

Knelpunten bij de uitvoering van cao's

*Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen
van werkgevers in het midden en
kleinbedrijf*

Opdrachtgever: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

ECORYS Nederland BV

Peter Donker van Heel
Katinka Deckers

Rotterdam, 24 november 2009

ECORYS Nederland BV
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E asb@ecorys.com
W www.ecorys.nl
K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Arbeid & Sociaal Beleid
T 010 453 88 05
F 010 453 88 34

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Samenvatting	9
1 Aanleiding, doel, probleemstelling en opzet	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Doel	11
1.3 Probleemstelling	12
1.4 Opzet onderzoek	12
1.5 Leeswijzer	13
2 Analyse kader	15
2.1 Thema's en onderwerpen in cao's	15
2.2 Typologie knelpunten	16
2.3 Analyse	19
3 Resultaten	23
3.1 Tevredenheid met de eigen cao: eerder onderzoek	23
3.2 Tevredenheid met de eigen cao: dit onderzoek	23
3.3 Knelpunten en eigen oplossingen	24
3.4 Mispercepties	27
3.5 Gevolgen knelpunten voor het bedrijf	27
3.6 Behoeften werkgevers (structurele oplossingen)	28
3.7 Context	29
3.8 Conclusie	29
Bijlage 1 Methodologische verantwoording	31
Bijlage 2 Overzicht van de uitkomsten van de interviews	35

Voorwoord

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft ECORYS onderzoek gedaan naar knelpunten, die kleine bedrijven ervaren bij de uitvoering van de eigen bedrijfstak-cao. Met kleine bedrijven wordt bedoeld een omvang van minder dan 100 werknemers.

Het onderzoek bestond uit een eerste inventarisatie van knelpunten bij ruim 700 bedrijven in 15 bedrijfstakken. Bij 60 bedrijven met knelpunten is vervolgens dieper ingegaan op de ervaren knelpunten. Daarbij is de tekst van de betreffende cao telkens als referentie gebruikt.

Het onderzoek is uitgevoerd door Katinka Deckers, Mathijn Wilkens, Marije Eldering Daniëlle Lako, Youri Immerzeel en ondergetekende (projectleider), allen medewerkers van ECORYS. Het bureau Heliview heeft de eerste inventarisatie onder bedrijven uitgevoerd.

Het onderzoek is begeleid door Peter Slegers en Paul Biemans van het ministerie van SZW. Naast de begeleidingscommissie was er een klankbordgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van andere ministeries en van werkgevers- en werknemersorganisaties. De klankbordgroep heeft gereageerd op procedurele en inhoudelijke vragen van de zijde van de onderzoekers en heeft adviezen gegeven. De klankbordgroep bestond uit Jannie Mooren (Stichting van de Arbeid), Chris Driessen (FNV), Alfred van Delft (VNO-NCW), Eddy Haket (MHP), Maurice Rojer (AWVN), Mario van Mierlo (MKB Nederland), Gerard van der Grind (LTO), Jan de Jong (CNV), Leendert Klokkenburg (ministerie van Economische Zaken) en Henk Nijboer (ministerie van Financiën).

De onderzoekers zijn de begeleidingscommissie en de klankbordgroep zeer dankbaar voor de constructieve samenwerking en vooral ook de nuttige discussies.

Peter Donker van Heel
ECORYS
Projectleider

Samenvatting

Opzet onderzoek

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft ECORYS een onderzoek uitgevoerd naar de knelpunten die werkgevers in het midden- en kleinbedrijf (mkb) ervaren bij de uitvoering van de eigen cao. Het betreft een grotendeels kwalitatief onderzoek. In de eerste fase zijn 709 bedrijven telefonisch bereikt. Vervolgens is met 60 werkgevers met knelpunten een tweede telefonisch gesprek gevoerd. Het onderzoek geeft een breed beeld van de verschillende typen knelpunten waarmee kleine en middelgrote bedrijven te maken hebben bij de toepassing van bepaalde onderdelen van de eigen cao. Bij de interpretatie van de uitkomsten moet worden bedacht dat het zwaartepunt van het onderzoek ligt bij bedrijven met knelpunten.

