



ARBEIDSVOORWAARDEN- ENQUÊTE 2025



INLEIDING

De werkgeversvereniging in de zorgvervoer- en taxibranche, Koninklijk Nederlands Vervoer, en de bij de cao betrokken vakbonden, CNV en FNV Zorgvervoer en Taxi, hechten belang aan een cao die kan rekenen op breed draagvlak onder de werknemers binnen de sector.

Om inzicht te krijgen in de opvattingen van werknemers over arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden, hebben de cao-partijen gezamenlijk het initiatief genomen tot een cao-enquête. De enquête is door zowel de werkgeversvereniging als de vakbonden verspreid en heeft tot doel inzicht te verschaffen in de ervaringen, wensen en prioriteiten van werknemers ten aanzien van de cao Zorgvervoer en Taxi. In totaal is de vragenlijst door bijna 5.000 respondenten volledig ingevuld.

De resultaten van de gesloten vragen geven een kwantitatief beeld van de meningen en voorkeuren van werknemers. Daarnaast is via open vragen ruimte geboden aan respondenten om eigen ervaringen en aandachtspunten in te brengen. De antwoorden op deze kwalitatieve vragen zijn systematisch geanalyseerd. De voorliggende rapportage presenteert de uitkomsten van deze cao-enquête en biedt daarmee een breed gedragen basis voor het verdere cao-overleg.

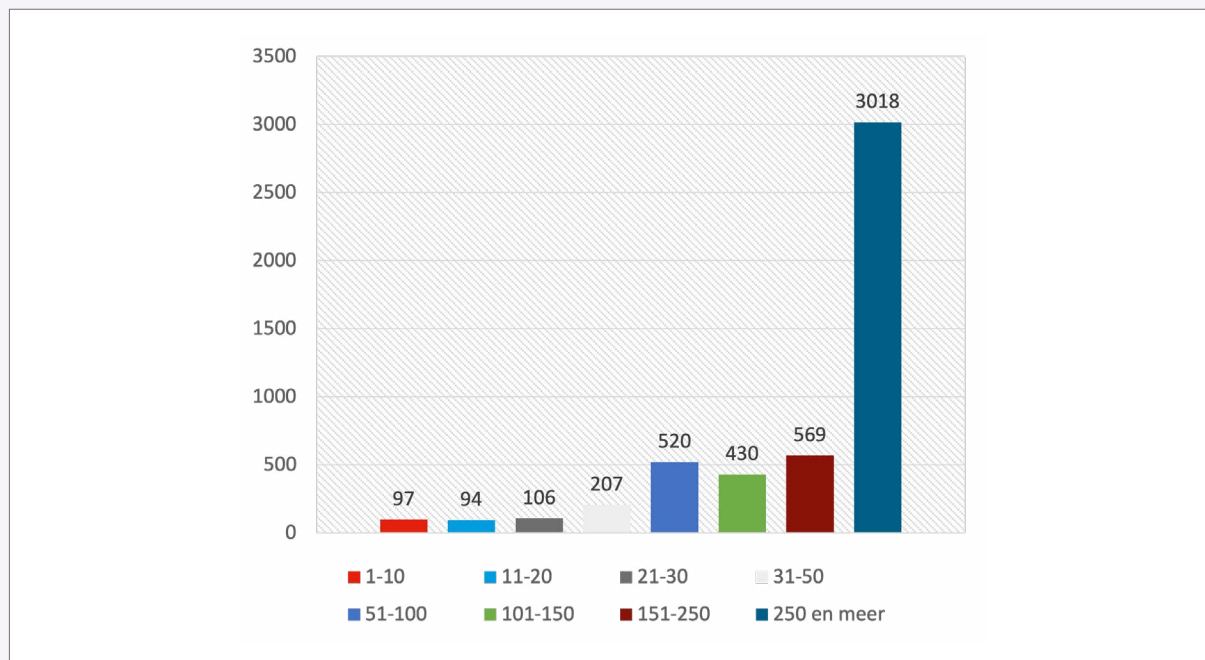
Met vriendelijke groet,

Drs. Sanne van der Gaag

Socioloog, verbonden aan de beleids-, advies- en onderzoeksafdeling van de FNV

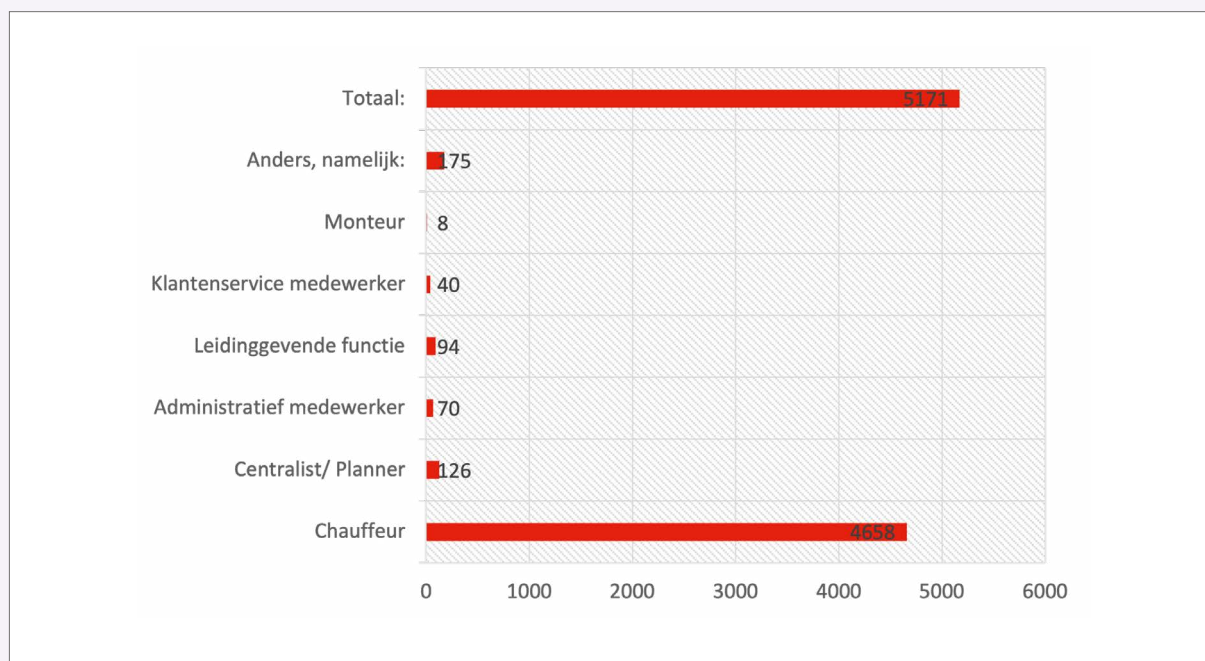
ACHTERGRONDINFORMATIE DEELNEMERS BEDRIJFSGROTE

GROTE VAN DE BEDRIJVEN WAAR DE RESPONDENTEN WERKEN (IN AANTALLEN WERKNEMERS)



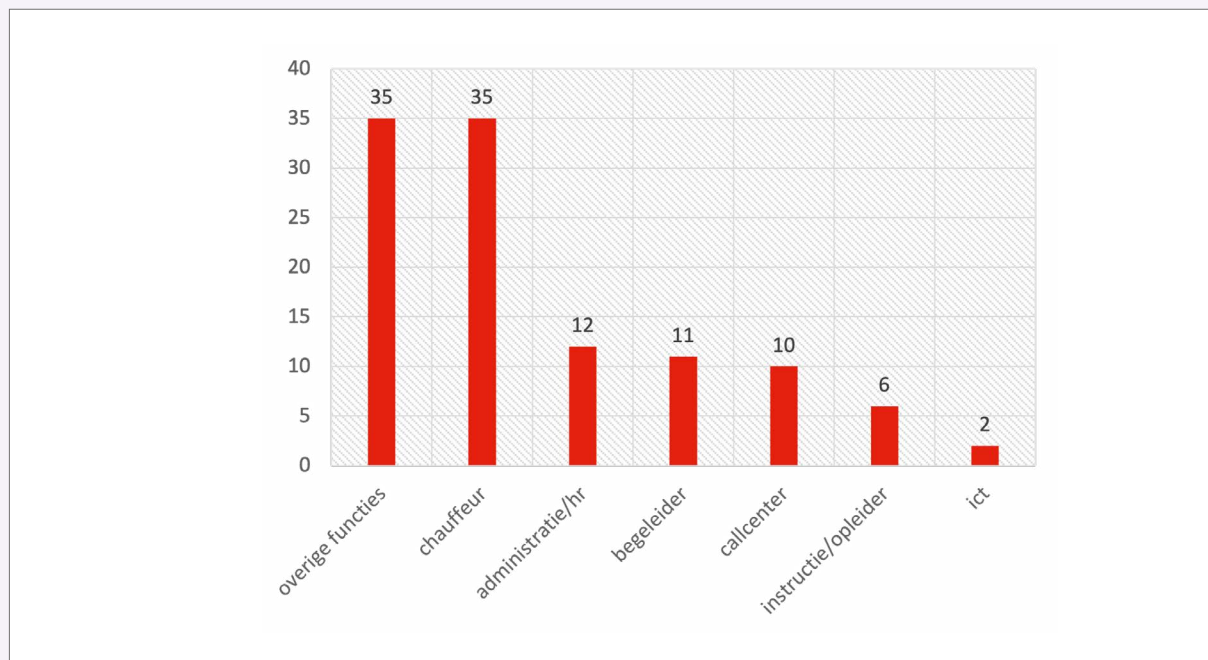
ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN TYPE WERK DAT MEN DOET

IN WELKE FUNCTIE IS MEN WERKZAAM?



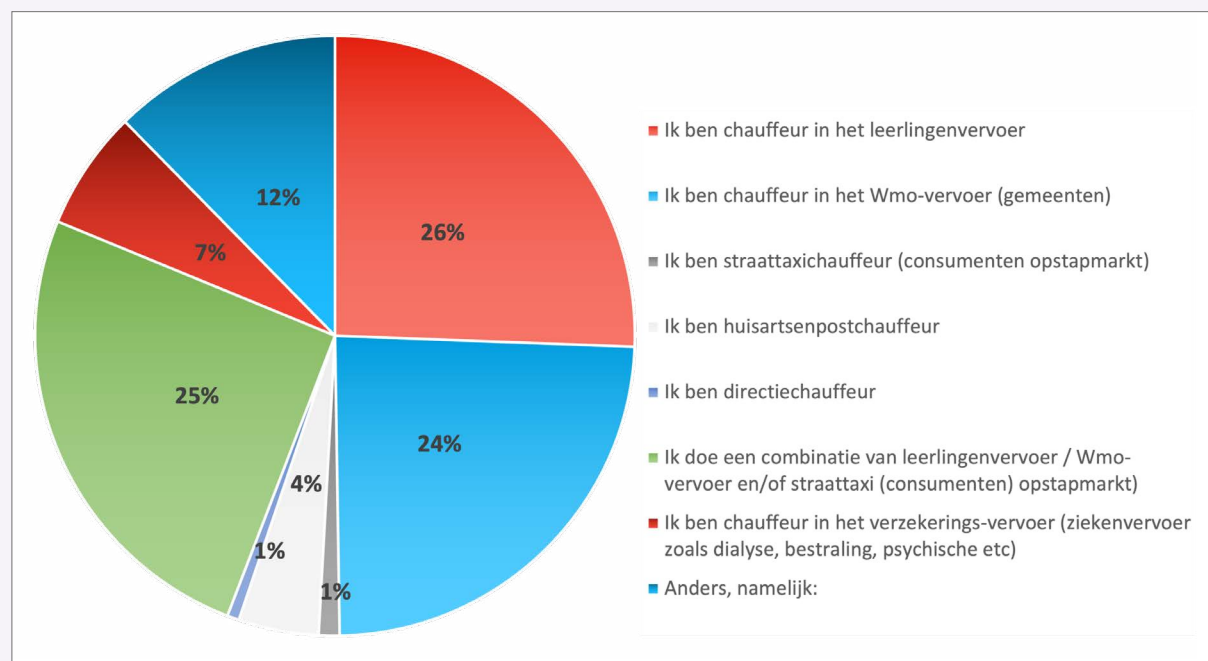
ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN TYPE WERK DAT MEN DOET: ANDERS NAMELIJK...

WERKZAAM IN ANDERE FUNCTIE, NAMELIJK:



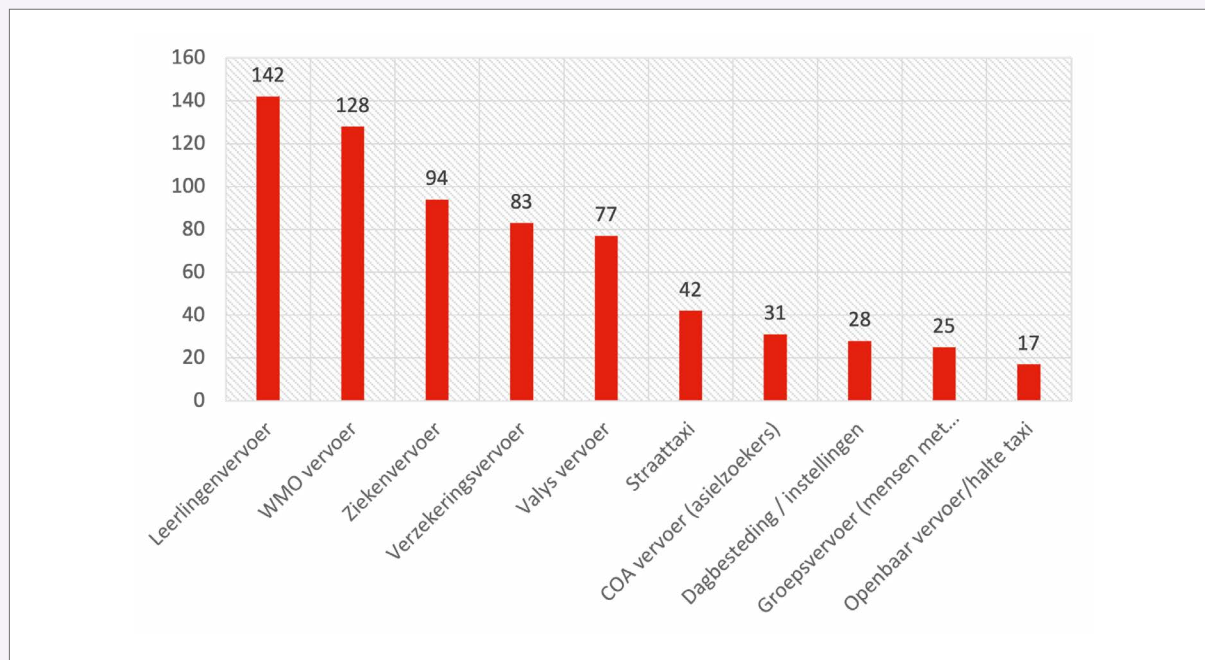
ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN RESPONDENTEN DIE WERKZAAM ZIJN ALS CHAUFFEUR

WIE VERVOEREN DE CHAUFFEURS?



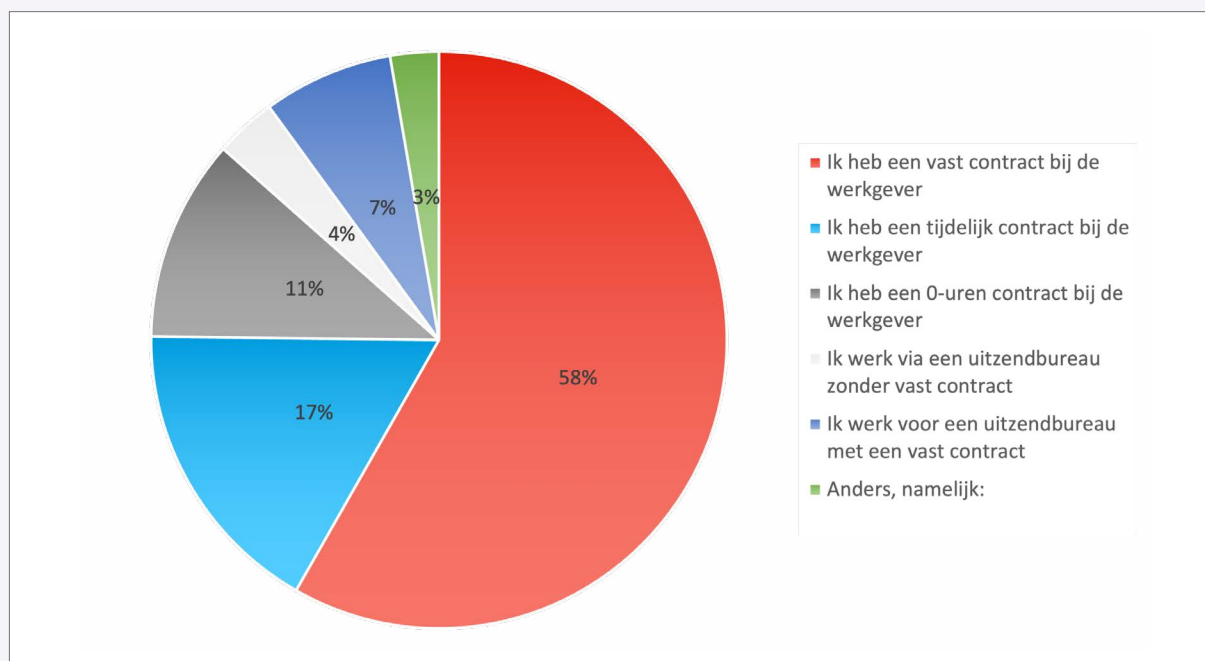
ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN **RESPONDENTEN DIE WERKZAAM ZIJN ALS CHAUFFEUR**

WIE VERVOEREN DE CHAUFFEURS, ANDERS NAMELIJK:



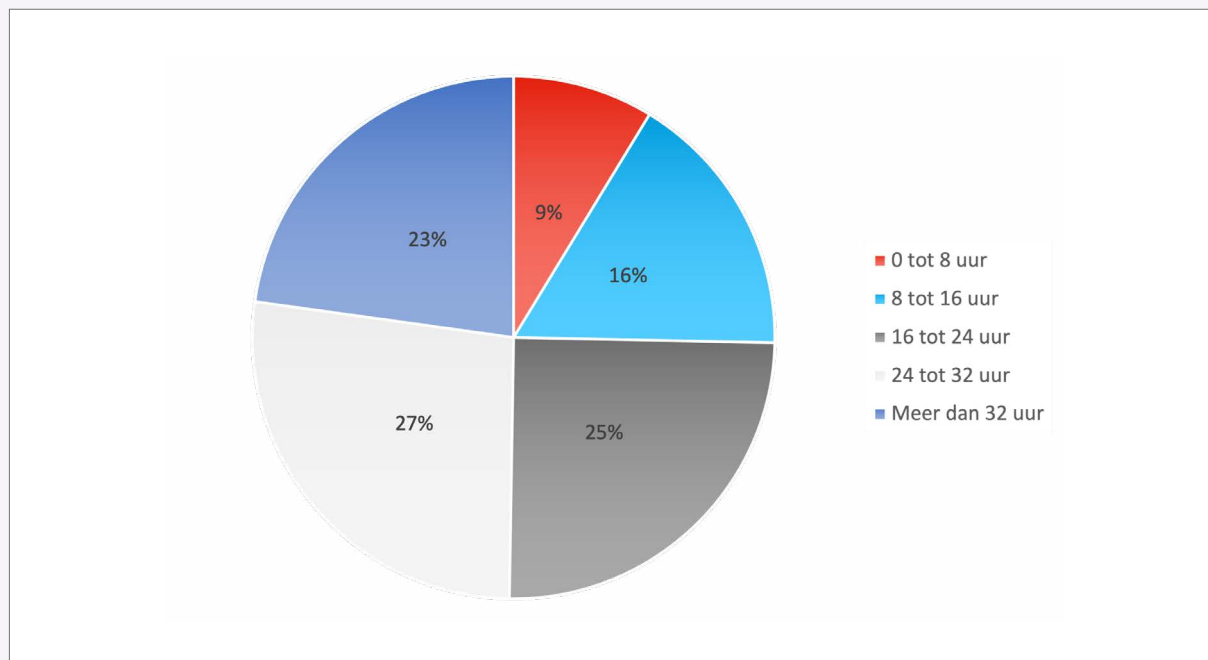
ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN **ARBEIDSOVEREENKOMSTEN**

WAT VOOR AANSTELLING HEB JE?



