

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie

AI-A/2010/24916

Bijlagen

1. Resultaten onderzoek Psychosociale Arbeidsbelasting bij TNT Post Productie BV
2. Verslag Inspectieproject Postbezorging 2010 (Vertrouwelijk)

Datum 14 december 2010
Betreft Onderzoeken postmarkt

Met deze brief informeer ik u over de uitvoering van twee op de postsector betrekking hebbende moties, te weten:

- de motie Gesthuizen c.s. inzake werkdruk en psychosociale arbeidsbelasting bij TNT Post (Kamerstukken II, 2009/10, 30 536, nr. 121), en
- de motie Vos om de naleving van de Wet minimumloon scherp te laten controleren in de postsector (Kamerstukken II, 2008/09, 30 536, nr. 101).

Motie Gesthuizen: onderzoeken werkdruk en psychosociale arbeidsbelasting bij TNT Post

Conform de op 14 juli aan u toegezonden informatie (Kamerstukken II, 2009/10, 30 536, nr. 123) over de wijze van uitvoering van deze motie heeft TNT Post de arbodienst (Arboned) opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren naar de omstandigheden waaronder de medewerkers van TNT Post hun werk doen. Bij de opzet is de Arbeidsinspectie betrokken geweest en heeft afstemming plaatsgevonden met de vakorganisaties en de betrokken ondernemingsraad. De samenvatting van de uitkomsten is als bijlage aan deze brief toegevoegd ("Resultaten onderzoek Psychosociale Arbeidsbelasting bij TNT Post Productie BV door Arboned en voorgestelde aanpak").

Uitkomsten van het onderzoek van TNT post/Arboned

De samenvatting laat zien, dat er vooral bij de langer bij TNT werkzame groep van postbodes, postbodes "plus" en medewerkers sorteren, die direct getroffen zijn door de reorganisatie, sprake is van een substantiële werkdruk die bij een aantal van hen ook tot gezondheidsklachten leidt. De gevoelde werkdruk bij de minder lang in dienst zijnde zaterdagbestellers en postbezorgers, waar de reorganisatiedruk geen rol speelt, is relatief laag.

De ervaren werkdruk blijkt meer oorzaken te hebben, zoals het werktempo en de werkhoeveelheid, het gebrek aan inzicht in de noodzaak en aanpak van de reorganisatie en de conflictsituaties die het gevolg zijn van de reorganisatie. Over het algemeen zijn volgens Arboned de taakeisen relatief hoog en is de benodigde compensatie daarvoor in de vorm van steun van de leidinggevende, werkvariatie en zelfstandig kunnen opereren laag.

Als het gaat om lichamelijke agressie en seksuele intimidatie scoort TNT Post respectievelijk gelijk of beter dan andere bedrijven die eerder door Arboned zijn onderzocht. Arboned merkt wel op dat er aanwijzingen zijn dat leidinggevenden opmerkingen maken die intimiderend overkomen.

Ook wordt door groepen medewerkers gesproken over het zich achtergesteld voelen bij anderen. De medewerkers met een langduriger dienstverband,

waaronder de postbodes of werknemers sorteren, uiten het gevoel "er niet meer bij te horen".

De communicatie bij TNT wordt als onvoldoende ervaren. Er wordt onvoldoende door het management naar de werkvloer geluisterd. Als verbetermaatregelen worden door de medewerkers het aanpassen van de tijdnormen voor de uitvoering van het werk en het terugbrengen van de menselijkheid in de organisatie genoemd, aldus het rapport van Arboned.

Datum

14 december 2010

Onze referentie

AI-A/2010/24916

Deze uitkomsten worden bevestigd door het onderzoek dat de Arbeidsinspectie zelf heeft ingesteld op basis van bij haar ingediende signalen en klachten die vooral betrekking hadden op werkdruk en psychosociale arbeidsbelasting. Omdat deze signalen en klachten overwegend anoniem waren, ze niet allen betrekking hadden op het toezichtsdomein van de Arbeidsinspectie en de locatie vaak niet duidelijk was, is voor een bijzondere onderzoeksaanpak gekozen. Bij 11 TNT-vestigingen waar deze signalen speelden is in individuele gesprekken met 45 medewerkers (postbodes, postbezorgers, medewerkers sorteren) en het lokale management vertrouwelijk gesproken.

