier contact wordt gezocht. Markers aan de onderkant van de lijn geven aan voor welke zaken mensen juist niet op die manier een misstand zou melden. De markers geven een relatief beeld: de verschillen in populariteit tussen de manieren is hier buiten beschouwing gelaten. Wanneer de markers rond het gemiddelde uitkomen betekent dat dat het niet uitmaakt of het om het een of het ander gaat.

▲ In de resultaten voor het melden van een misstand bij de leidinggevende valt op dat risico's een grote rol spelen. Eerder bleek al dat de leidinggevende de meest voorkomende manier is om een misstand te melden de leidinggevende is. Als echter de kans op negatieve gevolgen groot is, dan daalt deze bereidheid snel. Daarmee heeft de leidinggevende een grote verantwoordelijkheid om misstanden ter harte te nemen.



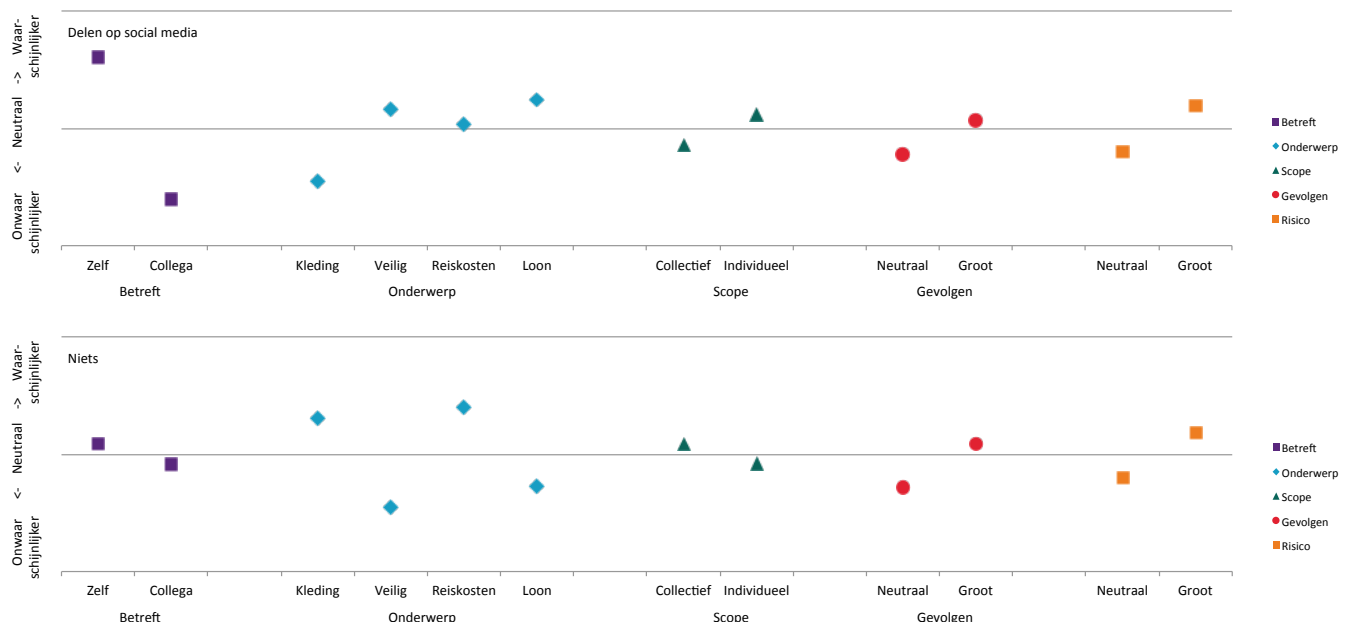
▼ Opvallend hier is dat respondenten hun collega's, vrienden & familie of een website of app raadplegen als het over een misstand gaat die betrekking heeft op de eigen persoon. Misstanden die dichtbij komen worden allereerst aangekaart op manieren die dichtbij staan en informeel zijn. Tussen de drie persoonlijke, informele kanalen zijn ook kleine verschillen.

Opvallend is dat als de risico's groot zijn juist familie & vrienden worden aangesproken. Verder valt op de collega's worden aangesproken als het gaat om misstanden met betrekking tot veiligheid. Voor de website of app valt op dat deze vooral populair is als het over de medewerker zelf gaat. De andere factoren spelen geen grote rol.