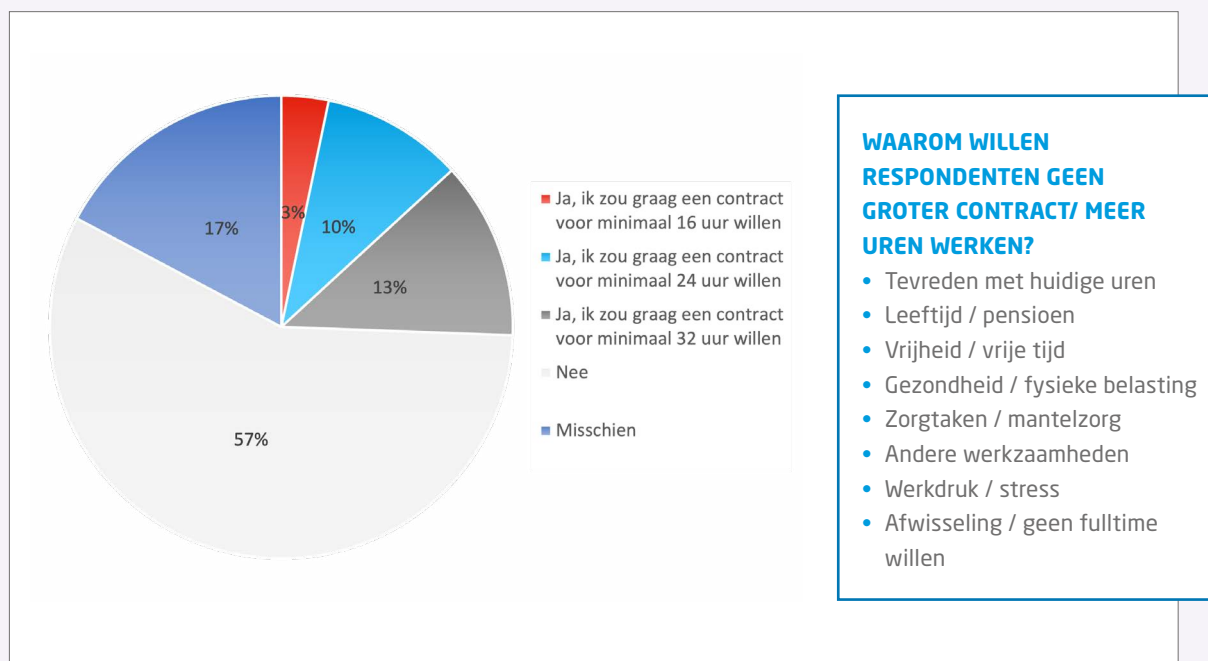
ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN AANTAL CONTRACTUREN

CONTRACTUREN PER WEEK



ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN CONTRACTUREN

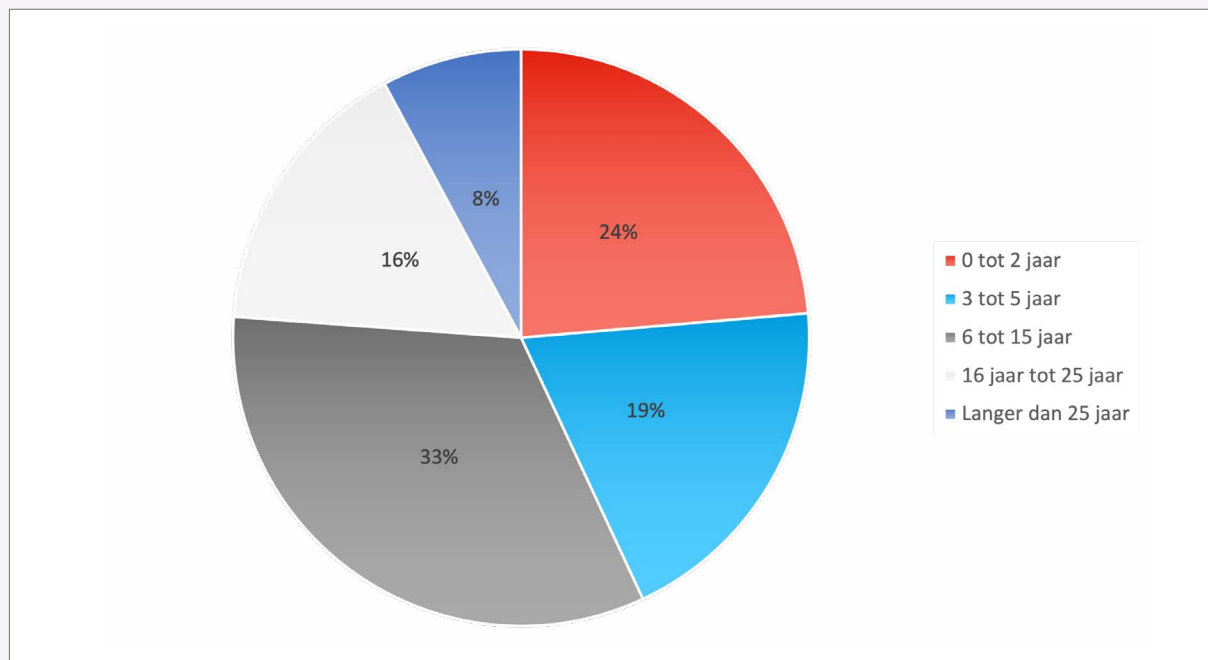
ZOUDEN MENSEN MET EEN KLEIN CONTRACT EEN CONTRACT MET MEER UREN WILLEN?



ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN

AANTAL JAREN WERKZAAM IN DE SECTOR

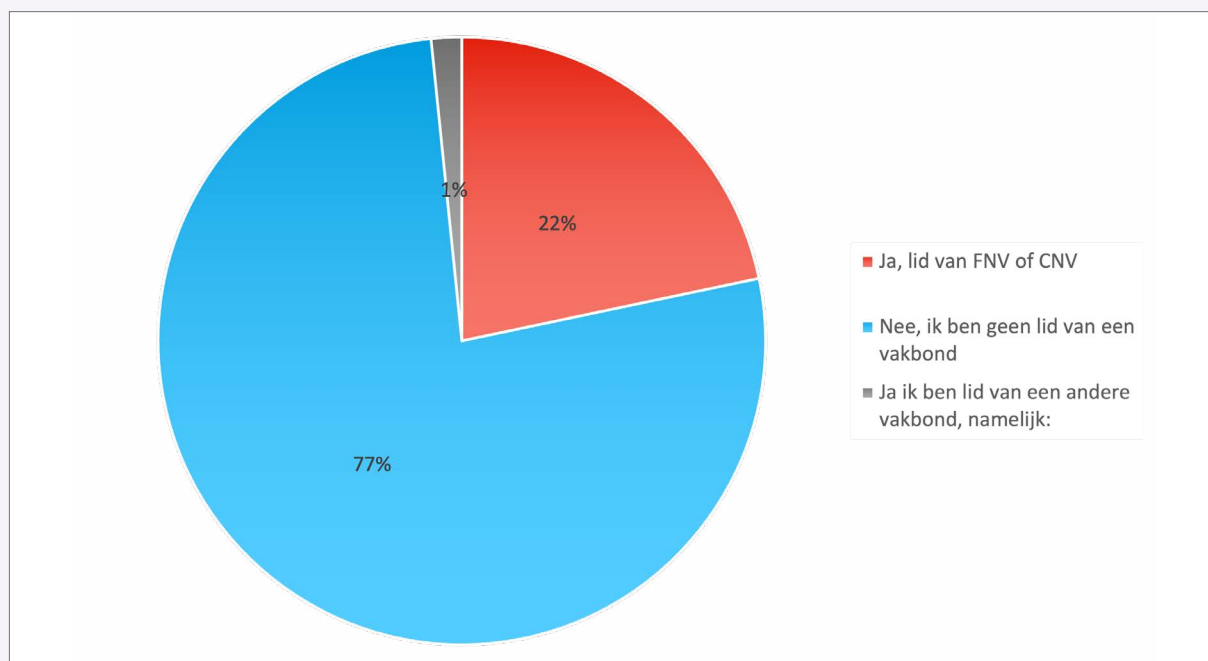
HOE LANG IS MEN AL WERKZAAM IN DE SECTOR?



ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN

VERHOUDING VAKBONDSLEDEN/NIET-LEDEN

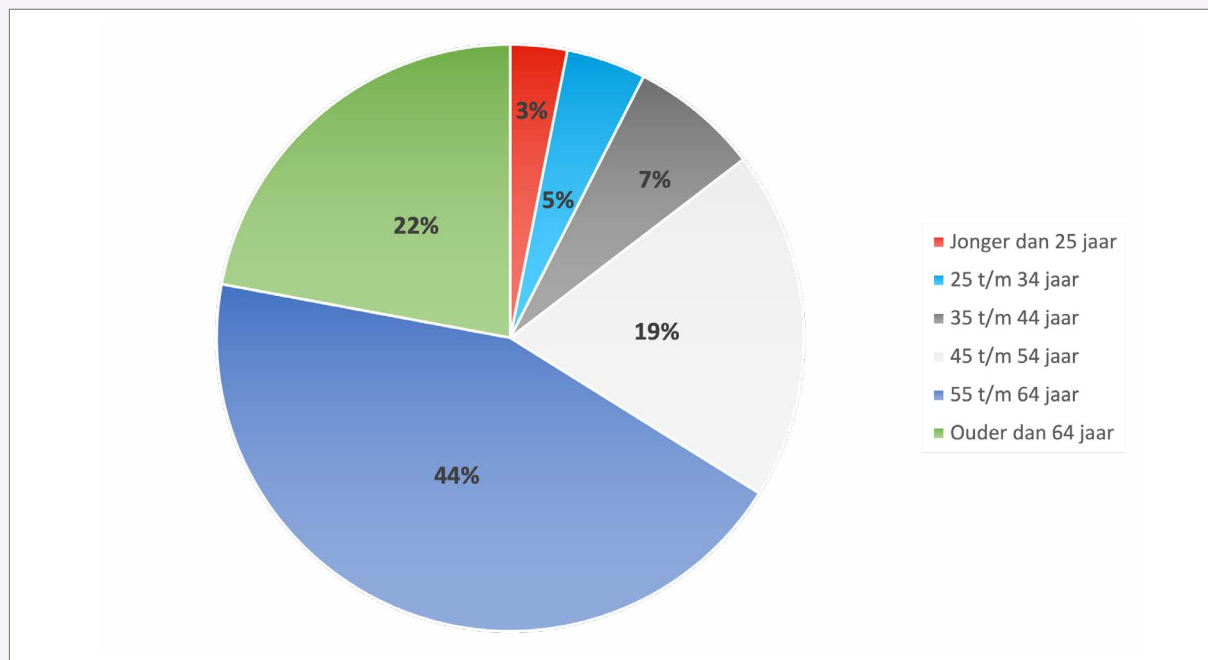
ZIJN DE RESPONDENTEN LID VAN EEN VAKBOND?



ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN

LEEFTIJDSCATEGORIEËN

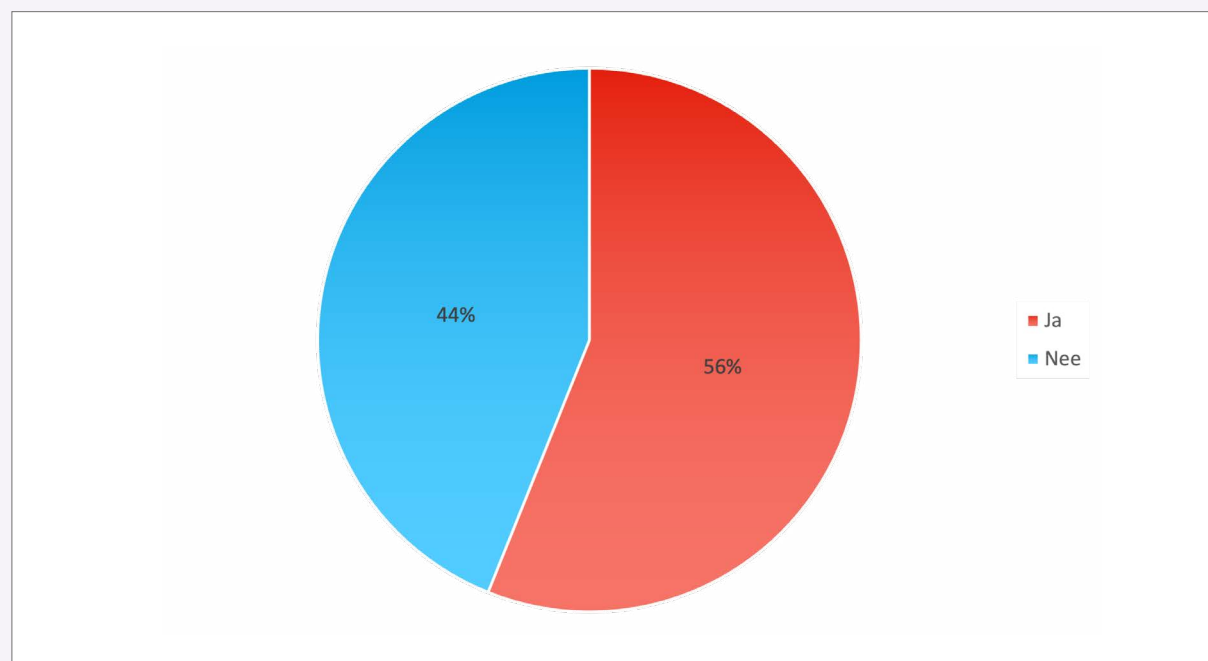
LEEFTIJDSCATEGORIEËN RESPONDENTEN



ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN

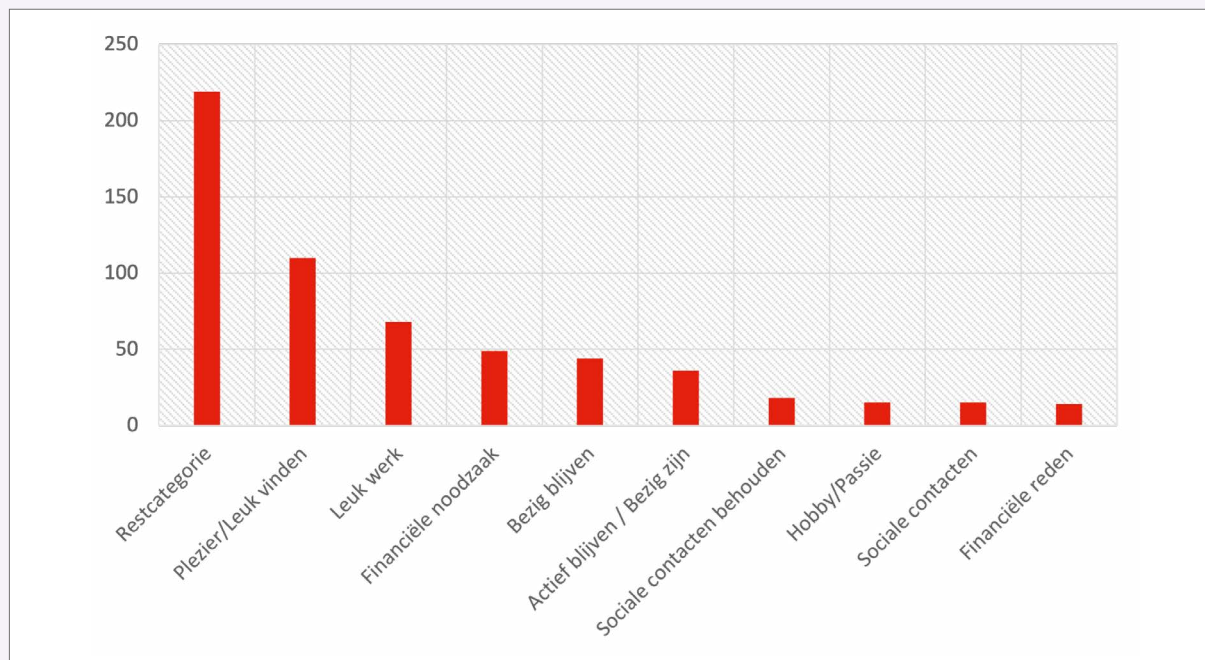
RESPONDENTEN OUDER DAN 64 JAAR

> 64 JAAR: AOW-LEEFTIJD AL BEREIKT?



ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN AOW-GERECHTIGDEN

REDENEN OM DOOR TE WERKEN NA BEREIKEN AOW-LEEFTIJD



ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN OMSCHRIJVING MOTIVATIE AOW-GERECHTIGDEN

1. PLEZIER/LEUK VINDEN

Omschrijving:

Veel mensen geven aan dat ze werken simpelweg leuk vinden en er plezier aan beleven.

2. LEUK WERK

Omschrijving:

Specifieke verwijzing naar het werk zelf: leuk vanwege de aard van het werk, collega's of klanten.

3. FINANCIËLE NOODZAAK / FINANCIËLE REDENEN

Omschrijving:

Mensen blijven werken om hun inkomen aan te vullen, bijvoorbeeld omdat hun pensioen onvoldoende is. Of geven aan graag een extra aanvulling op het inkomen te hebben om leuke dingen te kunnen doen.

4. BEZIG BLIJVEN

Omschrijving:

Bezigheid als motivatie: actief blijven, dagstructuur behouden.

5. HOBBY/PASSIE

Omschrijving:

Werken als hobby of uit pure passie voor het vak.

6. SOCIALE CONTACTEN BEHOUDEN

Omschrijving:

Werken om sociaal contact te hebben, collega's of klanten te zien.

7. TIJDSBESTEDING / VERVELING VOORKOMEN

Omschrijving:

Voorkomen van verveling, zinvolle invulling van de dag.

8. ZINGEVING

Omschrijving:

De wens om een nuttige bijdrage te leveren aan de maatschappij of zich nuttig te voelen.

9. GEZOND BLIJVEN

Omschrijving:

Werken om fysiek en mentaal fit te blijven.

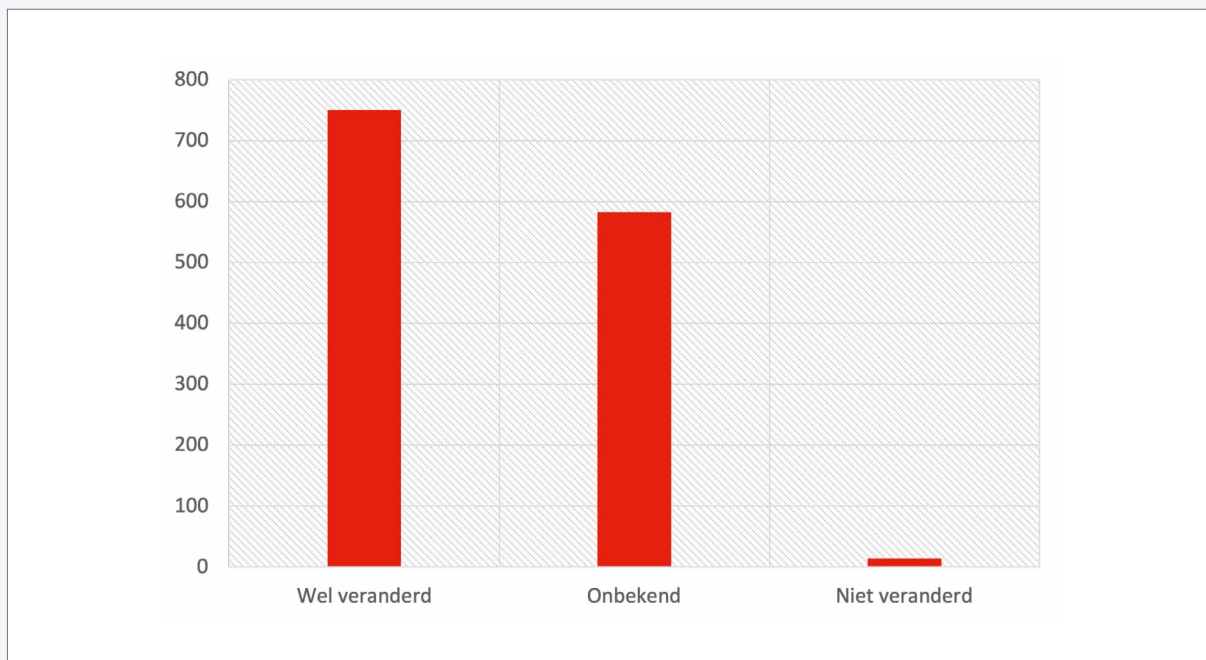
10. ROUTINE/NORMAAL DOORWERKEN

Omschrijving:

Werken als een natuurlijke gewoonte: mensen werken door omdat ze altijd gewerkt hebben.

KWALITEIT VAN WERK AANBESTEDINGEN

IS MEN VAN WERKGEVER VERANDERD I.V.M. AANBESTEDINGEN?