Uit deze gesprekken bleek dat de gevoelde arbeidsbelasting niet zozeer voortkwam uit structureel tegen het individu gericht negatief gedrag, maar dat de gevoelens vooral gekoppeld worden aan algemene omstandigheden die samenhangen met de veranderingen binnen TNT Post. Daarbij gaat het om de onzekere toekomst, de toegenomen prestatiedruk, het meer directief leidinggeven in algemene zin, de werksfeer, de prestatiedruk en het (moeten) solliciteren. Daarnaast werd het snel en strak benaderen van ziek gemelde medewerkers door hun leidinggevende met de vraag of en wanneer men weer komt werken ook meerdere keren als voorbeeld genoemd.

Maatregelen van TNT Post

Op grond van de uitkomsten van beide onderzoeken heeft de Arbeidsinspectie de directie van TNT verzocht maatregelen te treffen om tot betere werkomstandigheden te komen. De directie van TNT heeft daarop positief gereageerd en gezegd de volgende acties te ondernemen:

- Het bij voorrang aanpakken van de knelpunten op enkele specifieke vestigingen,
- Het onderzoek van de normstelling voor de hoeveelheid uit te voeren werk, waarbij specifiek aandacht voor de planningen en de loopuren en het makkelijk(er) kunnen melden van onterecht niet betaalde meeruren,
- Het nagaan of en hoe de werkvariatie binnen functies verbeterd kan worden,
- Het ontwikkelen van een programma om leidinggevenden en medewerkers meer steun te bieden bij het beheersen van de werkdruk en de werkhoeveelheid en het meer mensgericht leidinggeven,
- Afspraken maken met ondernemingsraad en vakbonden over timing en sociale gevolgen van de reorganisaties en over de betrokkenheid van en informatie aan elke individuele medewerker en
- Het regelmatig toetsen of de psychosociale arbeidsbelasting afneemt.

Gezien de wijze waarop de directie van TNT Post de problemen heeft laten onderzoeken en op aangeven van de Arbeidsinspectie ook direct met gerichte maatregelen is gekomen, wordt de directie van TNT Post eerst de ruimte gegeven om haar voornemens in de praktijk te brengen. Over een half jaar zal de Arbeidsinspectie een tussentijdse balans opmaken en bezien of het in TNT Post gestelde vertrouwen terecht was. Dan zal zo nodig in de vorm van een eis verder handhavend worden opgetreden.

Motie Vos: Naleving Wet minimumloon in de postsector

Om uitvoering te geven aan de op 24 maart 2009 aangenomen motie met de vraag aan de regering om de naleving van de Wet minimumloon en minimum vakantiebijslag (Wml) scherp te laten controleren in de postsector (Kamerstukken II, 2008–2009, 30 536, nr. 101) heeft de Arbeidsinspectie een Wml-onderzoek uitgevoerd in de postsector. In de overwegingen van de motie staat dat bezien moet worden of de postbezorgers die gaan werken op basis van een arbeidsovereenkomst, en daarmee onder het bereik van de Wet minimumloon vallen, ook daadwerkelijk worden betaald conform de wettelijke eisen. Dit onderzoek vond plaats aansluitend aan de eerste evaluatie van de afspraken over het "ingroeimodel" in de cao Postverspreiders voor het omzetten van overeenkomsten van opdracht in arbeidsovereenkomsten. De cao-partijen hebben deze evaluatie uitgevoerd in de periode april tot en met juni 2010. Daaruit bleek dat ongeveer een half procent van de postbezorgers bij de nieuwe postbedrijven werkte op basis van een arbeidsovereenkomst. De Arbeidsinspectie heeft zowel bij de drie grootste nieuwe postbedrijven als bij TNT Post (waar alle postbezorgers een arbeidsovereenkomst hebben) onderzoek gedaan naar de beloning van postbezorgers werkzaam op een arbeidsovereenkomst.