▲ Bij de kanalen die gericht zijn op de buitenwereld en formeel van aard zijn valt allereerst op dat deze manieren om melding te maken van een misstand vooral worden gekozen als de misstand een collega betreft. Ook speelt mee dat deze manieren worden gekozen als de kans op negatieve gevolgen groot zijn. Dit effect is echter niet zo extreem als bij de leidinggevende. Tot slot valt op dat bij misstanden met betrekking tot veiligheid deze manieren vaak worden gekozen. De wettelijke basis om veilig te kunnen werken speelt hierbij mogelijk een rol.

▼ De vierde en laatste groep bestaat uit twee manieren om met misstanden op het werk om te gaan. Het gaat om de mogelijkheid een melding te maken via sociale media en om de mogelijkheid om helemaal niets te doen. Deze manieren hebben met elkaar gemeen dat ze beide niet vaak zijn gekozen. Niets doen is dus voor de meeste mensen geen optie, vooral niet als de veiligheid in het geding is. Echter, als de risico's groot zijn, dan wordt wel vaker gekozen voor niets doen of een melding te maken via sociale media. Ook wanneer het gaat over de persoon zelf is het iets waarschijnlijker dat mensen kiezen voor sociale media.



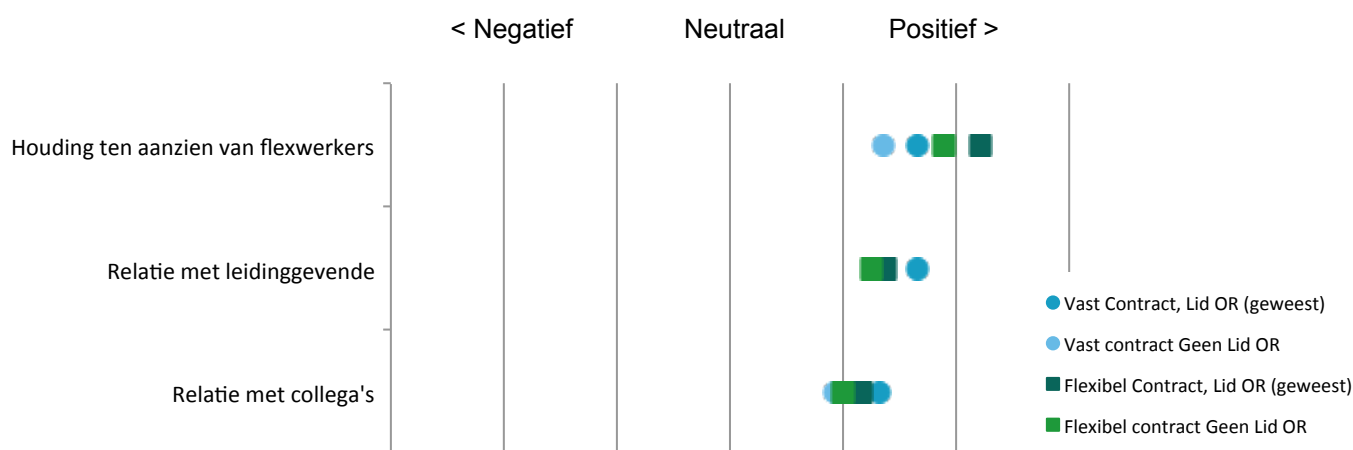
ATTITUDE IN DE WERKOMGEVING

Behalve de situatie speelt mogelijk ook de houding die mensen hebben ten aanzien van flexwerkers mee in het al dan niet melden van een misstand. In deze paragraaf is gekeken of en in hoeverre mensen met een vast contract anders denken over hun (flex) collega's en leidinggevende dan mensen met een flexibel contract. Hetzelfde hebben we gedaan voor OR-leden en niet OR-leden. Voor deze analyse zijn zowel de gegevens uit PanelClix als Mezzo gebruikt.

PROBLEEMSTELLING

Het onderzoek gaat in de eerste plaats over de factoren die van invloed zijn op het melden van misstanden op het werk. Daarnaast is onderzocht welke rol de positie van flexwerker speelt. De reden hiervoor is dat zij met name de dupe zijn van cao-ontwijking. Attitudes over flexwerkers bepalen mede de sfeer in de werkomgeving, voor zowel flexwerkers zelf als voor vaste medewerkers. In een organisatie waar flexwerkers in een gescheiden wereld leven van vaste medewerkers is het lastig voor te stellen dat vaste medewerkers voor hun flexcollega's op de

barricades gaan staan. Ook de algemene attitude in de werkomgeving ten opzichte van collega's en leidinggevende bepaalt hoe de sfeer is in de organisatie. Kortom: welke factoren zijn van invloed op de attitude in de werkomgeving? Hierin bestaat de attitude van de werkomgeving uit drie onderdelen: attitude ten opzichte van de leidinggevende, collega's en flexwerkers.