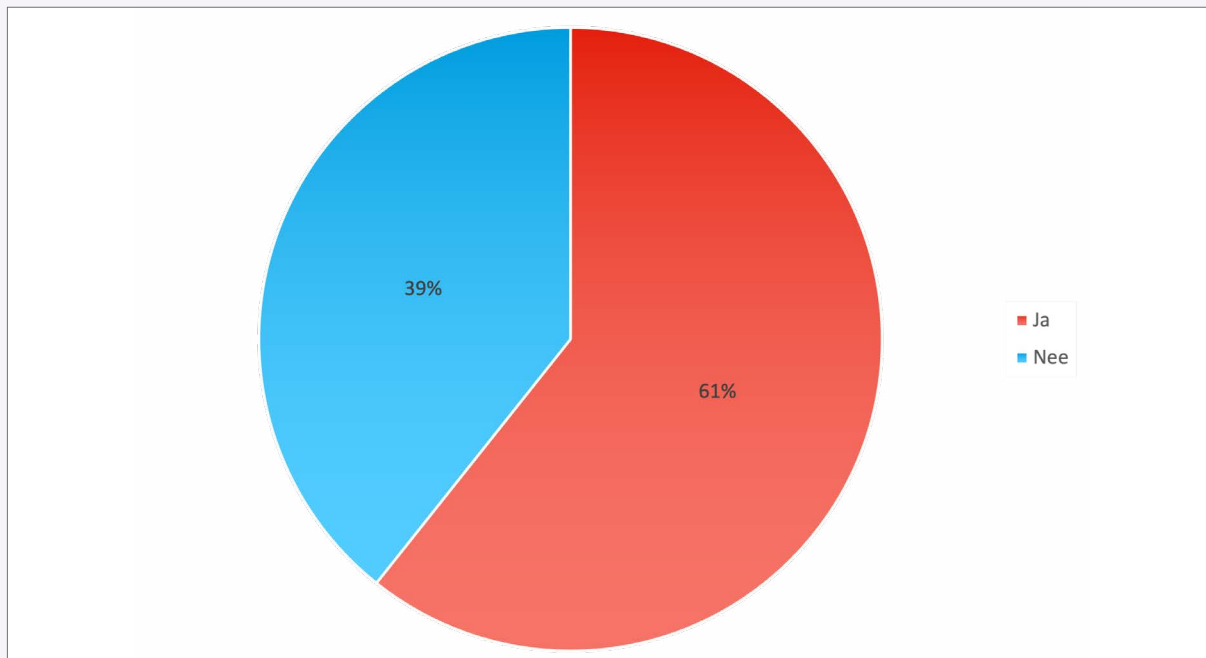


KWALITEIT VAN WERK ERVARINGEN MET AANBESTEDINGEN

- **Groot aandeel 'Niet duidelijk'** Veel antwoorden bevatten alleen een aantal wisselingen of niet veel zeggende opmerkingen.
 - Veel medewerkers lijken verhuizingen als routine te ervaren of geven geen uitgesproken mening.
- **Substantiële negatieve ervaringen: vooral stress, chaos, administratieve rompslomp**
 - Veel voorkomende thema's binnen negatieve ervaringen:
 - Stress en onzekerheid ("Lang in spanning gezeten", "Niet weten of ik mee mocht.")
 - Chaotische overgangen ("Rommelige administratie", "Onduidelijke afspraken.")
 - Problemen met administratie ("Fouten in loonstroken", "Wisselende pensioenafspraken.")
 - Soms verslechterde arbeidsvoorwaarden (minder reiskostenvergoeding, lagere toeslagen).
- De problemen zitten volgens de respondenten vooral in de **uitvoering van de overgangen**, niet per se in de verandering zelf.
- **Ook veel positieve ervaringen: verbetering na aanbesteding**
 - Veel voorkomende thema's binnen positieve ervaringen:
 - Betere arbeidsvoorwaarden ("Na aanbesteding ging ik meer verdienen", "Betere reiskostenvergoeding.")
 - Betere organisatie ("Alles veel beter geregeld bij nieuwe werkgever", "Voel me gewaardeerd.")
 - Nieuwe kansen en ontwikkeling ("Nieuwe werkgever bood opleiding aan", "Kon doorgroeien naar coördinerende functie.")
 - Soepel verlopende overgangen ("Alles vlekkeloos verlopen", "Overgang prima geregeld zonder rompslomp.")
- **Beperkt aantal neutrale ervaringen**
 - Slechts 43 antwoorden zijn echt neutraal.
 - Meeste medewerkers ervaren aanbestedingen dus wél als impactvol (positief of negatief).
 - Weinig mensen ervaren wissels als "gewoon" of "neutraal".

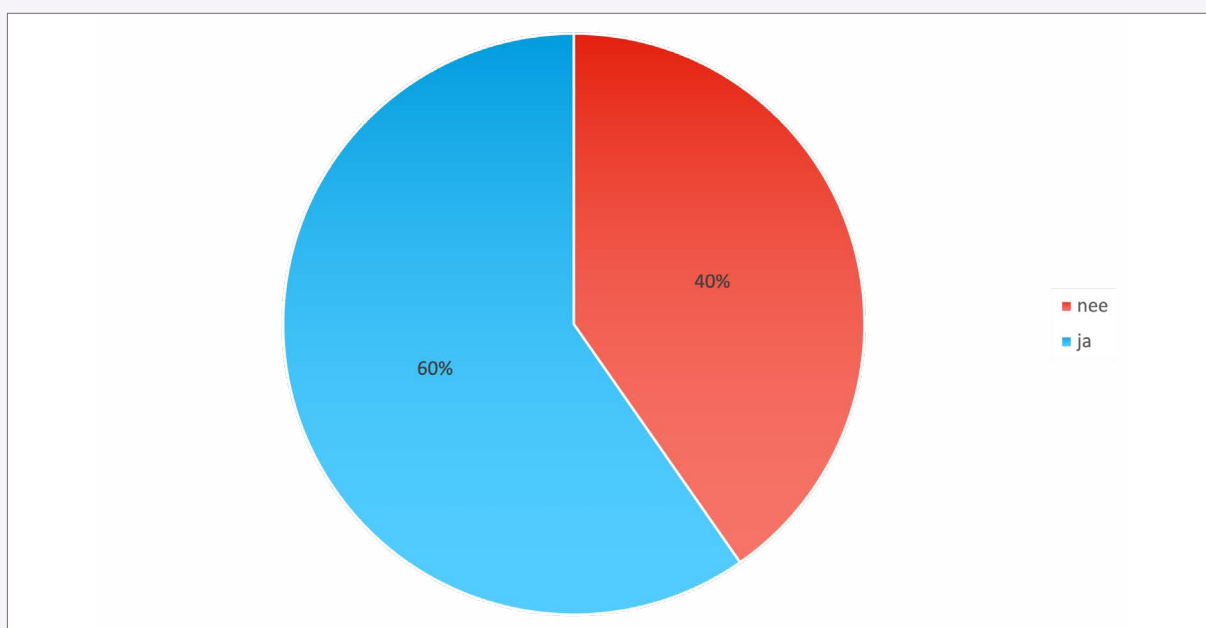
KWALITEIT VAN WERK MEERUREN/OVERUREN

WERKT MEN VAAK MEER UREN DAN CONTRACTUEEL OVEREENGEKOMEN?



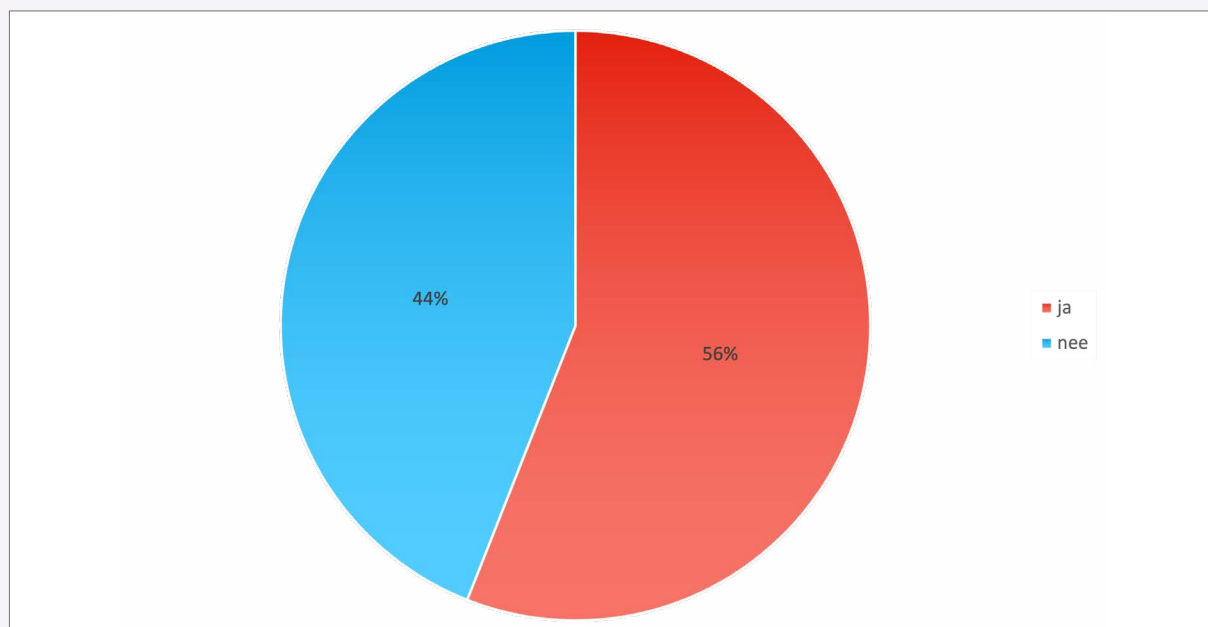
KWALITEIT VAN WERK MEERUREN/OVERUREN LEERLINGENVERVOER

WERKT MEN VAAK MEER UREN DAN CONTRACTUEEL OVEREENGEKOMEN IN HET LEERLINGENVERVOER?



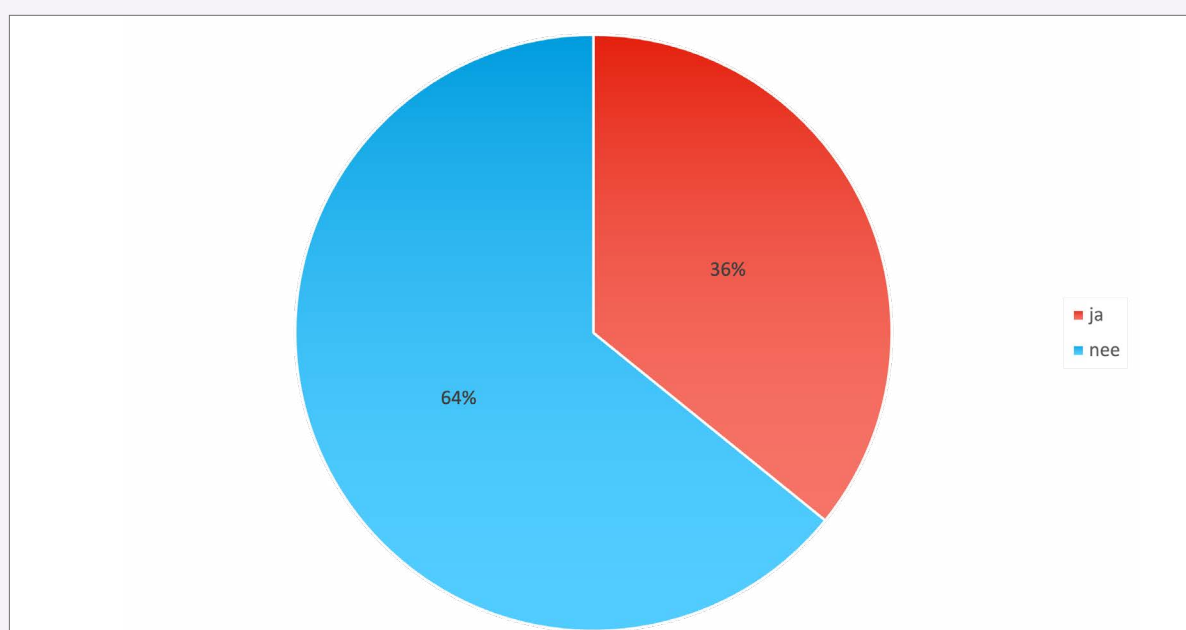
KWALITEIT VAN WERK MEERUREN/OVERUREN WMO-VERVOER

WERKT MEN VAAK MEER UREN DAN CONTRACTUEEL OVEREENGEKOMEN IN HET WMO-VERVOER?



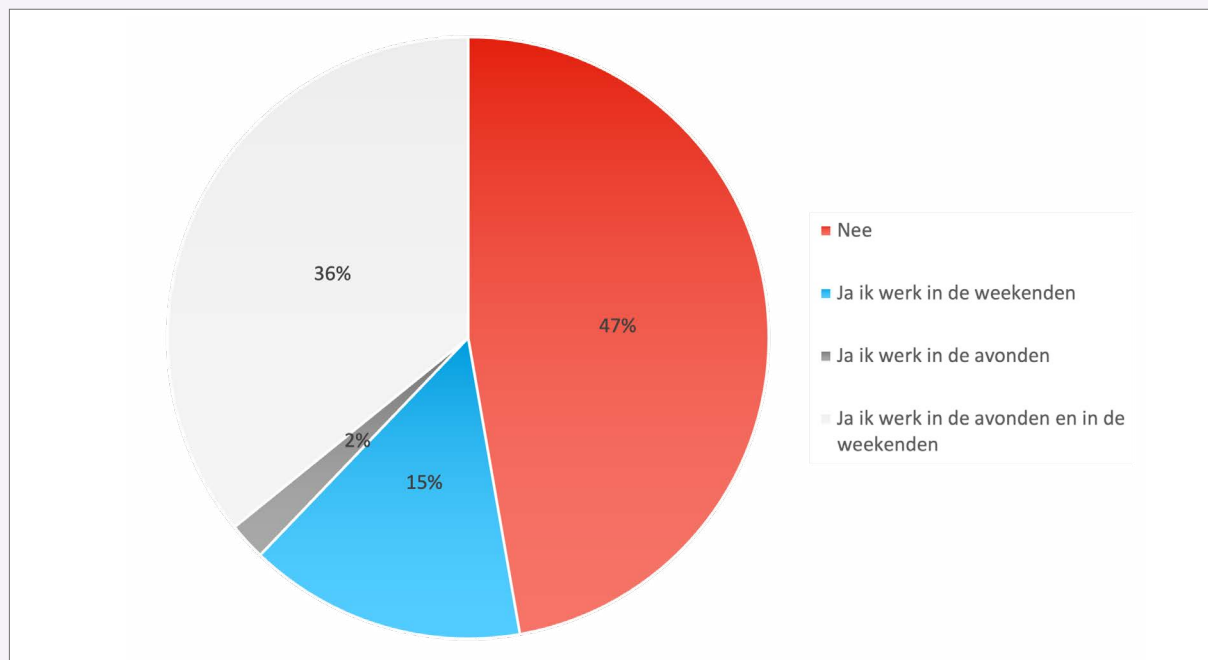
KWALITEIT VAN WERK MEERUREN/ OVERUREN ANDERE FUNCTIE DAN CHAUFFEUR

WERKT MEN VAAK MEER UREN DAN CONTRACTUEEL OVEREENGEKOMEN IN EEN ANDERE FUNCTIE DAN CHAUFFEUR?



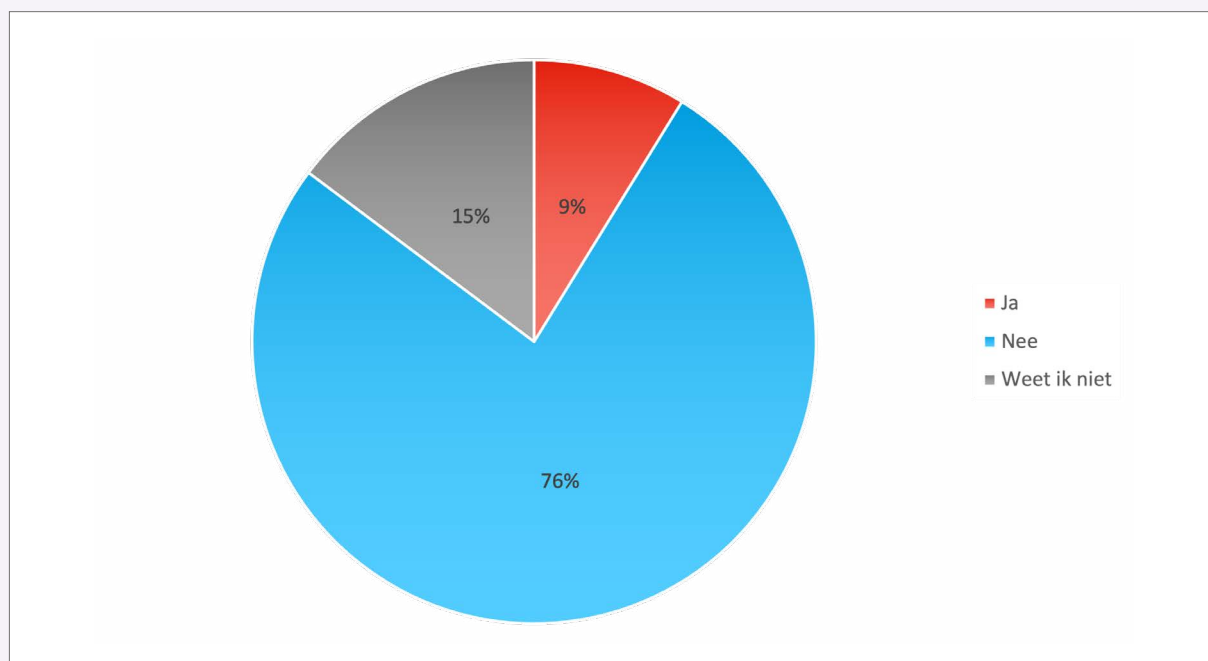
KWALITEIT VAN WERK WEEKEND- OF AVONDDIENSTEN

WERKT MEN IN DE AVONDEN OF IN DE WEEKENDEN?



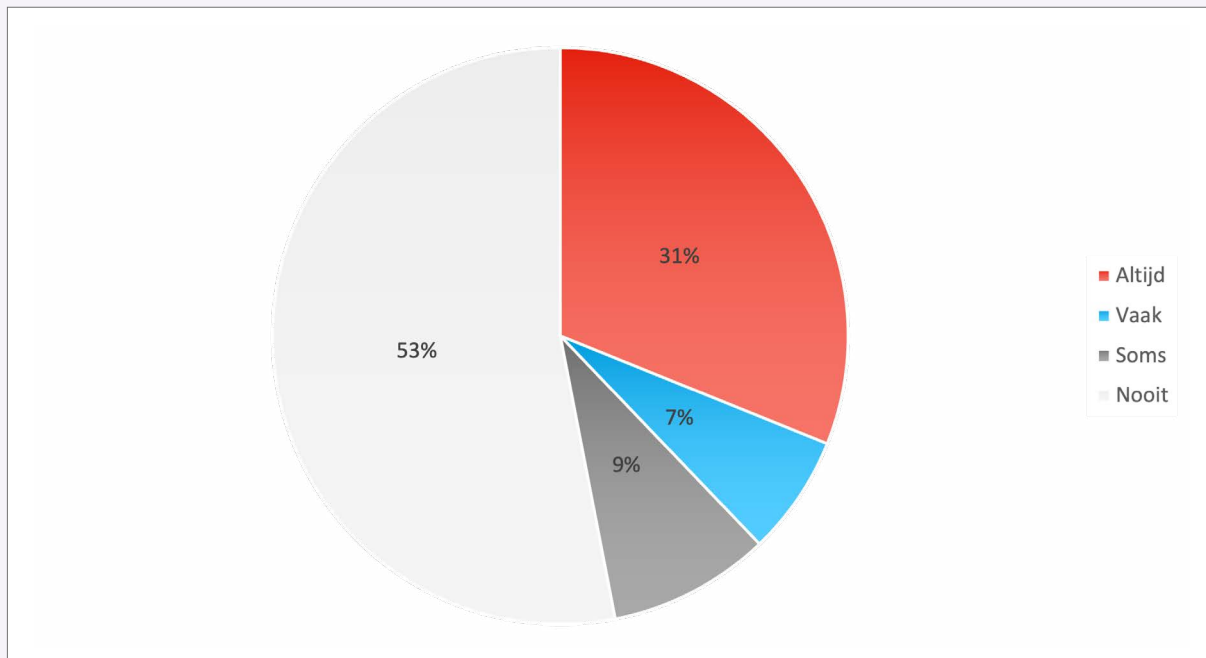
KWALITEIT VAN WERK WEEKEND- OF AVONDDIENSTEN

ONTVANGT MEN EEN TOESLAG VOOR WERKEN IN DE AVONDEN OF WEEKENDEN?



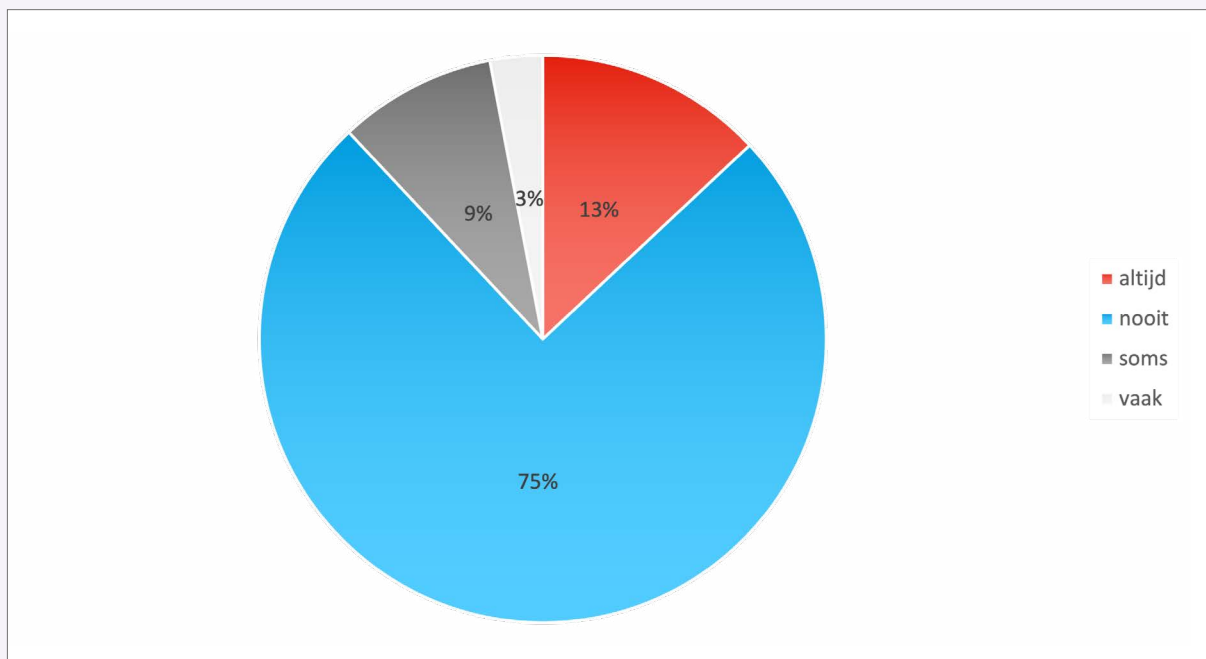
KWALITEIT VAN WERK GEBROKEN DIENSTEN

WERKT MEN IN GEBROKEN DIENSTEN?