Conclusies

In totaal 14 procent van de 709 bereikte werkgevers geeft in eerste instantie aan knelpunten te ervaren bij de uitvoering van de eigen cao. Een deel van de knelpunten blijkt na raadpleging van de betreffende cao geen betrekking te hebben op de cao, maar bijvoorbeeld op wetgeving. In die gevallen spreken wij over een misperceptie. Wanneer mispercepties buiten beschouwing worden gelaten, heeft 11 procent van de werkgevers een knelpunt.

Naar thema (onderwerp) gezien hebben de knelpunten vrijwel uitsluitend betrekking op de materiële arbeidsvoorwaarden en niet op de immateriële arbeidsvoorwaarden.

Naar type knelpunt bekeken hebben de knelpunten vooral te maken met de *inhoud* van de cao. Werkgevers zijn het in die gevallen niet eens met wat is afgesproken in de cao. Werkgevers zijn het er bijvoorbeeld niet mee eens dat bepaalde verplichte loonsverhogingen (aan iedere werknemer) moeten worden betaald. Hetzelfde geldt voor de toekenning van verloven en betaling van vergoedingen. De economische crisis speelt hierbij duidelijk een rol. In een periode van hoogconjunctuur zal dit knelpunt vermoedelijk minder prominent naar voren komen.

Naast de inhoudelijke problemen wordt vooral de *vorm* genoemd. Het taalgebruik in cao's is te moeilijk en te complex. Regelingen zijn in die gevallen zodanig ingewikkeld beschreven dat de werkgever er zelf niet mee uit de voeten kan en externe hulp moet vragen. Ook ontbreken toelichtingen en uitwerkingen, dan wel zijn deze ontoereikend.

Er blijken relatief weinig problemen te bestaan met het proces van arbeidsvoorwaardenvorming, de capaciteit die nodig is om cao-afspraken na te komen (uitvoeringskosten) en de externe uitvoering door cao-gerelateerde organisaties (zoals O&O-fondsen). Er zijn geen irritaties geconstateerd die te maken hebben met tegenstrijdige regelgeving (cao versus wetgeving).

Over het algemeen geven de 60 werkgevers aan dat de gevolgen van de knelpunten bij de uitvoering van de cao niet ernstig zijn. Voor zover men het niet eens is met bepaalde afspraken worden deze toch gevolgd en blijft er soms irritatie bestaan. Het merendeel van de gevolgen blijft beperkt tot ongemakken en hogere kosten. Over het algemeen beschouwen werkgevers dit als ‘all in the game’.

Een knelpunt betreft de loondoorbetaling tijdens ziekte. Enkele kleine bedrijven geven aan problemen te ervaren bij het langdurig moeten doorbetalen van werknemers bij ziekte. Daarbij bleek het meestal om mispercepties te gaan: men was het niet eens met de wettelijk verplichte loondoorbetaling bij ziekte. In enkele gevallen had men kritiek op de bovenwettelijke cao-afspraken over loondoorbetaling bij ziekte.

De eindconclusie is dat de meeste werkgevers in het mkb tevreden zijn met de eigen cao en dat knelpunten bij de uitvoering niet op grote schaal voorkomen. Ongeveer een op de tien werkgevers is het niet eens met de inhoud van afspraken die zijn gemaakt, of vinden de afspraken zodanig complex dat uitvoering moeilijk is. De gevolgen hiervan zijn over het algemeen niet ernstig. Wel lijkt er aanleiding om specifiek aandacht te schenken aan de positie van heel kleine bedrijven (met één of enkele werknemers), waar de gevolgen van cao-afspraken – al of niet in combinatie met wetgeving - relatief grote consequenties kunnen hebben.