Datum

14 december 2010

Onze referentie

AI-A/2010/24916

Uitkomsten van het onderzoek

De controle door de Arbeidsinspectie is in juli 2010 gestart en in december afgerond. Op basis van de administratieve onderzoeken heeft de Arbeidsinspectie geconcludeerd dat de onderzochte postbezorgers volgens de door de bedrijven gehanteerde normtijden voor het sorteren en bezorgen van de post op het wettelijk minimumloonniveau worden verloond. De werkgevers betalen exact het loon op minimumloonniveau voor de tijd die volgens hun tijdsnorm gemoeid is met het uit te voeren werk, enkele geringe afrondingsverschillen buiten beschouwing gelaten. In deze normtijden die per wijk kunnen verschillen, wordt met vele componenten rekening gehouden zoals het aantal poststukken, het aantal bezorgpunten en afstanden in de wijk. Uit de interviews met de postbezorgers van DHL Global Mail, Netwerk VSP en Sandd kwam naar voren dat de meerderheid van hen niet weet wat de daadwerkelijke benodigde tijd is voor het uitvoeren van hun werk. Een aantal postbezorgers van alle vier de postbedrijven verklaarden binnen de tijd hun werk te kunnen doen. Anderen gaven aan dat zij meer tijd nodig hadden. De verklaringen van de postbezorgers waren daarover niet eensluidend en er werden door de meesten geen tijdregistraties bijgehouden.

Voor de bezorgers die binnen de gestelde normtijden hun arbeid kunnen verrichten kan worden geconcludeerd dat er op minimumloon niveau wordt beloond. Voor de bezorgers die verklaarden dat zij niet binnen de aangegeven tijd hun werk konden doen is niet vast te stellen of dat veroorzaakt werd door de door de werkgever gehanteerde normtijd, dan wel omdat de desbetreffende bezorger zelf de vastgestelde normtijd niet kan halen omdat hij minder snel dan de gemiddeld productieve werknemer zijn werk uitvoert.

Vervolgstappen

Gelet op de discrepantie tussen de door de werkgever vastgestelde norm en de door sommige postbezorgers aangegeven bezorgtijd, beveelt de Arbeidsinspectie de onderzochte bedrijven aan om afspraken met hun bezorgers te maken over een bij te houden tijdregistratie. Dit is mede van belang gelet op de mogelijkheid die de postbedrijven bieden om tot heroverweging van de tijdsnorm te komen als de postbezorger aangeeft dat hij het werk niet binnen de vastgestelde tijdsnorm kan uitvoeren. Die informatie kan gebruikt worden om zo nodig periodiek en onderbouwd tot een herbeoordeling van bestaande normen te komen.

Een dergelijke tijdsmeting is vereist om te kunnen vaststellen of de werkzaamheden binnen de gestelde normen kunnen worden verricht. De postbedrijven kunnen daardoor blijvend bewaken of de gehanteerde tijdsnormen overeenkomen met de werkelijke tijd die minimaal vereist is voor de uitvoering van werkzaamheden door een gemiddeld productieve werknemer. De postbedrijven hebben aangegeven een dergelijk onderzoek te willen uitvoeren. Voorts beveelt de Arbeidsinspectie de postbedrijven aan om de postbezorgers beter te informeren over de opbouw van hun beloning en de componenten die daar onderdeel van uitmaken (zoals reistijd, aan- en aflooptijd). Dit zou de onduidelijkheid die bij bezorgers bestaat kunnen wegnemen en mogelijke klachten over eventueel niet uitbetaalde extra uren of vergoedingen kunnen voorkomen.

Datum
14 december 2010
Onze referentie
AI-A/2010/24916

Vanwege de aard van het onderzoek bevat het rapport van de Arbeidsinspectie niet-openbare bedrijfsgegevens. Daarom is het rapport als vertrouwelijke bijlage bijgevoegd.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

H.G.J. Kamp