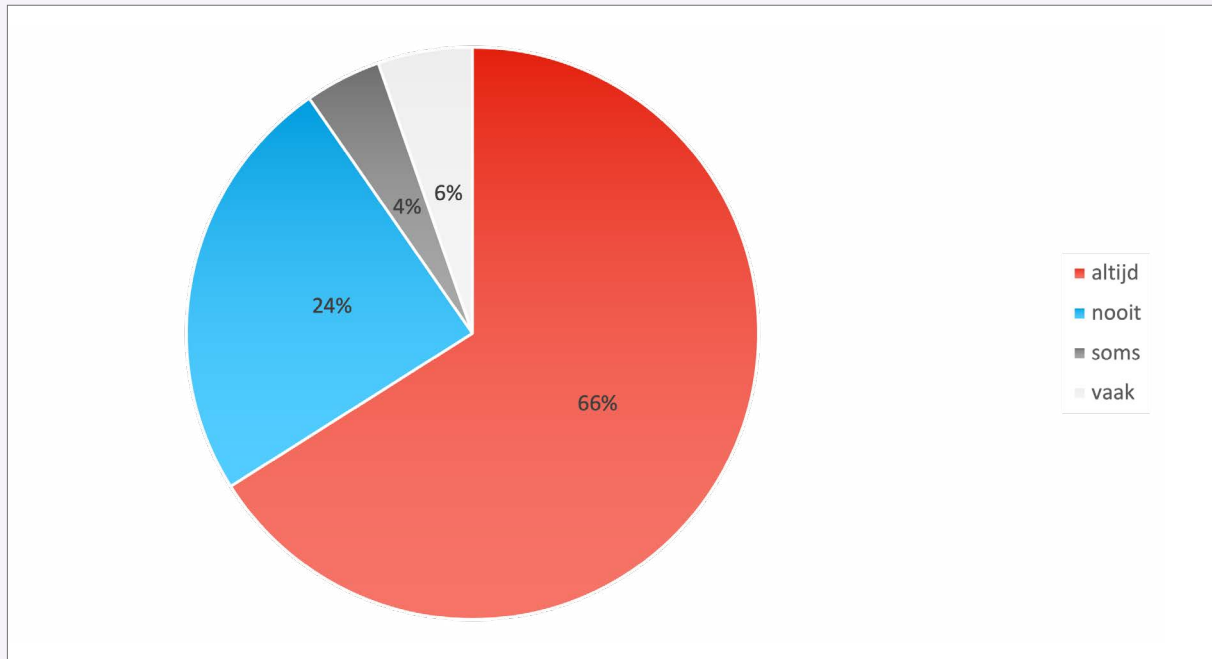
KWALITEIT VAN WERK GEBROKEN DIENSTEN - WMO-VERVOER

WERKT MEN IN GEBROKEN DIENSTEN? WMO-VERVOER



KWALITEIT VAN WERK GEBROKEN DIENSTEN - LEERLINGENVERVOER

WERKT MEN IN GEBROKEN DIENSTEN? LEERLINGENVERVOER



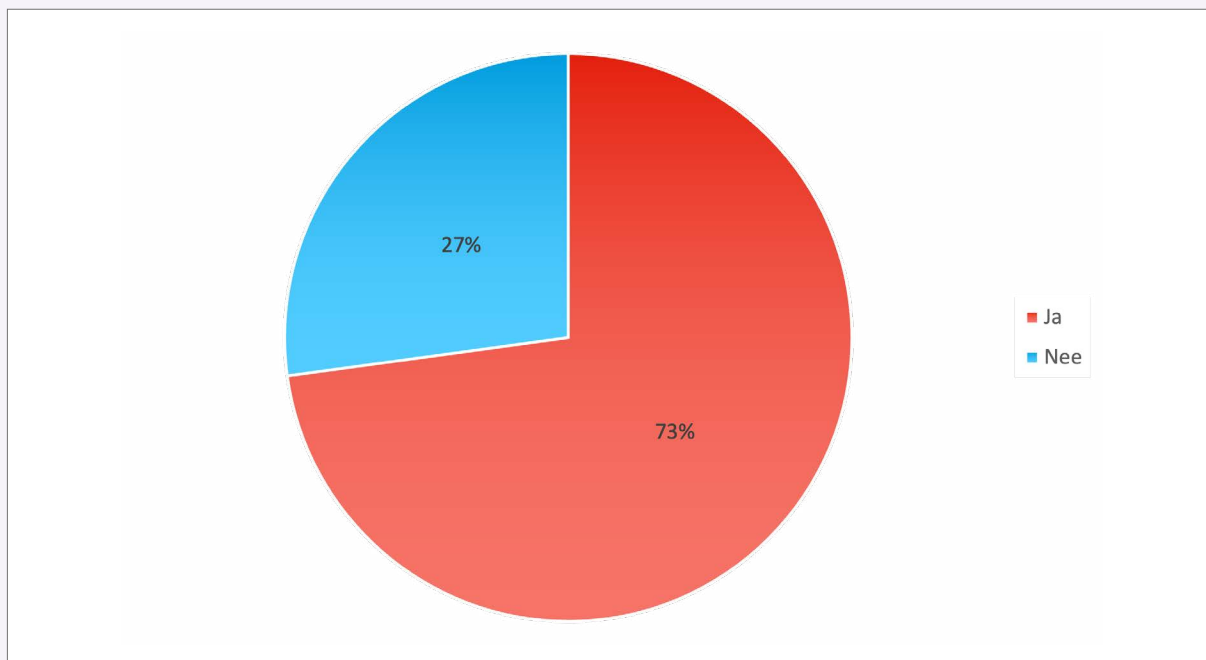
KWALITEIT VAN WERK GEBROKEN DIENSTEN - VERBETERVOORSTELLEN

VEEL GENOEMDE CONCRETE WENSEN ZIJN:

- **Extra toeslag voor gebroken diensten**
→ Bijvoorbeeld extra betaling bovenop normaal loon voor ongemakkelijke werkuren.
- **Beperken van het aantal gebroken diensten**
→ Bijvoorbeeld maximaal aantal gebroken diensten per week vastleggen.
- **Beter rooster en duidelijkheid**
→ Vaste begin- en eindtijden, duidelijke afspraken om onzekerheid te vermijden.
- **Extra vrije dag of rustmomenten**
→ Compensatie in tijd voor werken in onregelmatige diensten.

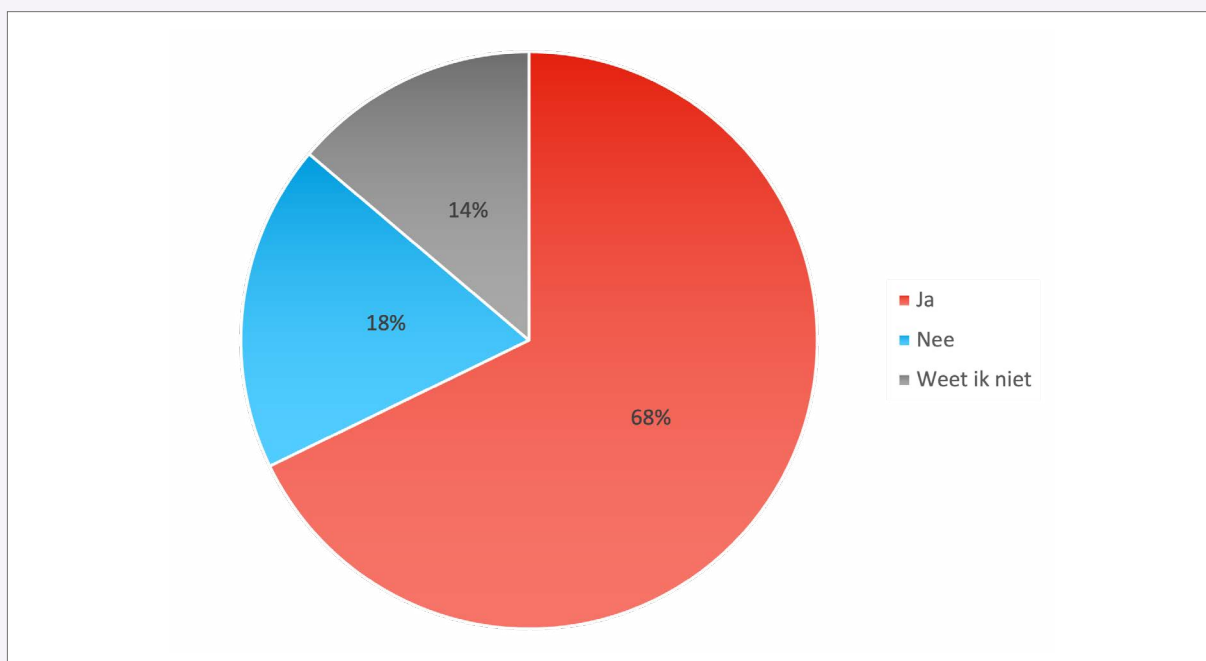
KWALITEIT VAN WERK WERKTIJDEN

WERK MEN IN DIENSTEN MET ÉÉN BEGINTIJD EN ÉÉN EINDTIJD OP ÉÉN DIENST?



BELONING VAN WERK WORDEN ALLE GEWERKTE UREN UITBETAALD?

KRIJG JE ALLE DOOR JOU GEWERKTE TIJD OOK DAADWERKELIJK UITBETAALD



KWALITEIT VAN WERK

TOELICHTING NIET UITBETAALDE UREN

NIET BETAALDE WACHTTIJD

- Veel medewerkers krijgen wachttijd niet vergoed.
- Vaak gaat het om stilstand tussen ritten, wachten op schooltijden, of vertragingen die niet betaald worden.

STRUCTUREEL NIET VERGOEDE WERKZAAMHEDEN

- Taken als laden, lossen, schoonmaken en voertuigen klaarmaken worden vaak niet als werktijd geregistreerd.
- Deze werkzaamheden zijn wél noodzakelijk voor de uitvoering van het werk.

MISVERSTANDEN OVER CONTRACT / AFSPRAKEN

- Enkele medewerkers melden onduidelijke of verkeerd geïnterpreteerde afspraken over aantal werkuren of verlof.
- Soms sluit feitelijk gewerkt aantal uren niet aan bij de formeel geregistreerde uren.

Voorbeelden:

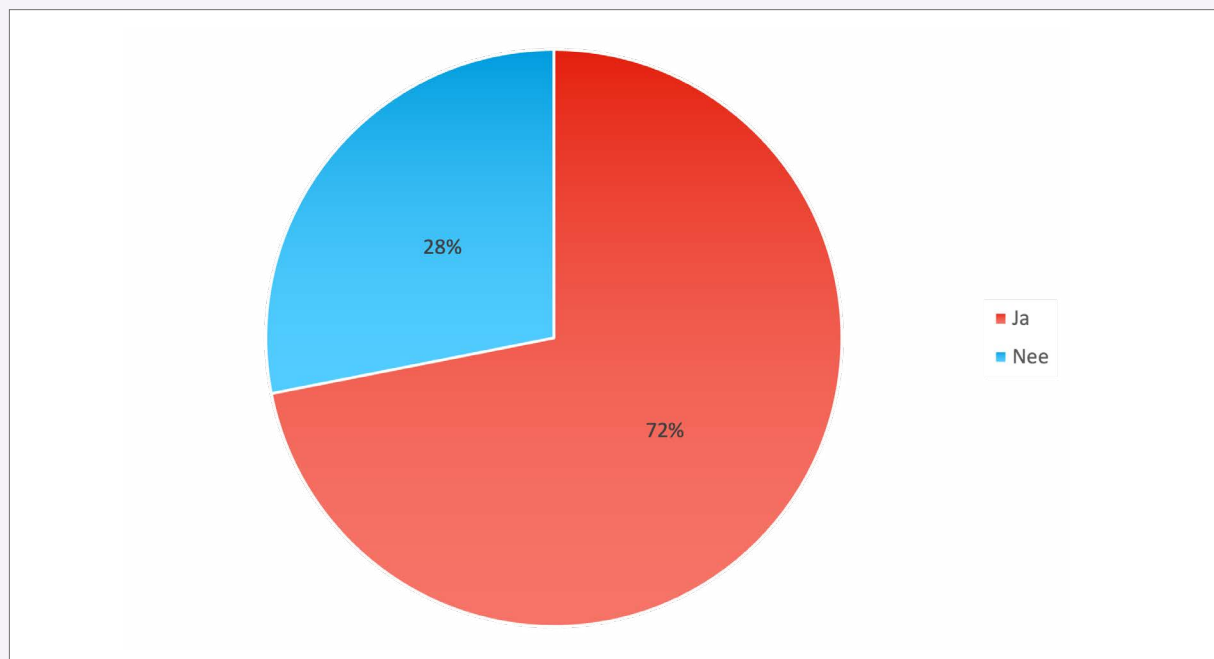
"Mijn contract zegt 20 uur, maar ik werk standaard 24."

"Veel ritten vallen buiten rooster, worden niet uitbetaald."

PLANNING WERK

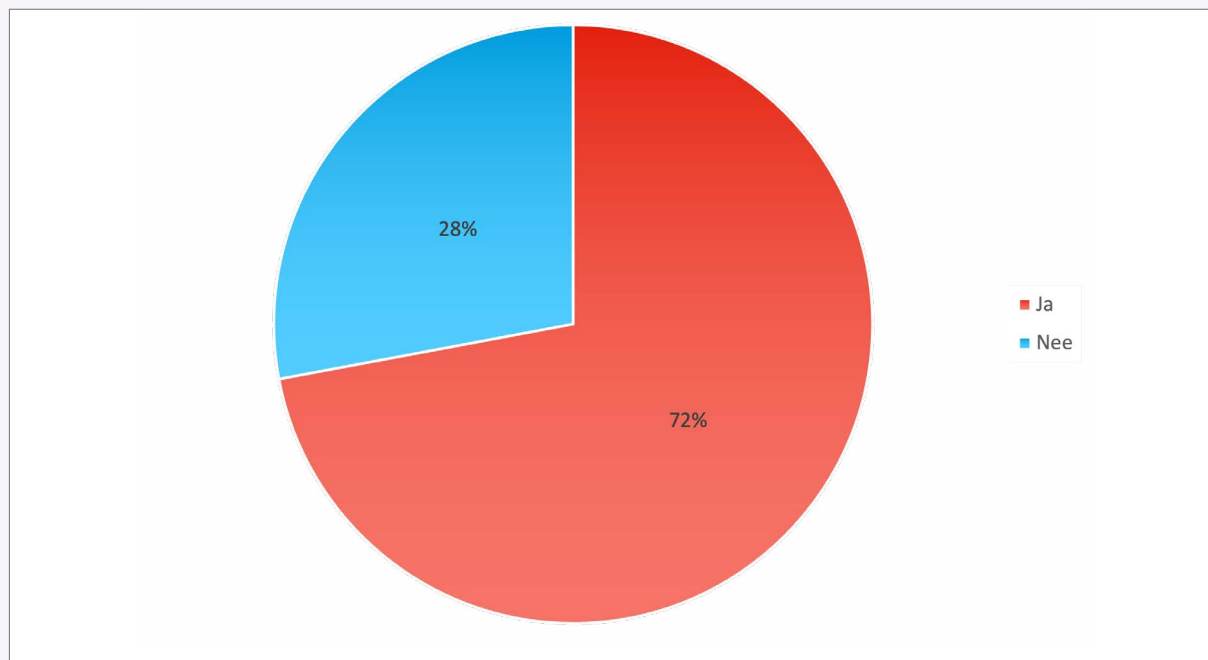
ROOSTERS

WEET JE 28 DAGEN VOORAF WANNEER JE VRIJ BENT?



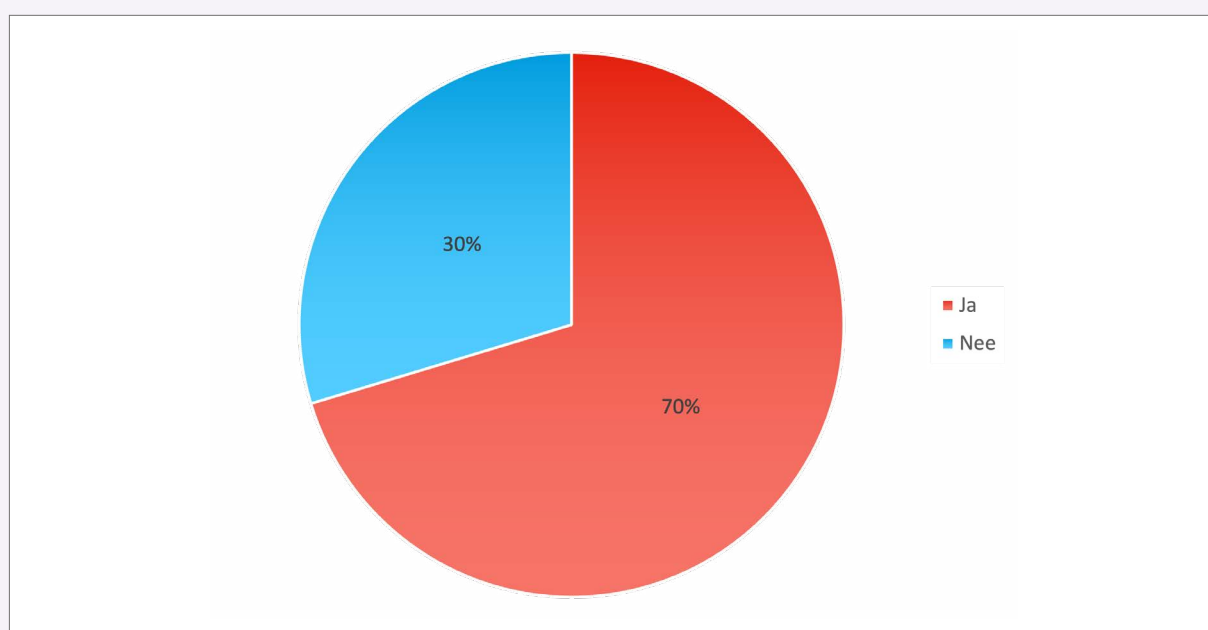
PLANNING WERK ROOSTERS

WEET JE MINIMAAL 4 DAGEN VOOR AANVANG DIENST WAT JE WERKTIDEN ZIJN?



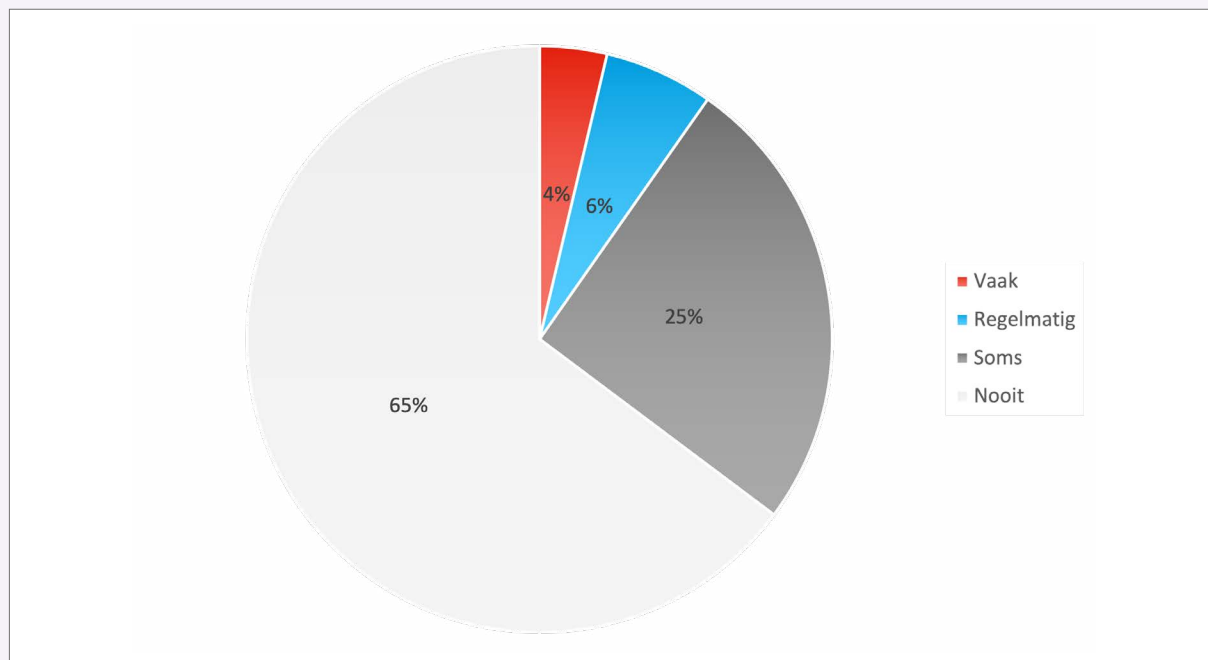
PLANNING WERK UITBETALING GEWIJZIGDE ROOSTERS

WORDEN JE ROOSTERTIJDEN ALTIJD UITBETAALD OOK AL WIJZIGT DE TIJD BINNEN 4 WERKDAGEN?