1 Aanleiding, doel, probleemstelling en opzet

1.1 Aanleiding

De bedrijfstak-cao brengt voordelen met zich mee, zoals lagere transactiekosten, minder concurrentie op arbeidsvoorwaarden en meer arbeidsrust. Uit onderzoek blijkt dat werkgevers doorgaans tevreden zijn met de cao, maar dat er ook knelpunten zijn bij de toepassing van de cao¹. De cao zou in bepaalde gevallen onvoldoende aansluiten op de eigen specifieke omstandigheden van bedrijven, waardoor maatwerk wordt bemoeilijkt. Het gevolg hiervan zou kunnen zijn dat bedrijven zich onvoldoende kunnen aanpassen aan veranderende marktomstandigheden. Dit zou vooral gelden voor kleine en middelgrote bedrijven (MKB).

Het is niet duidelijk waar precies de schoen wringt. Is er daadwerkelijk onvoldoende ruimte voor maatwerk, of wordt de bestaande ruimte onvoldoende gebruikt? Bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bestaat behoefte om beter inzicht te krijgen in de aard van de knelpunten, die vooral kleine en middelgrote bedrijven ervaren bij het toepassen van de eigen cao.

1.2 Doel

Het onderzoek geeft een kwalitatief inzicht in het type problemen waarmee kleine en middelgrote bedrijven te maken hebben in de toepassing van bepaalde onderdelen van de eigen cao. De gedachte is dat wanneer het type problemen beter wordt benoemd, het beter mogelijk is om bedrijven op die punten tegemoet te kunnen komen. Hierbij is specifiek gekeken naar de mogelijkheden die cao's momenteel bieden en het feitelijke gebruik van deze mogelijkheden.

Het doel van het onderzoek is niet om een representatief beeld te geven in kwantitatief opzicht. Wel dient een zo breed mogelijk spectrum te worden gegeven van typen knelpunten en werkgeversreacties, de manier waarop werkgevers omgaan met de ervaren knelpunten. Er dient rekening te worden gehouden met eventuele verschillen tussen bedrijven met wel en niet ge-avv-de cao's.

Er is onderscheid tussen 'de cao als instrument' en de voor de betreffende werkgevers geldende cao. Het onderzoek concentreert zich op het tweede. Bij het trekken van (beleidsmatige) conclusies is gegeneraliseerd op het niveau van thema's en typen

¹ N. van den Berg en C. van Rij, *Ervaringen van werkgevers met de cao en AVV*, Regioplan, Amsterdam, 2007.

knelpunten en niet op het niveau van de cao als instrument. Daarbij is anoniem gerapporteerd, wat inhoudt dat specifieke cao's niet te herkennen zijn.

1.3 Probleemstelling

De probleemstelling van het onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre ervaren werkgevers in het midden en kleinbedrijf knelpunten bij de uitvoering van hun eigen cao?

Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende met elkaar samenhangende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de kenmerken van de bedrijven die knelpunten ervaren?
2. Hoe zijn deze knelpunten te typeren?
3. Tot welke reacties leiden deze knelpunten bij werkgevers?
4. Wat zijn de gevolgen van de knelpunten voor de bedrijfsvoering en de inzet van zittend en nieuw personeel?
5. In hoeverre maken werkgevers gebruik van de feitelijke ruimte die cao's al bieden?
6. In hoeverre is sprake van mispercepties?
7. Welke behoeften hebben werkgevers om de knelpunten te verminderen?

Er is in het onderzoek niet eenzijdig gekeken naar negatieve zaken (knelpunten). Zo veel mogelijk zijn de voordelen van de cao als geheel en de voordelen van het specifieke onderdeel van de cao, waarmee eventueel problemen zouden bestaan, aan de orde gesteld. Daarmee kunnen eventuele knelpunten beter op waarde worden beoordeeld.

Bij de beantwoording van de onderzoeksvragen is rekening gehouden met de context, waarbij het er om gaat zo goed mogelijk vast te stellen of het knelpunt te maken heeft met de toepassing van een bepaald onderdeel van de cao, of dat het probleem meer in de context ligt (avv, krapte op de arbeidsmarkt, bedrijfsspecifieke omstandigheden). De uitdaging is geweest om een causale relatie vast te stellen tussen de inhoud van de cao enerzijds en de toepassing ervan anderzijds.