▲ Verschillen in scores (1-7) op de attitudeschaal tussen werknemers met een vast contract (blauw) en flexibel contract (groen) en OR-leden (donkerblauw) en niet OR-leden (donkergroen). Des te dichter de markers bij elkaar staan, des te kleiner de verschillen in attitude.

Kenmerken van de werknemers

Persoonlijke kenmerken in deze context zijn de aard van het contract (vast of flex), de duur van het contract en het wel of niet lid zijn van de ondernemingsraad. Vaste medewerkers hebben een minder positieve attitude ten opzichte van flexwerkers dan flexwerkers zelf. Flexwerkers zijn minder positief over collega's dan vaste medewerkers. Nog positiever over collega's zijn ondernemingsraadleden, evenals over de leidinggevende. Ook is van invloed hoe lang men bij de organisatie werkt: des te langer men werkt, des te positiever men is over collega's.

Flexwerkers zijn met name positief over flexwerkers in het algemeen en hebben een minder goede relatie met collega's en leidinggevenden ten opzichte van hun collega's met een vast contract.

Organisatiekenmerken

Organisatiekenmerken hebben betrekking op het aandeel van flexwerkers in de organisatie (0-25%, 25-50%, meer dan 50%, weet niet), de grootte van de organisatie (minder of meer dan 200 werknemers) en de sector (zorg, logistiek etc.).

Hoe meer flexwerkers in de organisatie werken, hoe positiever men is over flexwerkers, maar hoe minder positief over leidinggevende en collega's. Werknemers die in een hele grote organisatie werken met meer dan 200 werknemers zijn positiever over flexwerkers dan mensen die in kleinere organisaties werken. In grotere organisaties zijn verhoudingsgewijs evenveel flexwerkers werkzaam als in kleinere organisaties, waarmee deze alternatieve verklaring wordt uitgesloten. De sector is niet bepalend voor attitude.

SAMENVATTING

De vraag die in dit onderzoek voorlicht is hoe meldingen van niet correcte naleving van de CAO vanuit het perspectief van de medewerkers tot stand komt. Om antwoord te geven op deze vraag is een scenario onderzoek opgezet en uitgevoerd. De resultaten zijn gebaseerd op 630 repondenten uit een online panel en 125 mensen vanuit Mezzo.

KANAALVOORKEUREN

De leidinggevende is degene waar men het meest waarschijnlijk naar toe stapt met werkgerelateerde problemen. De leidinggevende wordt op de voet gevolgd door collega's. Kortom: werkproblemen bespreekt men op het werk en lost men liefst daar ook op. Meldpunten voor misstanden en vakbonden zijn ook in het leven geroepen voor dergelijke kwesties maar zijn minder populair als het gaat om het delen van misstanden. Deels is dit te verklaren doordat men vaak pas naar een vakbond of meldpunt stapt als het binnen de eigen organisatie niet opgelost kan worden. Desalniettemin stappen mensen liever nog naar familie om misstanden te delen dan naar de vakbond. Sociale media bieden over het algemeen geen uitkomst in het delen van werkkwesties. Een website of app waarmee (financiële) misstanden kunnen worden berekend of vastgelegd wordt positief ontvangen. Met name als het over de eigen situatie gaat en het risico op negatieve consequenties groot is, wordt deze manier als een goed alternatief beschouwd.

Tegelijk is dit niet voor iedereen hetzelfde. Oudere, lager en middelbaar opgeleide mannen bespreken misstanden op het werk eerder met de leidinggevende. Jonge vrouwen vertellen liever thuis wat ze dwars zit dan in directe confrontatie op het werk zelf. Sociale media en anonieme meldpunten zijn over het algemeen minder populaire mogelijkheden, maar hebben wel potentie voor lageropgeleiden en de bouwsector. Voor werknemers in de zakelijke dienstverlening en bij de overheid werken deze kanalen juist niet. In de bouw en industrie wordt sowieso meer actie ondernomen dan in andere sectoren. Tenslotte stimuleert het hebben van een ondernemingsraad de actiebereidheid van werknemers: werknemers in een organisatie zonder ondernemingsraad zijn minder bereid actie te ondernemen.

FACTOREN VAN INVLOED

Persoonlijke kwesties, persoonlijke kanalen

Een werkkwestie die betrekking heeft op de persoon zelf wordt bij voorkeur besproken met collega's, familie en vrienden. Persoonlijke problematiek wordt liefst in de persoonlijke context besproken. Kwesties van een collega kaart men eerder aan bij de vakbond, de ondernemingsraad of een meldpunt. Deze organen staan minder dichtbij. Anders verwoord: men adviseert collega's om melding te maken bij een ander kanaal dan waar men zelf voor zou kiezen. Het bespreken met de leidinggevende wordt ongeacht de betreffende persoon ondernomen; het maakt niet uit of het hierbij om de persoon zelf gaat of een collega.