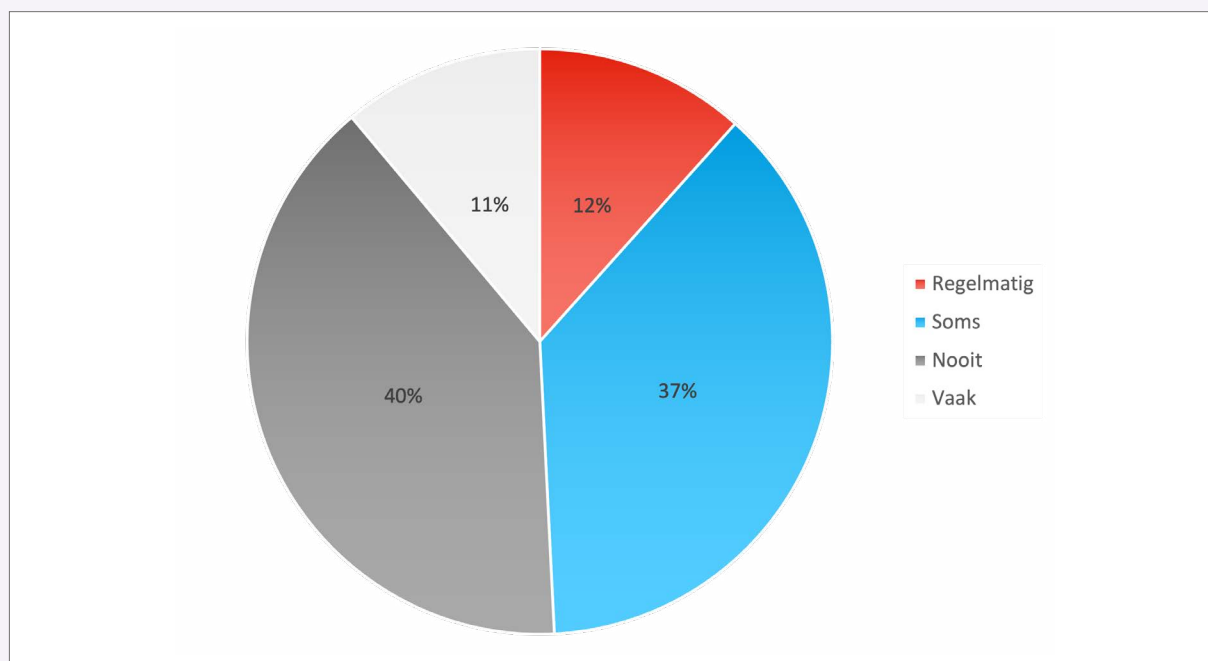
PLANNING WERK OVERWERK & PIEPERDIENST - ALLE RESPONDENTEN

MOET JE BESCHIKBAAR ZIJN VOOR OVERWERK OF PIEPERDIENST/CONSIGNATIE?



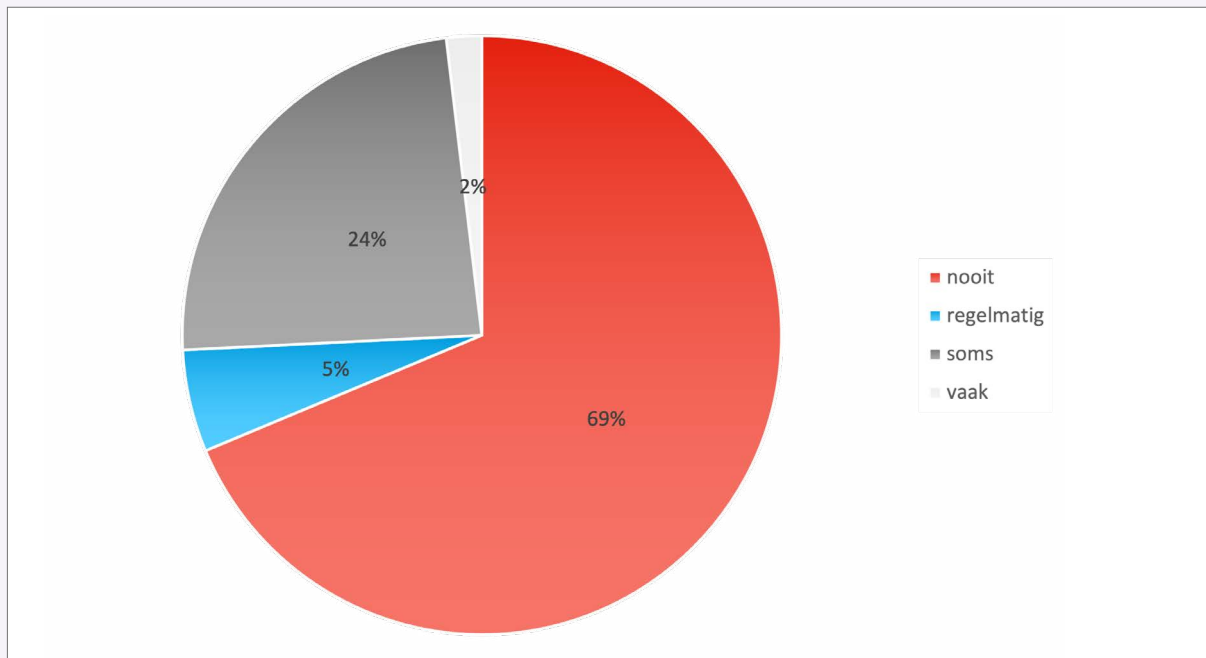
PLANNING WERK OVERWERK & PIEPERDIENST - HAP'ERS

MOET JE BESCHIKBAAR ZIJN VOOR OVERWERK OF PIEPERDIENST/CONSIGNATIE? HAP-CHAUFFEURS



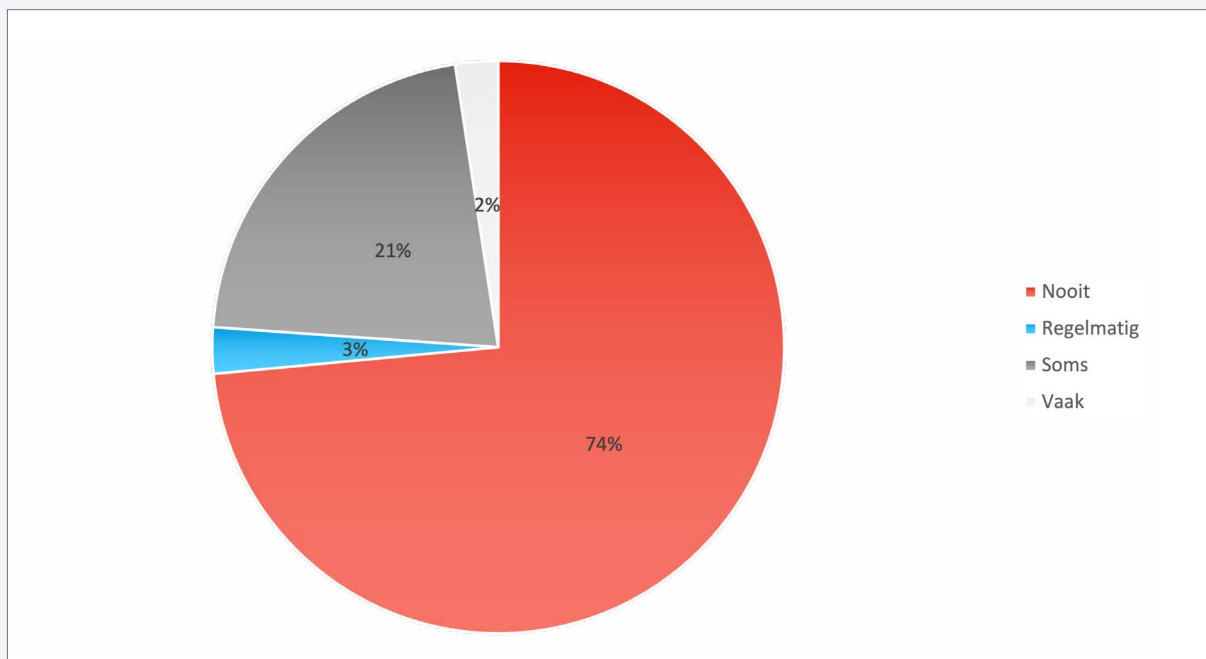
PLANNING WERK OVERWERK & PIEPERDIENST - WMO-CHAUFFEURS

MOET JE BESCHIKBAAR ZIJN VOOR OVERWERK OF PIEPERDIENST/CONSIGNATIE? WMO-CHAUFFEURS



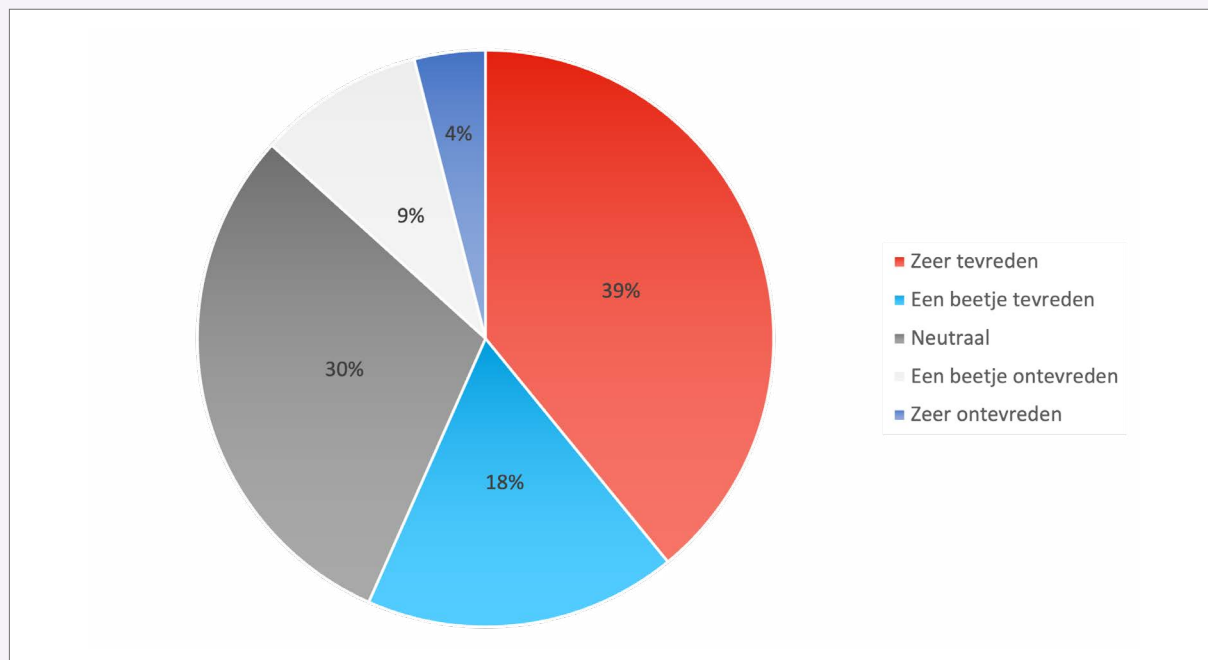
PLANNING WERK OVERWERK & PIEPERDIENST - LEERLINGENVERVOER

MOET JE BESCHIKBAAR ZIJN VOOR OVERWERK OF PIEPERDIENST/CONSIGNATIE? LEERLINGENVERVOER



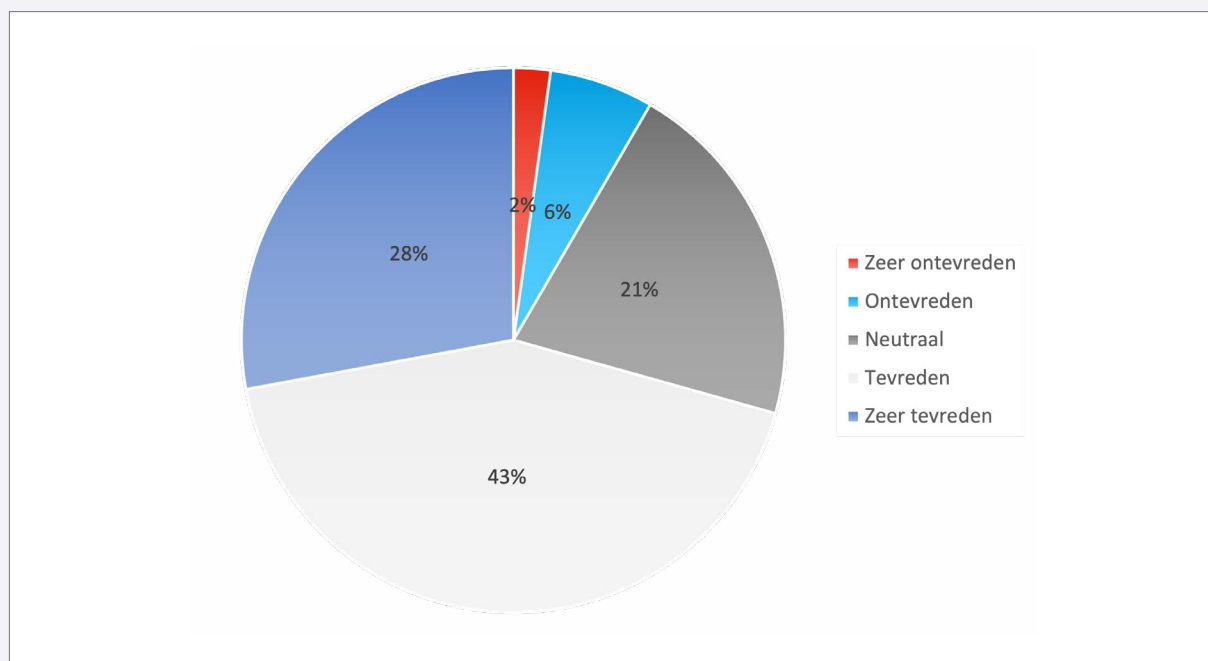
PLANNING WERK INVLOED OP ROOSTERS EN WERKTIJDEN

IS MEN TEVREDEN OVER DE INVLOED DIE MEN HEEFT OP HET ROOSTER OF WERKTIJDEN?



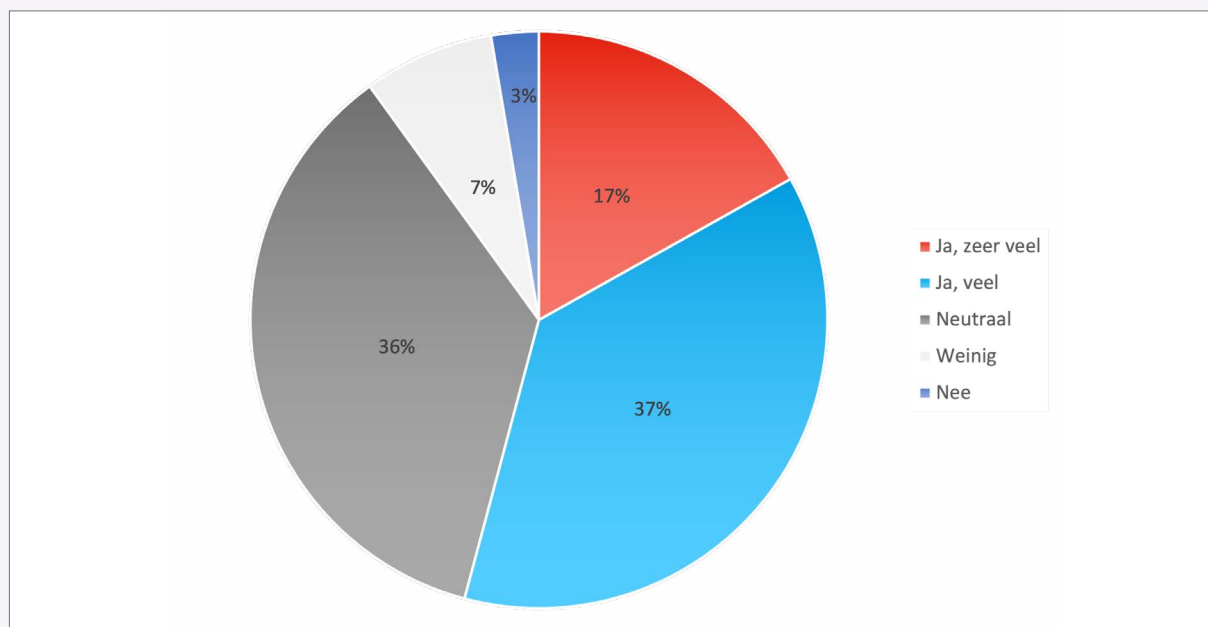
PLANNING WERK WERK-PRIVÉ BALANS

HOE ERVAART MEN DE WERK- PRIVÉ BALANS?



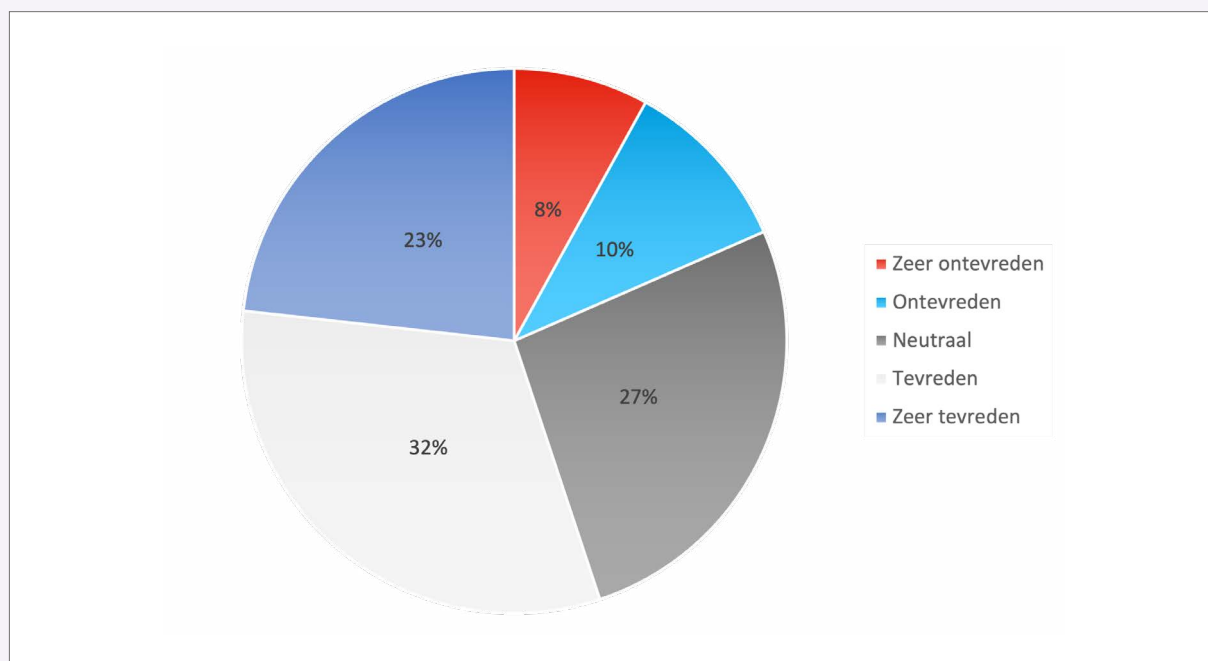
PLANNING WERK WERK-PRIVÉ BALANS

VINDT MEN DAT ER REKENING WORDT GEHOUDEN MET HUN BEHOEFTE EN WENSEN BIJ HET COMBINEREN VAN WERK EN PRIVÉ?