1.4 Opzet onderzoek

Het betreft een kwalitatief onderzoek bestaande uit uitvoerige telefonische gesprekken met netto 60 werkgevers. De werkgevers zijn verdeeld over vijftien cao's, waarvan tien algemeen verbindend zijn verklaard en vijf niet. Per cao zijn gemiddeld vier werkgevers benaderd². Het gesprek met de werkgever is gevoerd aan de hand van een semi-structureerde vragenlijst met uitgebreide mogelijkheden voor open antwoorden.

Aan werkgevers is gevraagd in hoeverre zij knelpunten ervaren met bepaalde regels in cao's en dit antwoord is direct vergeleken met de inhoud van de cao. Op deze wijze zijn mispercepties van werkgevers in beeld gebracht. Eventuele mispercepties bij de

² In de bijlage is een methodologische verantwoording gegeven.

onderzoekers zijn zo veel mogelijk vermeden door goede studie van de cao-teksten, voorafgaande aan de interviews. Daarbij hebben interviewers zich gespecialiseerd in een beperkt aantal cao's en hebben zij alleen werkgevers geïnterviewd in de betreffende bedrijfstakken. Voorts is er zo veel mogelijk direct tijdens het interview samen met de werkgever naar de cao-teksten gekeken. Op deze wijze zijn knelpunten en mispercepties vrij scherp van elkaar onderscheiden.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is het analysekader beschreven. Hoofdstuk 3 bevat de resultaten. In de bijlage is een methodologische verantwoording gegeven (bijlage 1) en is een totaaloverzicht van de uitkomsten van de interviews gegeven (bijlage 2).

2 Analysekader

2.1 Thema's en onderwerpen in cao's

Een cao is een (privaatrechtelijke) overeenkomst met daarin afspraken die voor de betrokken partijen als regels kunnen worden opgevat. In de cao worden zaken geregeld op materieel en op immaterieel gebied. Materieel gaat het om de arbeidsvoorwaarden, inclusief toeslagen en vergoedingen. Immaterieel gaat het om alle overige afspraken. In de onderstaande tabel zijn voorbeelden gegeven van thema's, subthema's en onderwerpen die in cao's aan de orde komen. Hierbij is getracht een zo volledig mogelijk beeld te geven, waarbij de verschillende onderwerpen elkaar zo min mogelijk overlappen. Per onderwerp zijn in cao's specifieke afspraken gemaakt die als een regeling kunnen worden opgevat. In het onderzoek is nagegaan in hoeverre werkgevers knelpunten ervaren met hun eigen cao als geheel, en ook per thema, subthema en per onderwerp.

Tabel 2.1 Mogelijke onderwerpen die in cao's zijn geregeld

Thema	Subthema's	Onderwerpen (voorbeelden)
Arbeidsvoorwaarden	Salaris	Beloningssysteem, functiewaardering, loonschaal, APC, prestatiebeloning
	Toeslagen	Vakantietoelage, winstdelingsregeling, aandelen, certificaten, opties, overwerktoelage, toelage inconveniënte uren
	Sociale verzekering (bovenwettelijk)	Loondoorbetaling bij ziekte, aanvulling arbeidsongeschiktheid
	Pensioen, VUT en ANW	Prepensioenregeling
	Vergoedingen	Belastingvrije beloning en vergoeding, reiskosten, telefoonkosten, telewerken, auto van de zaak
	Verloven	Zorgverlof, ouderschapsverlof, calamiteitenverlof, kraamverlof, adoptieverlof, onbetaald verlof, sabbatsverlof, scholingsverlof, vakantie, roostervrije dagen, feestdagen
	Arbeidsduur	Proeftijd (schriftelijke overeenkomst)
	Arbeidstijden en roosters	Duur werkweek, deeltijd, reistijd en werktijd, overwerk, ATV
	Kenmerken contracten	Uitzendarbeid, min/max, bepaalde tijd, ontslagregelingen en opzegtermijnen
	Overige arbeidsvoorwaarden	À la carte