Individu of collectief: niet bepalend

Het maakt, voor de manier waarop men melding maakt van een misstand, niet veel uit of de misstand betrekking heeft op het individu of het collectief. Dit betekent dat het niet uitmaakt of het probleem betrekking heeft op een enkel persoon of een grotere groep in de keuze voor een bepaalde manier om het probleem aan te kaarten.

Onderwerp: grote zaken eerst

In de scenariostudie zijn de scenario's gevarieerd om te onderzoeken welke factoren bepalend zijn in de kanaalkeuze. De misstand zelf kan betrekking hebben op primaire arbeidsvoorwaarden, zoals een reiskostenvergoeding of loon. Of op secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals bedrijfskleding of een veiligheids cursus. De grootte van de kwestie speelt daarbij ook mee. Het missen van een t-shirt is een kleinere kwestie dan het niet mogen volgen van een gecertificeerde veiligheids cursus om je werk veilig en verantwoord uit te voeren. En het mislopen van een minimale reiskostenvergoeding is financieel minder ingrijpend dan stelselmatig te worden onderbetaald. Daarom is ook onderscheid gemaakt tussen kleine (reiskosten en kleding) en grote (loon en veiligheids cursus) problematiek.

Een werkkwestie over grote zaken als loon of een veiligheids cursus wordt eerder aangekaart dan een kleine kwestie als reiskosten of kleding. Als er sprake is van kleine kwesties heeft men eerder de neiging om niets te ondernemen ten opzichte van grote problemen. Er is een rol weggelegd voor grote zaken voor de ondernemingsraad, vakbond en anoniem meldpunt.

Het effect van de grote of kleine zaken die spelen is sterker dan het effect van primaire of secundaire arbeidsvoorwaarden. Voor de grote zaken geldt dat men liever over secundaire als een veiligscursus dan over primaire arbeidsvoorwaarden als loon spreekt ongeacht met wie. Behalve voor familie en vrienden, daarbij bespreekt men het liefst ook primaire arbeidsvoorwaarden. Voor de kleine zaken geldt het omgekeerde: hier spreekt men eerder over reiskosten dan over bedrijfskleding.

Omgaan met risico's

De mogelijke risico's van het melden van een misstand spelen een rol. Als men weet dat een andere collega eerder heeft geprobeerd om onderbetaling aan de kaak te stellen bij de leidinggevende en deze collega vervolgens ontslagen is, dan krabt de gemiddelde medewerker zich wel twee keer achter de oren voordat hij of

zij iets onderneemt. Een werkkwestie met een neutrale afloop, niet positief, niet negatief durft men wel onder de aandacht van de leidinggevende te brengen.

De vakbond en het anonieme meldpunt worden vooral gekozen als het gaat om grote negatieve gevolgen voor de werknemer. Als er een groot risico is dat men negatieve gevolgen ervaart in het werk, is het voor velen een mogelijkheid om naar de vakbond te stappen of een anoniem melding te doen. Voor het inbrengen van de kwestie bij de ondernemingsraad zijn de persoonlijke gevolgen minder van belang.

ATTITUDE

Vaste medewerkers zijn positief over collega's en leden van de ondernemingsraad nog positiever. Flexwerkers zijn met name positief over flexwerkers in het algemeen en hebben een minder goede relatie met collega's en leidinggevenden ten opzichte van hun collega's met een vast contract. Ook zijn in organisaties waar meer flexwerkers werken, mensen negatiever over collega's en leidinggevenden. Er lijkt sprake te zijn van gescheiden werelden: overgrote deel van het OR is vaste medewerker en sterk

betrokken bij naaste collega's. Flexwerkers zijn niet direct vertegenwoordigd in het OR en worden ook niet bijgestaan door collega's die zich wel in het OR bevinden. Flexwerkers bouwen door de tijdelijke duur van contracten of wisselende werktijden een mindere band op met vaste collega's. In een organisatie waarin meer flexwerkers werken, worden zij beter vertegenwoordigd en is er op de werkvloer een positievere houding ten opzichte van flexwerken.

AANBEVELINGEN

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat er verschillende manieren zijn waarop mensen misstanden melden. Die manieren onderscheiden zich langs twee dimensies: formeel versus informeel en dichtbij versus verder af.