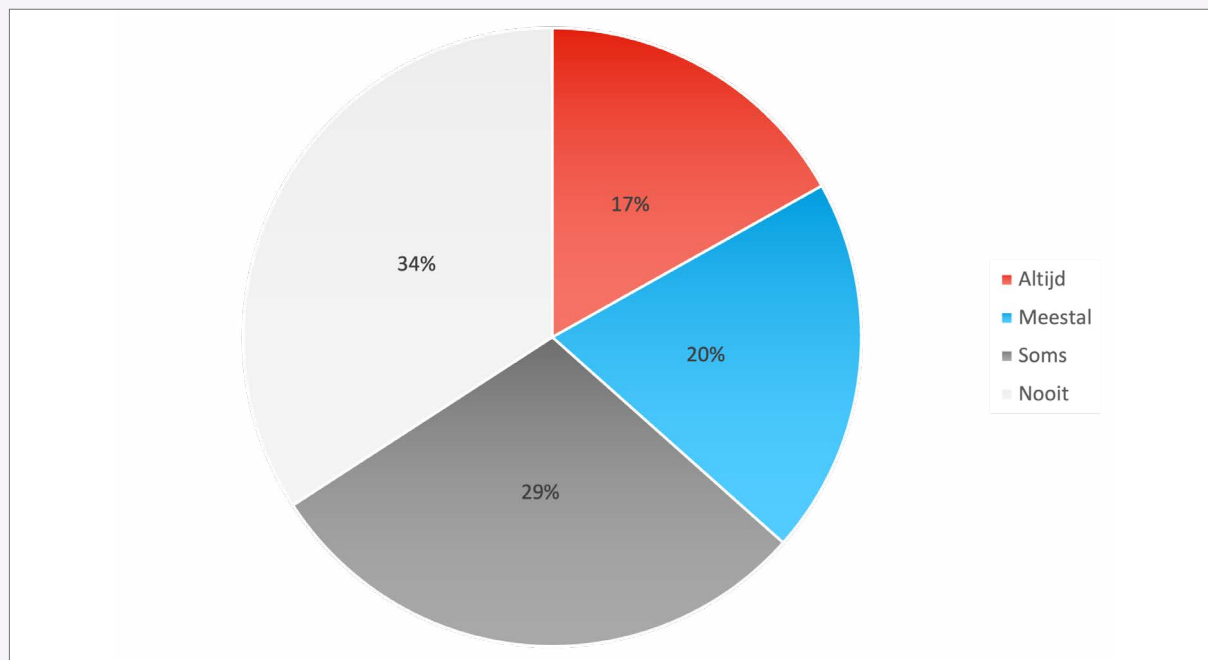
PLANNING WERK PAUZES

HOE TEVREDEN IS MEN MET DE MANIER WAAROP DE PAUZE GEREGLD IS?



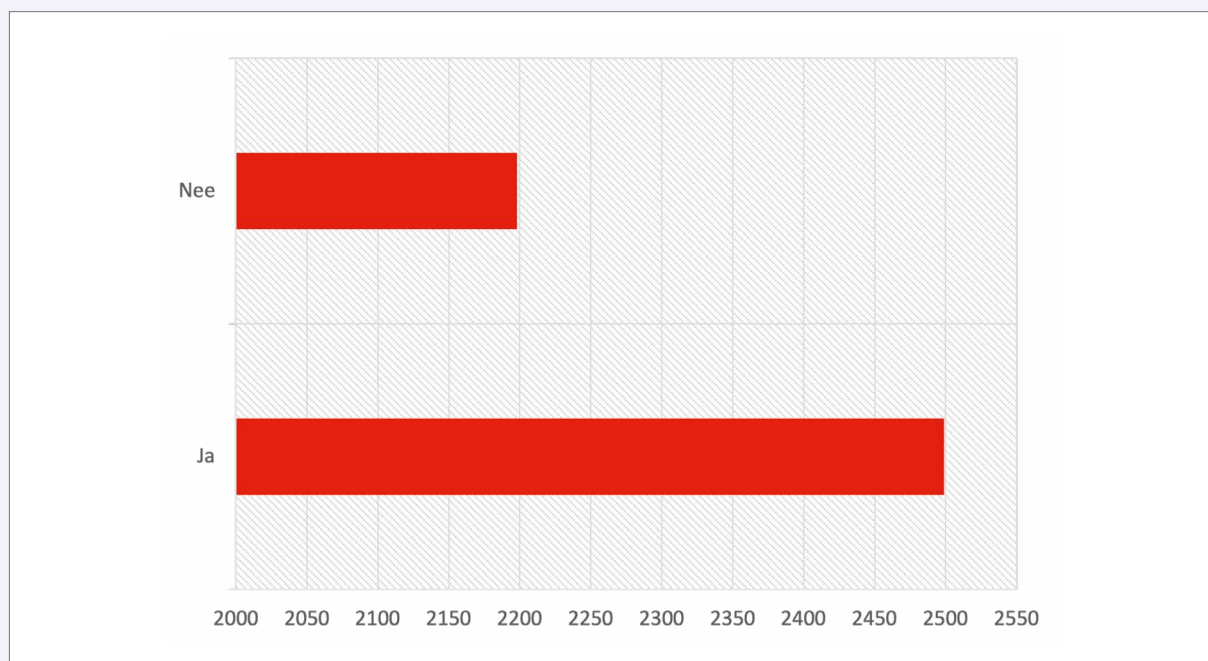
PLANNING WERK PAUZES

HEEFT MEN INVLOED OP HET MOMENT WAAROP MEN PAUZE KAN GENIETEN?



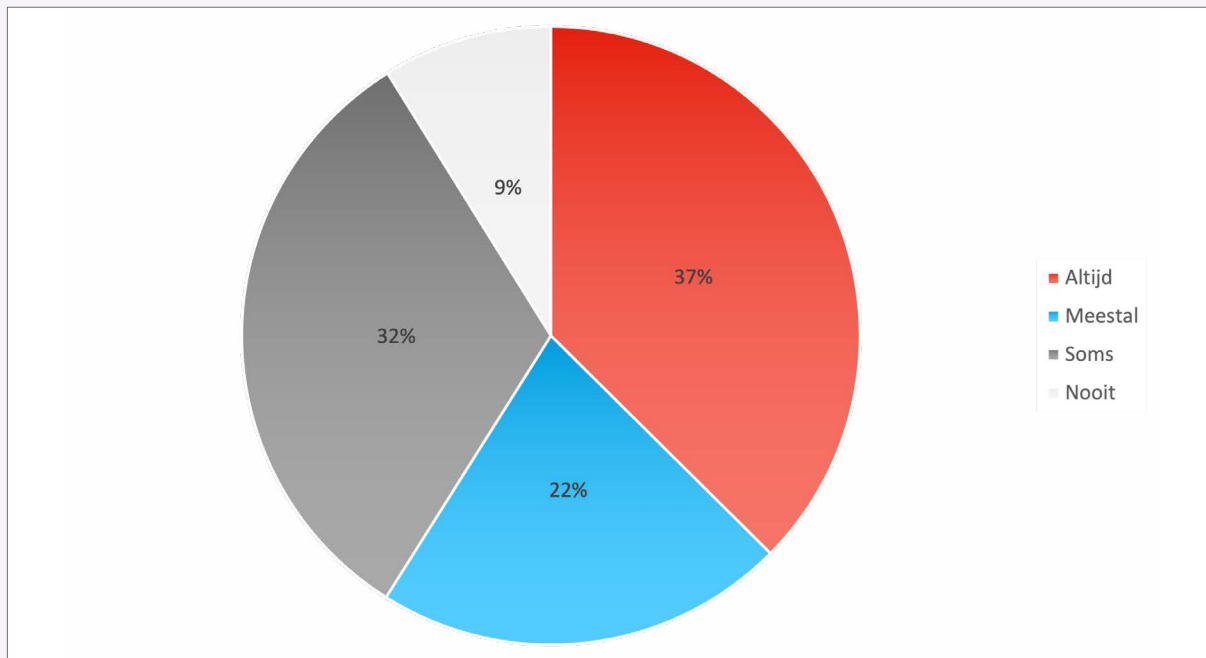
PLANNING WERK PAUZES

HEB JE INVLOED OP DE PLAATS WAAR JE WILT PAUZEREN?



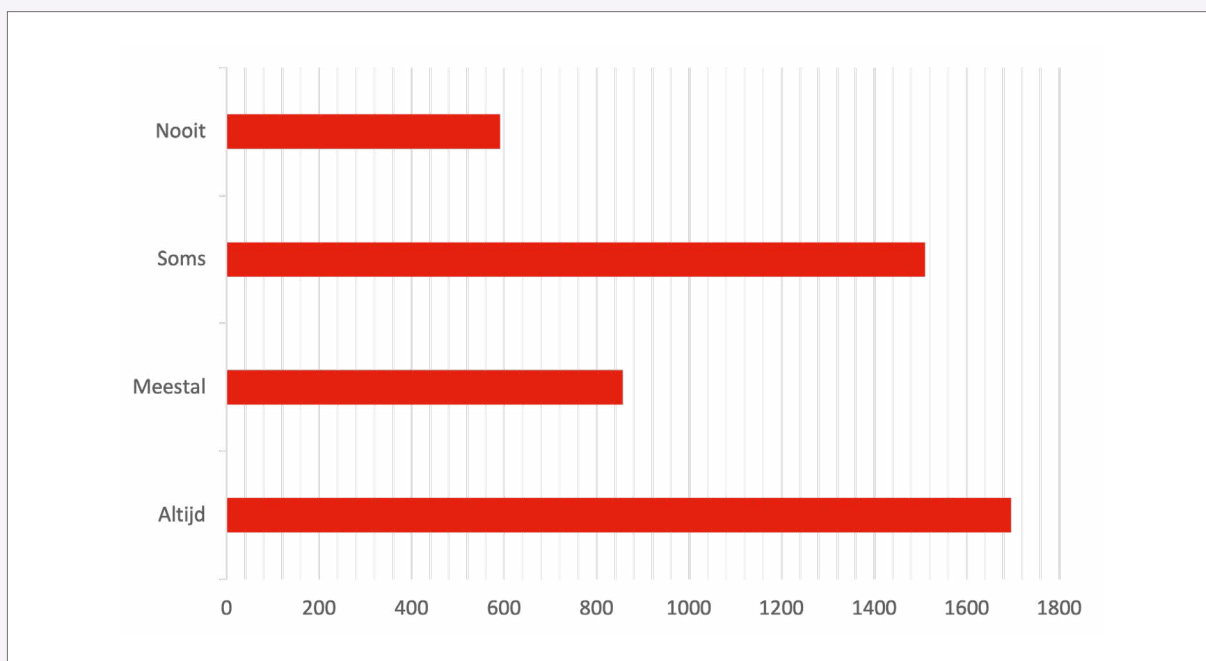
PLANNING WERK PAUZES

IS ER OP DE PAUZEPLAATS ALTIJD EEN TOILET AANWEZIG?



PLANNING WERK PAUZES

KAN JE OP JOUW PAUZEPLAATS MINIMAAL GEBRUIK MAKEN VAN KOFFIE/THEE?L



PLANNING WERK

KWALITATIEVE ANTWOORDEN M.B.T. PAUZES

POSITIEVE ERVARINGEN

- Een groep medewerkers geeft aan tevreden te zijn over de pauzeregels.
- Pauzes worden als voldoende of prima geregeld ervaren.

KNELPUNTEN EN NEGATIEVE ERVARINGEN

- Een flinke groep ervaart helemaal geen pauze of onvoldoende gelegenheid om pauze te nemen.
- Soms vervalt de pauze door drukte of strakke planningen.

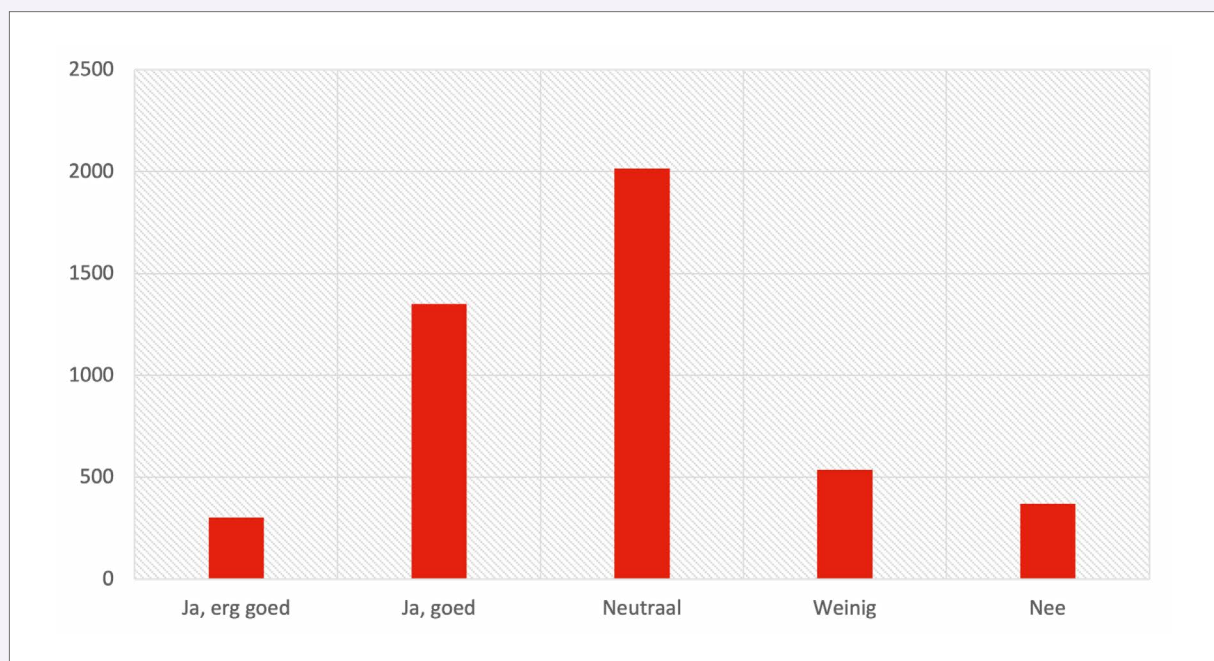
VERBETERPUNTEN DIE MEDEWERKERS NOEMEN

- Pauzetijden zijn vaak afhankelijk van de planner, waardoor pauzes te vroeg, te laat of te kort zijn.
- Bij bepaalde typen werk (zoals leerlingenvervoer) is een pauze soms praktisch onmogelijk.
- Sommigen geven aan dat extra pauzes niet per se nodig zijn als werktijden kort zijn, maar vragen wel om betere afspraken.

KWALITEIT WERK

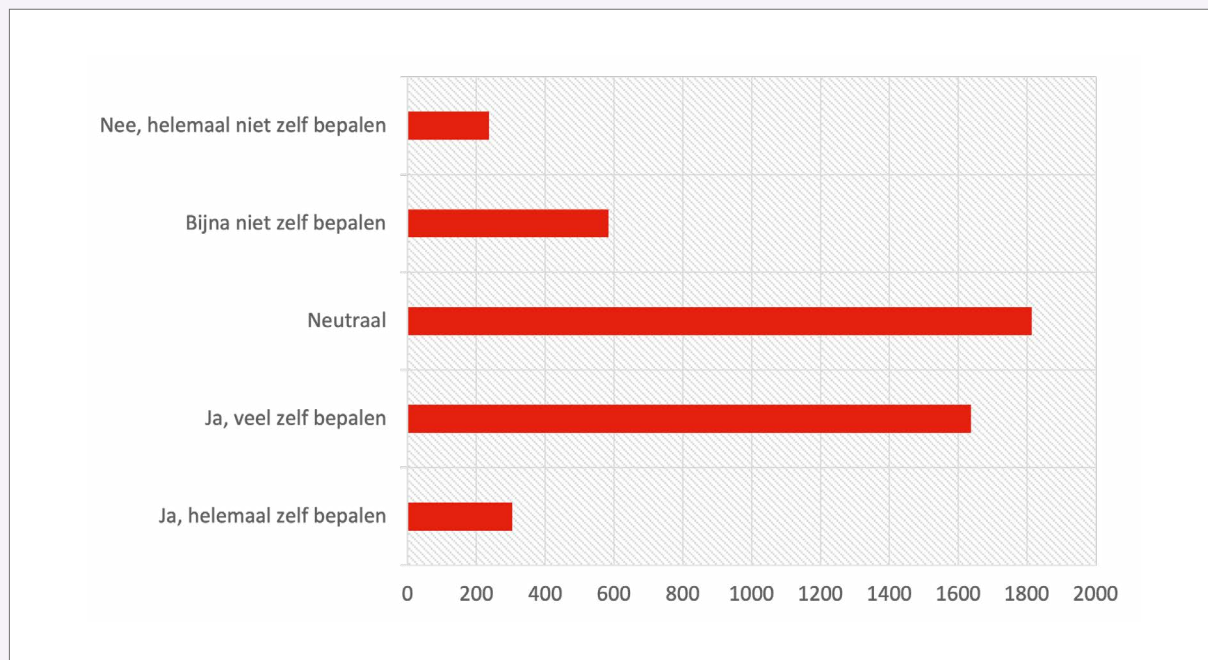
ONTWIKKELINGSMOGELIJKHEDEN

KUN JE DOOR JE WERK JE KENNIS EN VAARDIGHEDEN VERDER ONTWIKKELEN?



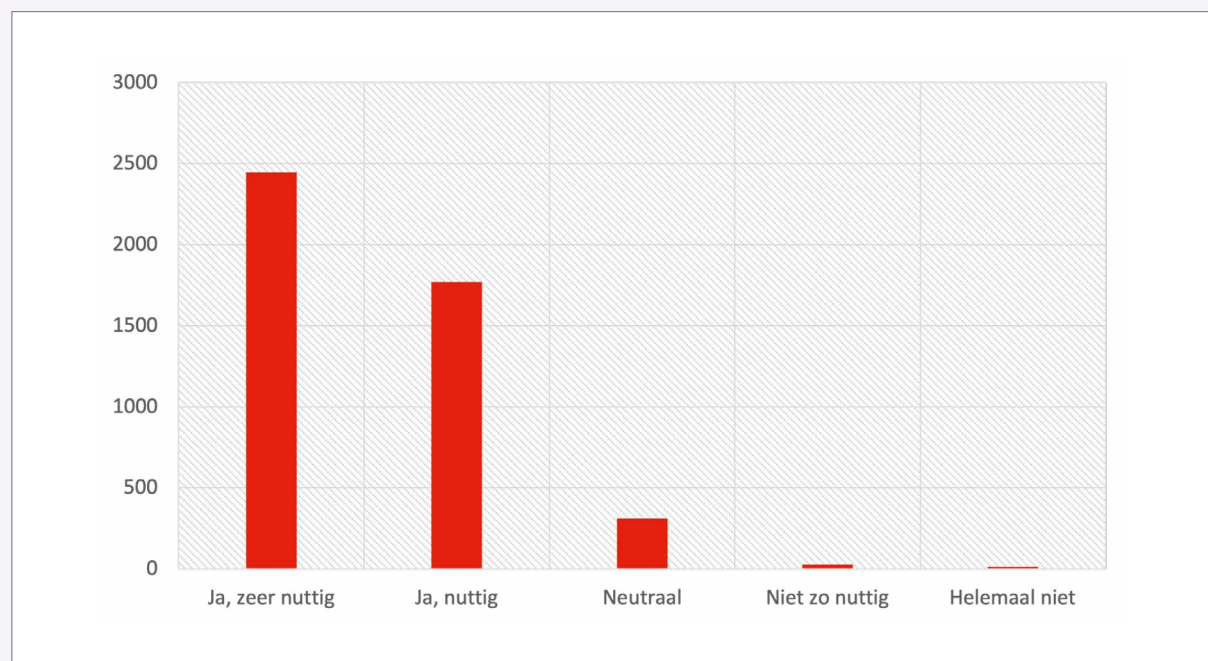
KWALITEIT WERK AUTONOMIE

HEB JE MATE VAN VRIJHEID IN HET BEPALEN HOE JE JOUW WERK DOET?



KWALITEIT WERK MAATSCHAPPELIJKE BIJDRAGE WERK

VIND JE DAT JE MET JOUW WERK EEN NUTTIGE BIJDRAGE AAN DE SAMENLEVING LEVERT?



KWALITEIT WERK NEGatieve BERICHTGEVING LEERLINGENVERVOER

JAMMER/VERDRIETIG

- Medewerkers voelen zich gekwetst en vinden het jammer dat hun inzet onvoldoende wordt gezien.
- Ze benadrukken hoe mooi en dankbaar hun werk eigenlijk is.

FRUSTRATIE/BOOSHEID

- Sommige medewerkers voelen zich boos of gefrustreerd over de eenzijdige berichtgeving en het gebrek aan waardering.

ONTERECHT/ONEERLIJK ERVAREN

- Werknemers ervaren de negatieve beeldvorming vaak als onterecht: niet alle chauffeurs leveren slechte prestaties, maar dat beeld ontstaat wel.

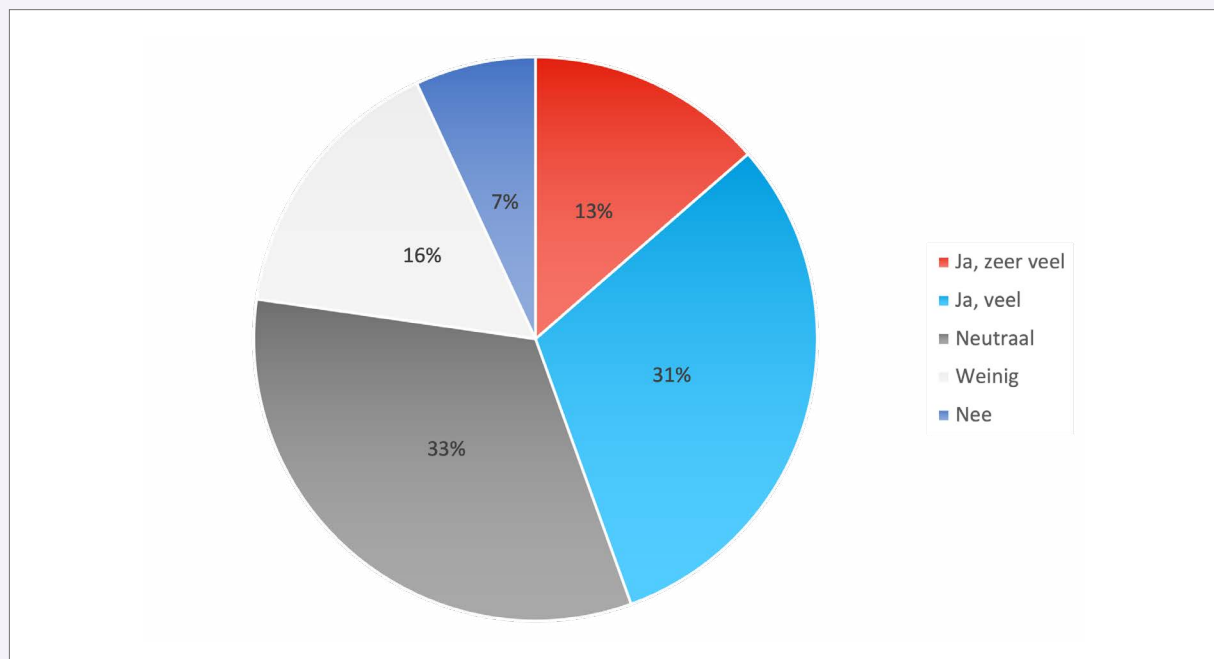
TROTS/POSITIEVE REACTIES

- Een kleinere maar duidelijke groep laat weten dat ze ondanks de kritiek trots blijven op hun werk.