Thema	Subthema's	Onderwerpen (voorbeelden)
Arbeidsinhoud		Funcitiewaardering (zie salaris)
Arbeidsomstandigheden	Veiligheid, gezondheid en welzijn	Werkdruk en andere specifieke vormen van belasting, arbodienst, ziekteverzuim, ongewenst gedrag en intimidatie
Arbeidsverhoudingen		Medezeggenschap, OR en personeelsvergadering, kadertraining, diversiteitbeleid, doelgroepenbeleid zittende werknemers
Arbeidsmarktbeleid		Personeelsbeleid, werkgelegenheidsbeleid, werving, beroepsonderwijs, re-integratiebeleid, doelgroepenbeleid nieuwe werknemers, employability beleid, mobiliteitsbeleid, afdracht O&O fonds
Scholing		Scholing van werkenden
Overige thema's		Beroepsmogelijkheden, looptijd, sociaal plan

2.2 Typologie knelpunten

Typologie van regeldruk als raamwerk

De knelpunten zijn getypeerd aan de hand van een typologie van regeldruk³. Een cao is een stelsel van regelingen. Typen knelpunten zijn te beschouwen als typen regeldruk. Er zijn drie soorten regeldruk te onderscheiden: potentiële, feitelijke en gepercipieerde regeldruk. Onder potentiële regeldruk wordt in dit geval verstaan het geheel van regels die door de cao worden gesteld en die mogelijk kunnen neerslaan op de bedrijven. Zowel regels met een inhoudelijke verplichting of met een informatieverplichting zijn hierbij inbegrepen. Feitelijke regeldruk is kwantitatief uitgedrukt (in geld). Het gaat om de kosten om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit de cao. Dit betreft zowel het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie. Hiermee is tot nu toe de officiële definitie gevolgd die de overheid gebruikt voor administratieve lasten (regeldruk). Ons onderzoek concentreert zich echter op de derde vorm: gepercipieerde regeldruk. Het gaat hierbij in dit geval om regelingen die irritatie opleveren bij bedrijven. Dit is een subjectieve beleving.

Er kan sprake zijn van *mispercepties*: er is irritatie, maar er is feitelijk geen sprake van een regeling in de cao. Er kan een gebrek bestaan aan juiste informatie over de inhoud van de cao, de cao kan verkeerd geïnterpreteerd zijn, of het kan zijn dat de irritatie eigenlijk betrekking heeft op een andere regeling (wetgeving).

Op basis van de genoemde typologie van regeldruk zijn zes typen knelpunten te onderscheiden. Bij de verschillende typen knelpunten passen specifieke irritaties en vervolgens ook specifieke oplossingsrichtingen. Het type irritatie dicteert in belangrijke mate het type oplossing. Het is van belang dit vast te stellen.

³ De typologie van regeldruk is eerder door ECORYS ontwikkeld (P.A. Donker van Heel, F. van Zutphen en C. Zoon, *Regeldruk voor OCW-instellingen*, ECORYS, Rotterdam, 2004).

Type 1. Proces van arbeidsvoorwaardenvorming (proces)

Het eerste type knelpunten heeft betrekking op irritaties die voortkomen uit het proces, in dit geval het proces van arbeidsvoorwaardenvorming. Binnen het eerste type kunnen we de volgende soorten knelpunten vinden:

- Te snelle invoering: regelingen worden ingevoerd terwijl de bedrijven er nog niet klaar voor zijn of zelfs nog niet van op de hoogte zijn gebracht (tijdigheid).
- Te snelle wijziging: door te snelle wijzigingen kan verwarring ontstaan.
- Bureaucratie: door grote hoeveelheid regelingen ziet men op den duur ‘door de bomen het bos niet meer’.

De volgende oplossingsrichtingen kunnen worden aangedragen bij knelpunten met betrekking tot het proces:

- Autonomievergroting: (meer) vrijheid geven aan de bedrijven.
- Verminderen van het aantal regelingen: minder regelingen maken en regelingen intrekken.
- Tijdigheid: nieuwe regelingen, of wijzigingen daarvan op tijd communiceren.
- Continuïteit: regelingen niet te vaak wijzigen.