De leidinggevende vertegenwoordigt de formele en nabije manier om misstanden te melden. De leidinggevende is daarbij ook manier die het vaakst is genoemd als de manier om misstanden te melden. Tegelijk kan het voorkomen dat diezelfde leidinggevende onderdeel is van het probleem. Uit het onderzoek blijkt dat de bereidheid om misstanden te melden bij de leidinggevende zakt als de kans op negatieve gevolgen toeneemt.

De aanbeveling die hieruit voortvloeit is dat leidinggevendenden doordrongen moeten zijn van het belang van naleving van wetten en cao's. Leidinggevendenden moeten in staat worden gesteld een balans te vinden tussen de (financiële) belangen van de organisatie en de belangen van de medewerkers van de organisatie.

Een tweede resultaat uit dit onderzoek heeft betrekking op twee nieuwe communicatiekanalen: sociale media en de mogelijkheid voor medewerkers om op een website of via een app te achterhalen wat de (financiële) gevolgen zijn van het niet naleven van wettelijke bepalingen of de cao. Opvallend is hoe verschillend deze twee nieuwe manieren van communiceren worden gewaardeerd door de respondenten van dit onderzoek. Sociale media worden over het algemeen niet gezien als een zinvolle manier om misstanden aan de kaak te stellen.

De aanbeveling die hieruit voortvloeit is dat een investering in sociale media niet voor de hand ligt.

Een website of app wordt juist wel gezien als een manier om iets te doen met een misstand, met name als de misstand de medewerker zelf betreft.

Op basis van deze resultaten bevelen we aan te investeren in een app of website waarmee het mogelijk is om inzicht te krijgen in de aard en omvang van de misstand.

Binnen FNV Noord is inmiddels enige ervaring opgedaan met een dergelijk app. Ook kunnen we op basis van het onderzoek iets zeggen op welke doelgroep dergelijke app zich zou moeten richten. Het ligt voor de hand om de aandacht in de eerste plaats voorlichting door middel van een app te richten op de flexwerkers (uit MOE-landen) die direct te maken hebben misstanden.

De aanbeveling die hieruit voortvloeit is om bij de ontwikkeling van een app of website rekening te houden met eventuele culturele- en taalbarrières.

Naast deze doelgroep laten de resultaten van dit onderzoek zien dat er nog een tweede doelgroep is. Deze tweede doelgroep bestaat uit de collega's van flexwerkers.

Zoals eerder gezegd blijkt uit dit onderzoek dat veel mensen zeggen hun leidinggevende aan te spreken in het geval van een misstand. Voor het merendeel van de mensen zal dit ook daadwerkelijk het geval zijn: de meeste mensen hebben een leidinggevende die fatsoenlijk is en waarmee ze (het grootste deel van de tijd) goed mee uit de voeten kunnen. Het probleem schuilt in de situatie wanneer mensen niet met de leidinggevende uit de voeten kunnen en de kans op negatieve gevolgen groot zijn. Op dat moment is het lastig om voor jezelf op te komen. Flexwerkers zullen relatief vaak met deze situatie te maken krijgen.

Tegelijk laten de resultaten van het onderzoek zien dat op dat moment formele externe kanalen in beeld kunnen komen. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat ondernemingsraden, vakbonden en meldpunten belangrijker worden als de risico's groot zijn en als het om de ánder gaat. Hieruit volgt dat ondernemingsraden, vakbonden en meldpunten kunnen inspelen op de bereidheid van collega's om misstanden te melden via deze formele, externe kanalen.

De aanbeveling die hieruit voortvloeit is dat ondernemingsraden, vakbonden en meldpunten zich niet alleen moeten richten op de flexwerkers zelf maar alle medewerkers aan te spreken op hun solidariteit jegens hun collega's met flexibele contracten en/of collega's uit MOE-landen.

Daarbij moet rekening worden gehouden met het onderzoeksresultaat dat mensen met een vast contract over het algemeen minder positief denken over flexwerkers dan de flexwerkers zelf.

Gezien het feit dat steeds meer mensen een tijdelijk contract hebben bevelen we aan dat investeringen zich zouden moeten richten op zowel het verbeteren van het beeld dat mensen van flexwerkers hebben als het opkomen voor hun rechten.

Tot slot blijkt uit het onderzoek dat veel respondenten misstanden delen binnen het informele circuit. Hoewel het delen van misstanden in via informele kanalen wel morele ondersteuning kan opleveren zet het praktisch gezien meestal geen zoden aan de dijk.

De laatste aanbeveling is daarom dat de meer formele kanalen zicht zouden moeten krijgen op wat er gaande is in het informele circuit om daadwerkelijk in te kunnen grijpen bij misstanden.