- > "Ik blijf positief en doe mijn werk met liefde."
- > "Ik probeer het verschil te maken voor mijn leerlingen."
- > "Ik blijf trots, ondanks het negatieve beeld."

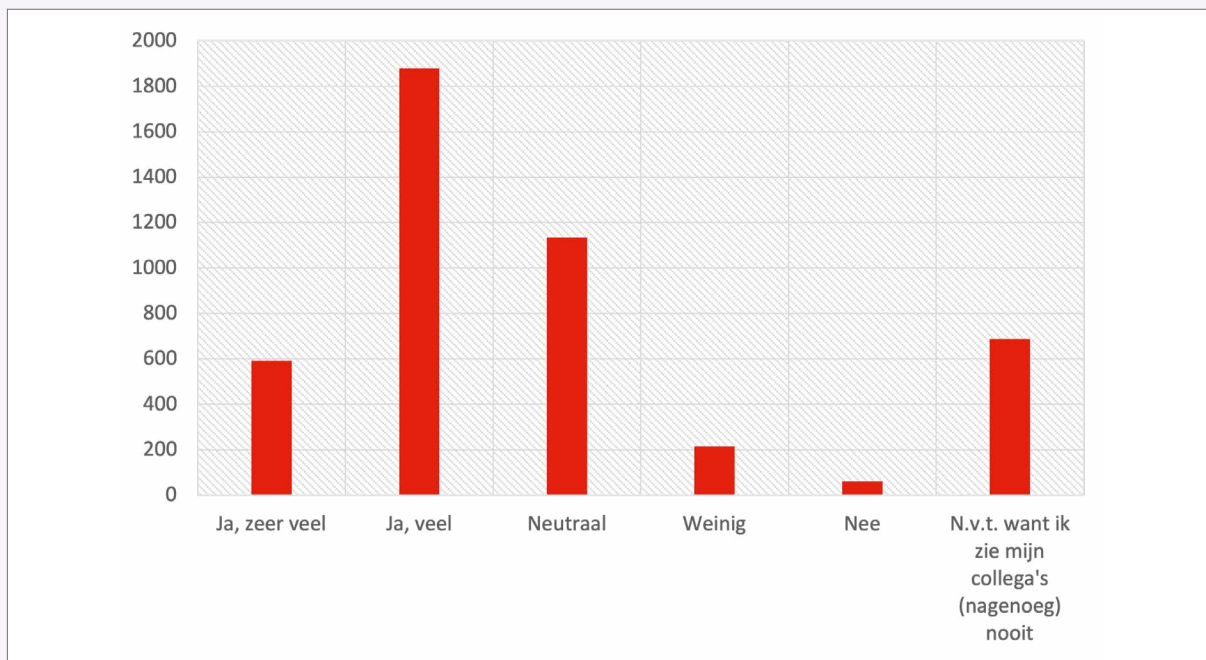
KWALITEIT WERK WAARDERING

VOEL JE WAARDERING VOOR JOUW WERK DOOR HET BEDRIJF WAAR JE WERKT?



KWALITEIT WERK SAMENWERKING COLLEGA'S

KRIJG JE HULP EN ONDERSTEUNING VAN JE COLLEGA'S ALS JE DAT NODIG HEBT?



KWALITEIT WERK BEDREIGD, GEPEST OF GEDISCRIMINEERD DOOR COLLEGA'S/ LEIDINGGEVENDEN?

COLLEGA'S:

- Overgrote merendeel van 76,5% geeft aan dat hier geen sprake van is
- Soorten negatieve ervaringen die wél zijn gemeld:
 - Onvriendelijk of kleinerend gedrag
 - Sommige medewerkers geven aan zich niet serieus genomen te voelen of respectloos behandeld te worden.
 - Buitensluiten en roddelen
 - Er zijn meldingen dat collega's onderling roddelen of anderen buiten sluiten.
 - Spanning en onveilig gevoel
 - Een enkeling ervaart een gespannen sfeer, waardoor zij zich onveilig voelen in het team.
 - Seksistische opmerkingen of racisme
 - In zeer enkele gevallen worden voorbeelden genoemd van seksistische opmerkingen of subtiele vormen van discriminatie op basis van afkomst.

Opvallend

- Er zijn geen meldingen van zware of structurele bedreiging of fysieke agressie.
- De meeste negatieve ervaringen gaan over sociale onveiligheid in de vorm van woorden, houding of uitsluiting, niet over fysiek geweld.

LEIDINGGEVENDEN:

- Overgrote merendeel van 94,4% geeft aan dat hier geen sprake van is
- Er zijn nauwelijks inhoudelijke klachten over pesten, bedreiging of discriminatie door leidinggevenden gedeeld.
- De enkele ingevulde toelichtingen bevatten geen concrete voorbeelden van ernstig grensoverschrijdend gedrag.
- Waar er klachten zijn, blijven deze beperkt tot vage opmerkingen over "sfeer" of "gevoelens van ongelijkheid", maar zonder duidelijke incidenten.

KWALITEIT WERK BEDREIGD, GEPEST OF GEDISCRIMINEERD KLANTEN/REIZIGERS

■ **OVERGROTE MERENDEEL VAN 73,8% GEEFT AAN DAT HIER GEEN SPRAKE VAN IS**

■ **24,4% MAAKT DIT SOMS MEE EN EEN KLEINE MINDERHEID VAKER**

■ **NEGATIEVE ERVARINGEN:**

➤ **Verbale agressie:**

→ Uitgescholden worden, op een onbeleefde toon aangesproken, schelden als reactie op vertragingen of onvrede over service.

➤ **Onrespectvol gedrag:**

→ Klanten die medewerkers behandelen alsof ze 'minderwaardig' zijn, neerkijken op chauffeurs of zorgverleners.

➤ **Bedreigingen en intimidatie:**

→ Dreigende taal ("ik weet je te vinden", "je krijgt nog spijt") komt incidenteel voor, vooral bij frustraties over reistijden, regels of verplichtingen.

➤ **Discriminatie:**

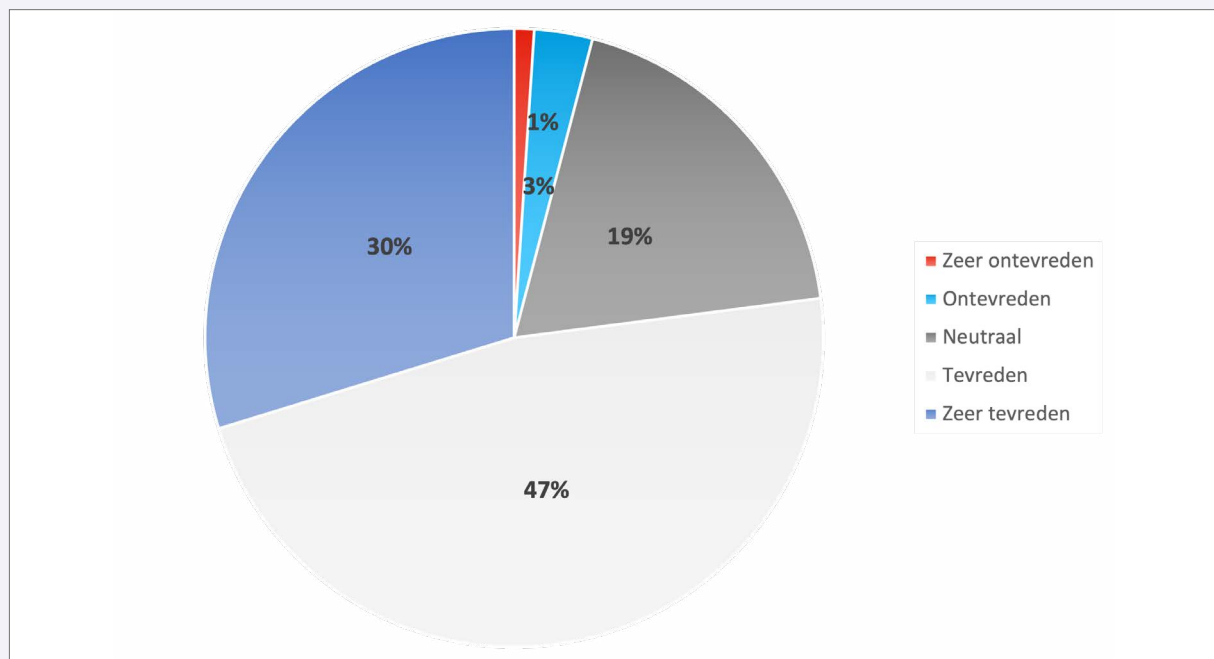
→ Opmerkingen over afkomst, huidskleur, leeftijd of geslacht worden soms gemaakt, vooral als mensen zich anoniem en onaantastbaar voelen als klant.

➤ **Onterechte klachten of beschuldigingen:**

→ Klanten dienen soms klachten in die volgens medewerkers onterecht zijn, bijvoorbeeld beschuldigingen van onbeleefdheid of verkeerde routes.

KWALITEIT WERK SOCIALE VEILIGHEID BINNEN HET BEDRIJF

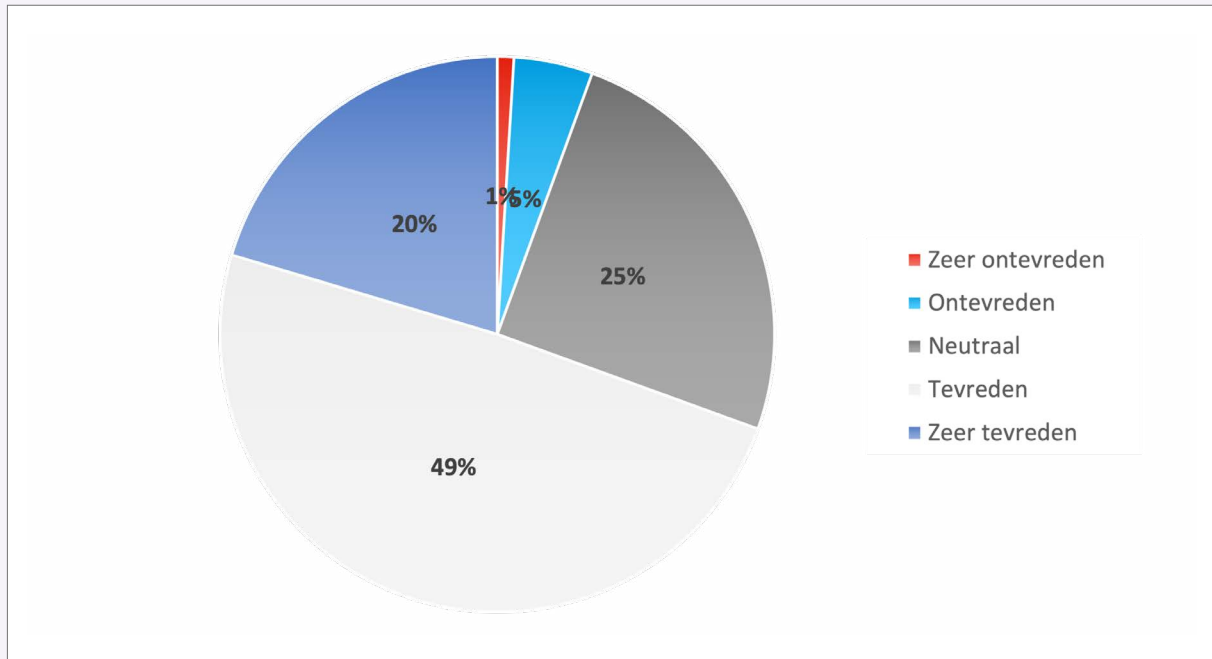
HOE ERVAAR JIJ DE SOCIALE VEILIGHEID BINNEN HET BEDRIJF WAAR JE WERKT?



KWALITEIT WERK

SOCIALE VEILIGHEID BINNEN DE SAMENLEVING

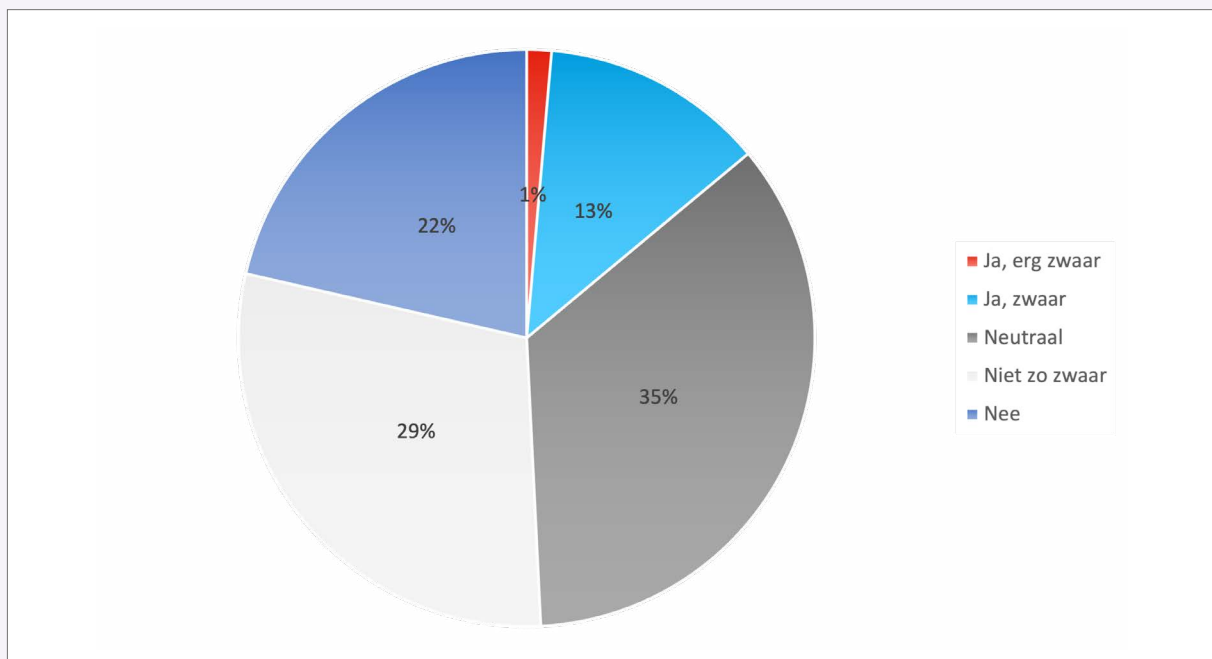
HOE ERVAAR JIJ DE SOCIALE VEILIGHEID IN DE SAMENLEVING IN RELATIE TOT JOUW WERK?



KWALITEIT WERK

FYSIEKE BELASTING VAN HET WERK

VIND JE JE WERK LICHAMELIJK ZWAAR?



KWALITEIT WERK

FYSIEKE BELASTING VAN HET WERK

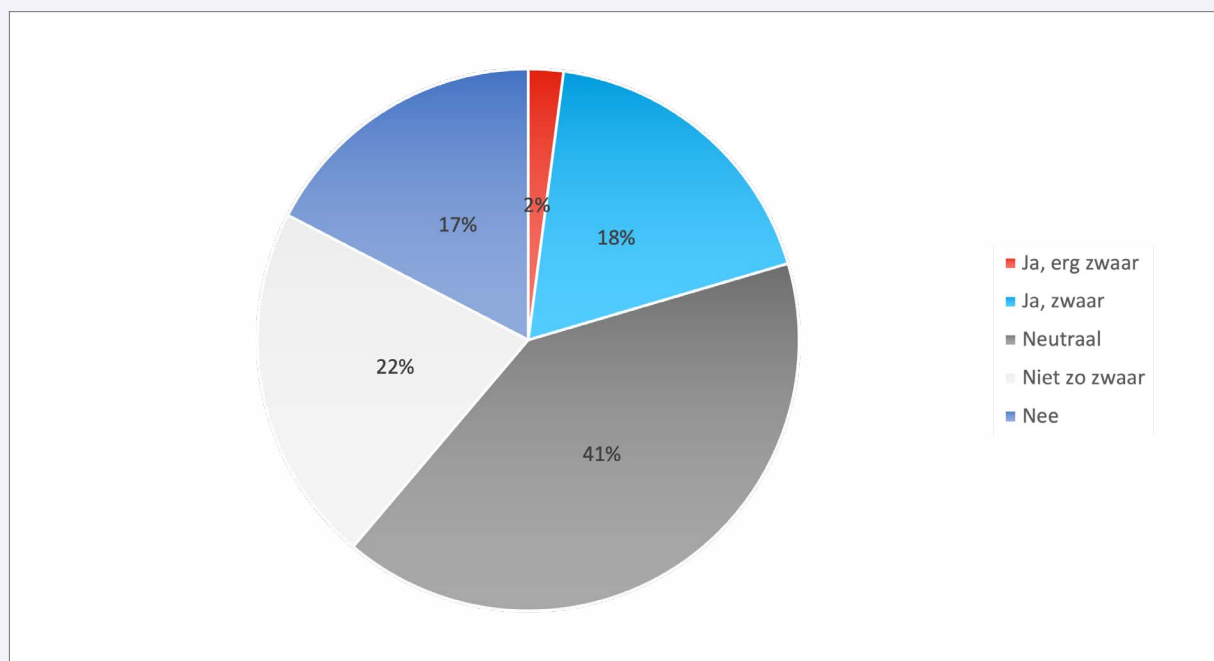
WAT MAAKT HET WERK FYSIEK ZWAAR?

- Rolstoelen, scootmobielen en rollators hanteren
 - Het duwen, tillen en vastzetten van (zware) rolstoelen, scootmobielen en rollators wordt veruit het vaakst genoemd.
 - Vooral de grootte, het gewicht en de onhandige werkhoudingen leveren veel lichamelijke klachten op (rug, schouders, knieën).
- Langdurig zitten en eenzijdige belasting
 - Lang in dezelfde houding zitten zonder goede ergonomische stoelen veroorzaakt klachten aan rug, nek, schouders en benen.
- Fysiek tillen en bukken
 - Handelingen zoals het vastzetten van rolstoelen, tillen van bagage, boodschappen, rollators en soms passagiers zelf, zorgen voor fysieke belasting.
- Stress en mentale belasting
 - Concentratie in druk verkeer, omgaan met agressieve klanten, gebroken diensten en mentale druk dragen bij aan fysieke vermoeidheid.
- Gebrekkig materiaal en voertuigen
 - Slecht onderhoud van bussen, zware deuren, defecte rolstoelliften en oncomfortabele stoelen maken het werk extra belastend.
- Langdurige werktijden en onregelmatigheid
 - Lange werkdagen (soms meer dan 10 uur) en wisselende werktijden zonder voldoende rustmomenten verergeren lichamelijke klachten.

KWALITEIT WERK

MENTALE BELASTING VAN HET WERK

VIND JE JE WERK GEESTELIJK OF EMOTIONEEL ZWAAR?



KWALITEIT WERK

MENTALE BELASTING VAN HET WERK- IEDEREEN

WAT MAAKT HET WERK MENTAAL ZWAAR?

- Altijd alert moeten zijn in druk verkeer
- Constante focus op weggebruikers, kinderen in de bus en verkeersdrukke.
- Hoge mentale belasting door langdurige concentratie, vaak 8-12 uur per dag.
- Contact met zieke, gehandicapte of terminale mensen
- Veel schrijnende verhalen van patiënten, kinderen en ouderen.
- Rijden van ernstig zieke mensen, lijkvindingen, overlijdens.
- Opbouwen van emotionele banden met klanten en daarna afscheid moeten nemen. Omgaan met gedragsproblemen van kinderen
- Werken met kinderen met autisme, gedragsstoornissen of verstandelijke beperkingen zonder adequate ondersteuning
- Ruzies, agressie en lawaai in de bus terwijl de focus op veilig rijden moet blijven.
- Tijdsdruk en hoge werkdruk
- Strakke plannings, veel ritten achter elkaar, weinig pauze.
- Gevoel van “nooit genoeg” en altijd moeten haasten.
- Agressie en verbaal geweld
- Beledigingen van passagiers of ouders, onredelijke klachten, bedreigingen.
- Chauffeurs krijgen vaak de schuld als dingen misgaan waar zij geen invloed op hebben. Gebrek aan ondersteuning en waardering
- Gebrek aan begeleiding bij probleemkinderen, slechte communicatie met planning, druk om prestaties te leveren zonder erkenning.
- Gevoel van “maatschappelijk werker” of “psycholoog” zijn zonder daar de middelen of erkenning voor te krijgen. Emotioneel zware gesprekken
- Passagiers delen vaak heftige persoonlijke verhalen (ziekte, overlijden, huiselijk geweld), die chauffeurs meedragen.