Type 2. Vorm van de cao (vorm)

Het tweede type knelpunten heeft betrekking op de wijze waarop de cao of de specifieke regeling is vormgegeven (artikel, lid, verwijzingen, enzovoort). Binnen dit type kunnen we knelpunten vinden ten aanzien van de complexe juridische taal die wordt toegepast, of de complexe verwijzingen naar andere regelingen enzovoort:

- Complexiteit/gedetailleerd: de structuur waarin de regeling formeel is geplaatst/gepubliceerd is te complex of te gedetailleerd (zie ook type 3).
- Onbegrip (veelal veroorzaakt door onduidelijkheid): men begrijpt de structuur van de regeling niet (zie ook type 3).
- De vorm van een informatievraag: de structuur van de aanlevering van gevraagde informatie is onduidelijk.

Mogelijke oplossingsrichtingen zijn de volgende:

- Samenvoegen van regelingen: een integraal regelkader in plaats van tal van losse regels.
- Vereenvoudiging van regelingen: de structuur vereenvoudigen waarin regelingen worden geplaatst.

Type 3. Inhoud van de cao (inhoud)

Het derde type knelpunt betreft irritaties die het directe gevolg zijn van de inhoudelijke betekenis van regelingen (datgene wat daadwerkelijk staat beschreven in de cao). Men ergert zich aan de inhoud en men is het daar niet mee eens. Het kan gaan om het volgende:

- Nadelen voor de bedrijven (externe effecten): de inhoud van de regeling heeft tot gevolg dat (primaire) processen in gevaar komen.
- Complexiteit/onduidelijkheid/detailniveau: de inhoudelijke betekenis van de regeling is niet helder. Men ergert zich aan de complexiteit, of het gedetailleerde karakter van de regelingen. Men vraagt zich af wat er nu eigenlijk mee wordt bedoeld en wat men moet doen.

- Beperkend: er is te weinig vrijheid voor de bedrijven om een eigen invulling aan de regeling te geven.
- Multi-interpretabel: de regelingen zijn op verschillende wijzen te interpreteren.
- Onbegrijpelijk: men begrijpt niet wat bedoeld wordt met de inhoud van de regelingen.
- Overbodig (onzinnig) werk: de regeling wordt ervaren als nutteloos.
- Spanning tussen het publieke en individuele doel: de regeling heeft een publiek doel, terwijl daarmee een individueel doel wordt geschaad.
- Men is het er inhoudelijk gewoon niet mee eens.

De oplossingsrichtingen die passen bij dit type knelpunten zijn de volgende:

- Wijzigen van regelingen: inhoudelijke wijzigingen aanbrengen.
- Samenvoegen van regelingen: regelingen integreren en regelgevingkaders bieden.
- Geen meldingsplicht, maar een kader waarbinnen men dient te bewegen.
- Vereenvoudiging van regelingen: regelingen eenduidiger, simpeler en qua inhoud begrijpelijker maken (formuleren).

Type 4. Uitvoering van de cao door derden (externe uitvoering)

Met het vierde type knelpunt doelen wij op de irritaties ten aanzien van de externe uitvoering van de cao. Bepaalde uitvoeringsinstellingen zijn hiervoor verantwoordelijk (bijvoorbeeld private organisaties als O&O Fondsen of publieke instellingen). Het kan zijn dat men zich niet ergert aan de regeling, maar aan de uitvoeringsinstellingen. Het kan een vermeend gebrek aan klantvriendelijkheid betreffen. Het kan gaan om de volgende typen irritaties:

- De uitvoerder zelf, de houding en werkwijze staat niet aan.
- Er wordt uiteindelijk niets met de regeling gedaan.
- Het ontbreken van financiële tegemoetkoming: de uitvoeringsinstelling stelt eisen, terwijl er geen financiële middelen tegenover staan om de regeling na te leven (zie ook type 5).
- Inflexibiliteit: de uitvoeringsinstelling stelt zich rigide op (weigert uitzonderingen te maken).
- Procedurele afhandeling: de wachttijd is te lang, of allerlei aanvullende informatie is gewenst.
- Gebrek aan openbaarheid: de uitvoeringsinstelling geeft geen openheid van zaken.
- De tijdsdruk waarin men wordt geplaagd (gekoppeld aan beperkte administratieve capaciteit): de uitvoeringsorganisatie stelt een moeilijk haalbare tijdslimiet voor het afgeven van informatie.