KWALITEIT WERK

MENTALE BELASTING VAN HET WERK- LEERLINGENVERVOER

- **VEEL CHAUFFEURS ERVAREN STRESS DOOR HET ONTBREKEN VAN BEGELEIDING BIJ KWETSBARE DOELGROEPEN**
- **GECONFRONTEERD MET GEDRAGSPROBLEMEN: “IK VERVOER 7 KINDEREN WAARVAN ER 5 NIEMAND WIL RIJDEN”**
- **GEVAARLIJKE SITUATIES BIJ GEBREK AAN ONDERSTEUNING: “ALS ÉÉN KIND DOORSLAAT BEN JE ALLEEN MET ALLE GEVOLGEN”**
- **EMOTIONEEL BELASTEND WERK DAT ZWAARDER IS DAN VAAK ERKEND WORDT**

KWALITEIT WERK

MENTALE BELASTING VAN HET WERK- WMO VERVOER

- REGELMATIG RIJDEN MET MENSEN MET DEMENTIE, AGRESSIE OF PSYCHISCHE PROBLEMATIEK
- CHAUFFEURS DRAGEN ZORGVERANTWOORDELIJKHEID ZONDER VOLDOENDE ONDERSTEUNING
- KLACHTEN OVER 'ONMENSELIJKE WERKTIJDEN' EN GEBREK AAN PAUZES: "BIJ LANGE DIENSTEN IS ER GEEN RUSTMOMENT"
- AGRESSIE, OVERLIJDENS EN SLECHTE STAAT VOERTUIGEN VERHOGEN MENTALE DRUK

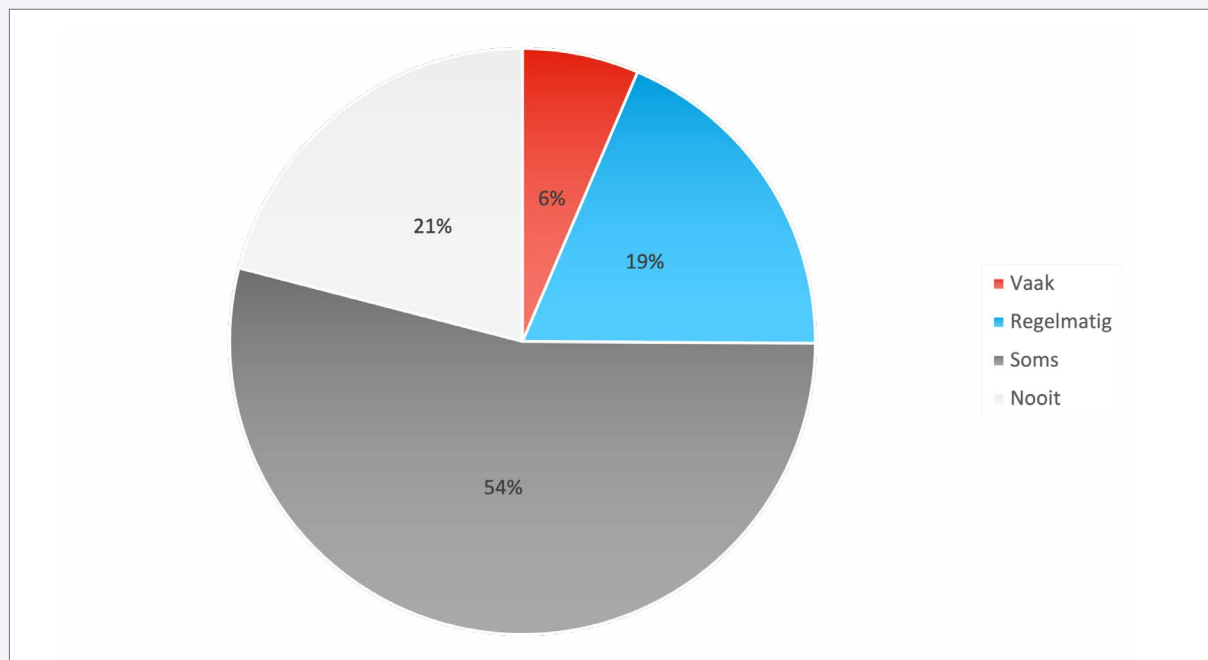
KWALITEIT WERK

MENTALE BELASTING VAN HET WERK-HUISARTSEN- & VERZEKERINGSVERVOER

- CHAUFFEURS ONDERSTEUNEN HUISARTSEN BIJ REANIMATIES EN SPOEDSITUATIES
- VEEL EXTRA MEDISCHE TAKEN: "WE ASSISTEREN BIJ INFUSEN, ZUURSTOF, KATHETERS..."
- VAAK EERSTE TER PLAATSE BIJ OVERLIJDEN OF ERNSTIGE ZIEKTE
- GROTE PSYCHISCHE BELASTING, ZONDER DAT CAO OF WERKGEVER DIT ERKENT

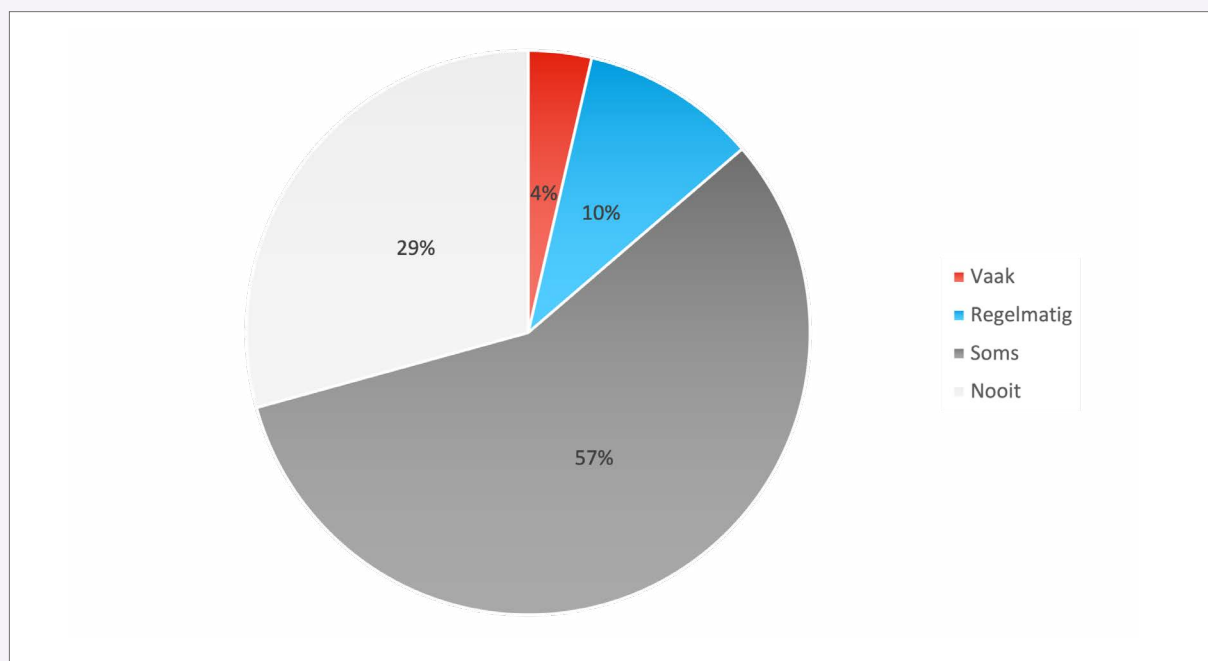
KWALITEIT WERK TIJDSDRUK VAN HET WERK

MOET JE ONDER HOGE TIJDSDRUK WERKEN?



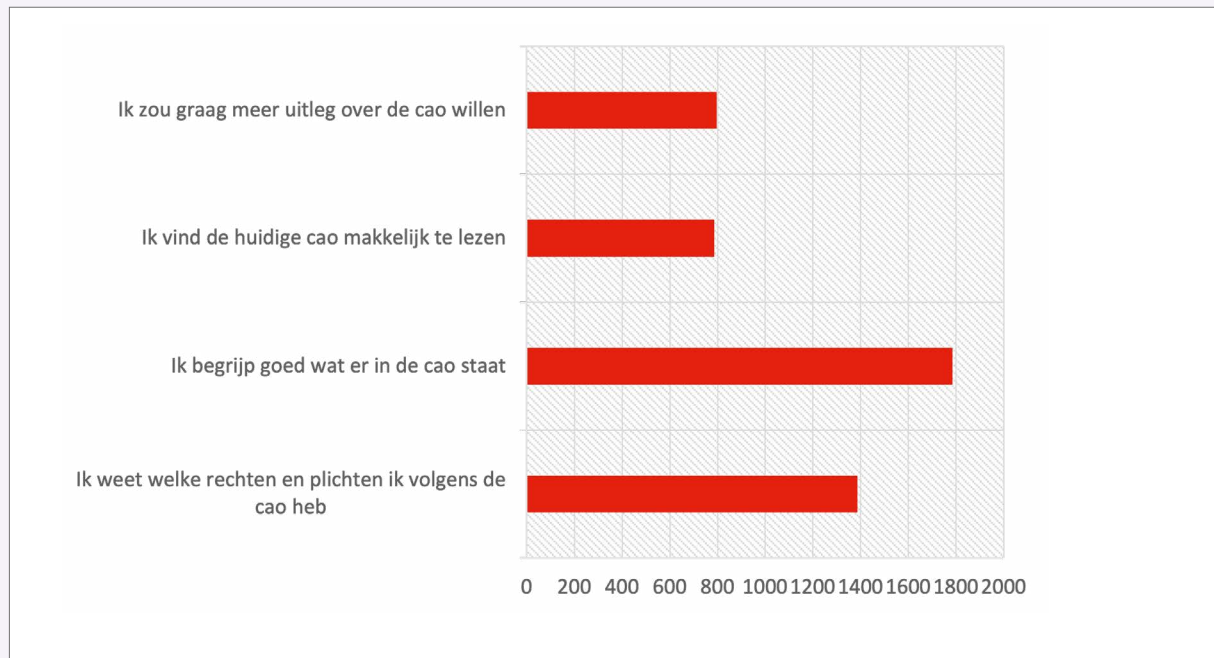
KWALITEIT WERK TIJDSDRUK VAN HET WERK

HEB JE LAST VAN HET WERKEN ONDER HOGE TIJDSDRUK?



DE CAO BEGRIJPELIJKHEID CAO

KENNIS OVER DE CAO



DE CAO BEGRIJPELIJKHEID VAN DE CAO

Verbeterpunten om e.e.a. begrijpelijker te maken

■ Duidelijkere taal en uitleg gewenst

→ Grootste wens: de cao moet in eenvoudiger en begrijpelijker taal worden geschreven. Er wordt vaak verwezen naar "Jip-en-Janneke-taal" of "gewoon Nederlands" in plaats van juridische of complexe formuleringen. Veel mensen ervaren de cao als te ingewikkeld, vaag, dubbelzinnig of moeilijk interpreteerbaar.

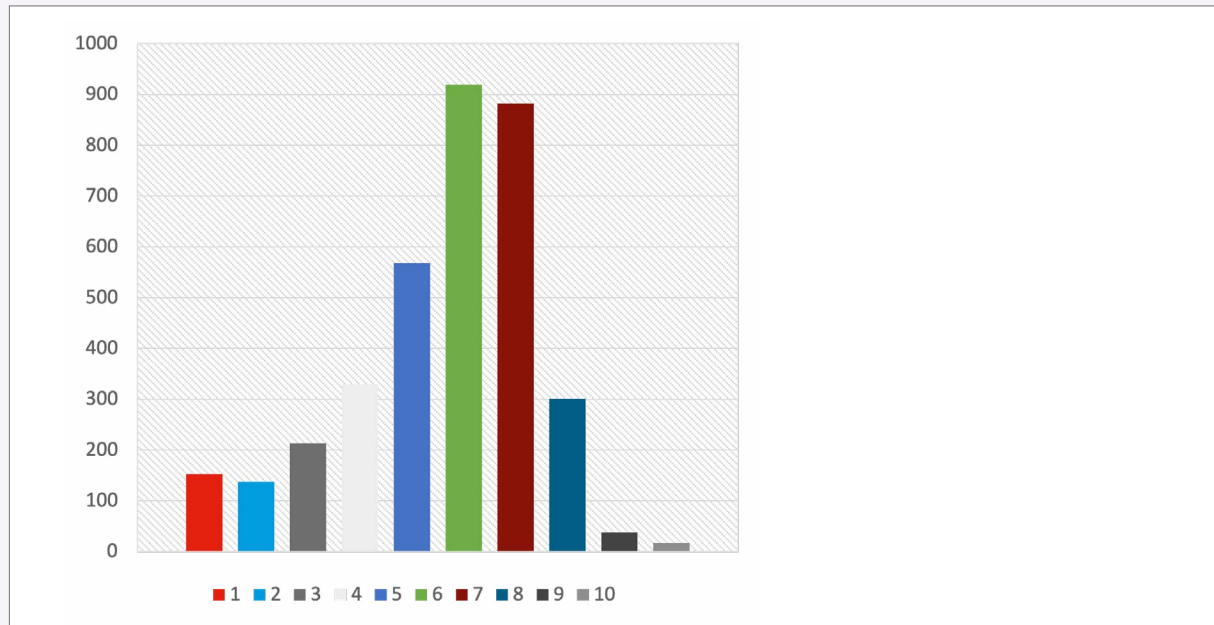
■ Verschillende manieren van uitleg gevraagd:

- Schriftelijk: Korte samenvattingen. Kernpunten op 1 A4'tje Fysiek cao-boekje (zoals vroeger) Nieuwsbrieven
- Mondeling: Uitleg tijdens bijeenkomsten, cursussen, info-avonden, of bij indiensttreding. Vragen kunnen stellen aan experts of vakbondsvertegenwoordigers
- Digitaal: Via e-mail. Eenvoudige video's of animaties. Online platforms/webinars. Eenvoudige zoekfunctie of interactieve cao-versie

KWALITEIT WERK WAARDERING VAN DE CAO

MET WELK RAPPORTCIJFERS ZOU JE JOUW HUIDIGE CAO BEOORDELEN?

Gemiddeld rapportcijfer is een 5,6



KWALITEIT WERK WAARDERING VAN DE CAO

BELANGRIJKSTE VERBETERPUNTEN

- Veel respondenten vinden het loon onvoldoende voor de verantwoordelijkheden, stress en emotionele belasting van hun werk.
- Vooral gezien de hoge werkdruk, lange werkdagen, en de omgang met moeilijke klanten of schrijnende situaties vinden ze hun salaris niet in verhouding staan.
- Er wordt vaak benoemd dat er geen extra toeslagen zijn voor:
 - Onregelmatige diensten (avond, nacht, weekend)
 - Werken tijdens feestdagen
- Zwaar, emotioneel belastend werk (zoals lijkvindingen of terminale patiënten):
- Respondenten ervaren hoge werkdruk en constant "aan" moeten staan.
- Tegelijkertijd voelen ze zich niet gesteund of gewaardeerd door hun werkgever of de sector
- Zaken als pauzes, roosters, overuren, ziekteregelingen en reiskostenvergoeding worden vaak onvoldoende geregeld.
- Er is veel frustratie over het gebrek aan duidelijke afspraken en naleving van de cao door werkgevers.
- Sociale en emotionele belasting niet erkend:
- Veel respondenten benadrukken dat ze naast chauffeur ook functioneren als maatschappelijk werker, psycholoog of begeleider, zonder dat hier erkenning of compensatie voor is.
- De emotionele zwaarte van het werk (zieke mensen, schrijnende situaties) wordt niet meegenomen in de cao.

ALLE RESPONDENTEN

BELANGRIJKSTE ONDERWERPEN NIEUWE CAO

DE BELANGRIJKSTE ONDERWERPEN VOOR DE NIEUWE CAO OP VOLGORDE VAN BELANGRIJKSHEID (1 = MEEST BELANGRIJK/ 10 = MINST BELANGRIJK):

1. Loon (2,2)
2. Roosters- en werktijden (4,0)
3. Loondoorbetaling bij ziekte (4,3)
4. Onregelmatigheidstoeslagen (4,3)
5. Pauzeregelingen (5,1)
6. Regelingen woon-werkverkeer (5,2)
7. Afspraken om eerder te kunnen stoppen met werken bij zwaar werk (5,3)
8. Duurzame inzetbaarheid (5,5)

VABONDSLEDEN

BELANGRIJKSTE ONDERWERPEN NIEUWE CAO

DE BELANGRIJKSTE ONDERWERPEN VOOR DE NIEUWE CAO OP VOLGORDE VAN BELANGRIJKSHEID (1 = MEEST BELANGRIJK/ 10 = MINST BELANGRIJK):

1. Loon (2,3)
2. Loondoorbetaling bij ziekte (4,0)
3. Roosters- en werktijden (4,2)
4. Onregelmatigheidstoeslagen (4,2)
5. Pauzeregelingen (5,1)
6. Regelingen woon-werkverkeer (5,2)
7. Afspraken om eerder te kunnen stoppen met werken bij zwaar werk (5,3)
8. Duurzame inzetbaarheid (5,8)

DE CAO

ONDERWERPEN DIE MEN IN DE ENQUÊTE HEEFT GEMIST

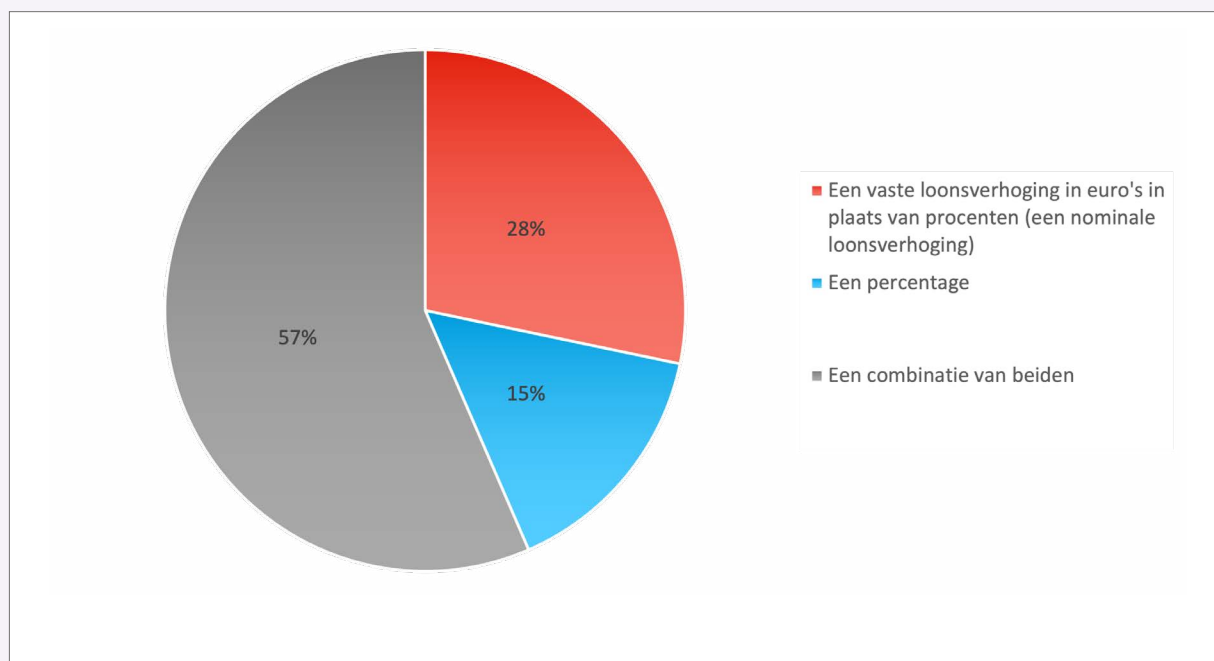
OP VOLGORDE VAN MEEST GENOEMDE ANTWOORDEN

1. Afschaffen of aanpassen 15 minuten aftrek ("bus thuis")
2. Structurele reiskostenvergoeding
3. 100% loondoorbetaling bij ziekte
4. Verbeteren vergoeding en regeling rond pauzes, wachttijd en laden (elektrisch vervoer)
5. Toeslagen voor avond-, nacht- en weekendwerk
6. Beëindigen of verbeteren van de 12,5% regeling (pauze-inhouding)
7. Respect en waardering voor het vak
8. Aparte cao of loonschalen voor Huisartsenpostchauffeurs en Rolstoelvervoer
9. Verbeteren kwaliteit materiaal en veiligheid
10. Meer doorgroeimogelijkheden en betere pensioenregelingen

BELONING VAN WERK

TYPE LOONSVERHOOGING

WAAR ZOU DE LOONEIS VOLGENS JOU UIT MOETEN BESTAAN?



www.fnv.nl