De mogelijke oplossingsrichtingen bij dit type knelpunten zijn de volgende:

- Versnelling van procedurele afhandeling: snellere verwerking van gegevens bij de uitvoeringsinstelling.
- Verminderen van de controles.
- Inzet van ICT: door middel van ICT-toepassingen de papieren rompslomp verminderen en een snellere verwerking van gegevens bewerkstelligen.
- Flexibeler toepassing van regelingen: minder strikte naleving van regelingen (onder meer uitzonderingen maken voor bijzondere situaties).

- Uitvoeringsinstellingen passen zich aan, of richten zich op specifieke wensen uit de sector (concentreren op specifieke wensen in de sector om de procedurele afhandeling zo efficiënt mogelijk te laten verlopen).

Type 5. Capaciteit werkgever (capaciteit)

Het knelpunt capaciteit gaat in op de mogelijkheden bij de bedrijven om regelingen na te leven. Een knelpunt zou kunnen zijn dat men wel wil, maar dat het ontbreekt aan materiële of personele middelen. Het betreft de volgende irritaties:

- (Te) hoge kosten: het ontbreekt aan voldoende middelen om tegemoet te komen aan de regeling.
- Te veel werk: er is te weinig tijd of er is te weinig personele bezetting om tegemoet te komen aan de regeling.
- Geen (uitbesteding)capaciteit: het ontbreekt aan mogelijkheden om werkzaamheden uit te besteden aan anderen.
- Bureaucratie: de totale hoeveelheid (teveel aan regelingen) legt een te grote druk op de instellingen.

De oplossingsrichtingen die passen bij dit type knelpunt zijn de volgende:

- Meer financiële middelen ter beschikking stellen: meer geld om iets te bewerkstelligen.
- Verminderen van het aantal regelingen, door minder regelingen te maken dan wel regelingen in te trekken.

Type 6. Irritaties ten aanzien van meerdere regelingen ('multi')

Wanneer meerdere regelingen tegelijkertijd spelen kunnen irritaties ontstaan van een specifiek type. De volgende typen irritaties zijn mogelijk:

- Gebrek aan samenhang: regelingen zijn niet congruent.
- Tegenstrijdigheid: regelingen spreken elkaar tegen (er kan dan sprake zijn van een patstelling).
- Dubbel werk: regeling vraagt meerdere keren hetzelfde.

Oplossingsrichtingen zijn de volgende:

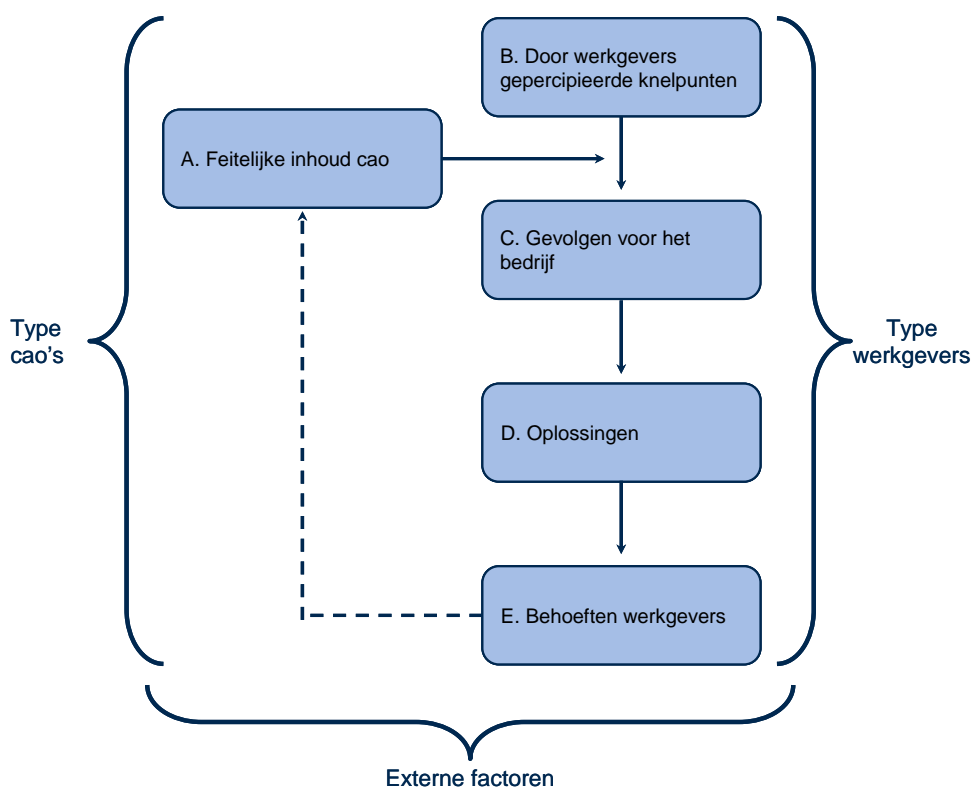
- Harmoniseren van regeling en regeling overkoepelend organiseren (wetgeving?).
- Opstellen integrale regelingen: verschillende regelingen integreren in een zogenoemde integrale aanpak.
- Overleg cao-partners met andere regelgevers.

2.3 Analyse

Analyseschema

Er zijn vijf onderwerpen in het onderzoek, die in onderstaand analyseschema zijn weergegeven. Het centrale onderwerp betreft de ervaren knelpunten door werkgevers (B). Nagegaan is in hoeverre de subjectieve beleving vervolgens belemmerend werkt bij de bedrijfsvoering en de inzet van zittend personeel en nieuw personeel (C). Deze relatie wordt getoetst aan de feitelijkheid (A): in hoeverre is er sprake van mispercepties? De reacties van de werkgevers worden geïnventariseerd (D) en ook de behoeften van de werkgevers aan oplossingen (E).

Figuur 2.1 Analyseschema



Verwerking van de interviews

Op basis van de interviews met de 60 werkgevers zijn alle knelpunten van deze werkgevers geïnventariseerd. De knelpunten zijn geclassificeerd in het onderstaande schema 2.1. In de praktijk is het niet nodig geweest om knelpunten te selecteren. Alle knelpunten die de 60 werkgevers belangrijk vinden zijn geïnventariseerd.

Zo veel mogelijk is al tijdens het interview gebruik gemaakt van de letterlijke tekst van de cao en in elk geval na afloop van het interview. Per genoemd knelpunt is de letterlijke tekst in de cao er bijgezocht. In bepaalde gevallen bleek dat niet mogelijk en ging het om een misperceptie. Per knelpunt zijn de volgende gegevens in schema 2.1 opgenomen:

- A. Inhoud van de regel.
- B. Door werkgevers ervaren knelpunt (type).
- C. Gevolgen voor werkgevers.
- D. Reacties werkgevers.
- E. Behoeften werkgevers.

Schema 2.1 Verwerking van de interviews

Inhoud cao		Duiding inflexibiliteit					
Thema	Subthema	1. Proces	2. Vorm	3. Inhoud	4. Uitvoering	5. Capaciteit	6. Multi
Arbeidsvoorwaarden	Salaris Sociale verzekering Pensioen Vergoedingen Verloven Arbeidsduur Werktijden Kenmerken contracten Overig	Per regel in cao te beschrijven (zie analyse-schema A t/m E)					
Arbeidsinhoud							
Arbeidsomstandigheden							
Arbeidsverhoudingen							
Arbeidsmarktbeleid							
Scholing							

Interpretatie van de uitkomsten

Hoe kunnen de uitkomsten worden geïnterpreteerd? Het betreft uitdrukkelijk een kwalitatief onderzoek en geen kwantitatief onderzoek. Toch zijn er aantallen en percentages genoemd. Dit is mogelijk, omdat het alle knelpunten betreft van de 60 werkgevers die wij hebben gesproken. Aan het einde van elke gesprek is telkens gecontroleerd of er geen andere knelpunten zijn waarover de werkgevers van gedachten wilden wisselen. De uitkomsten geven dan ook een volledig beeld van alle typen knelpunten, op het gegeven aggregatieniveau, binnen de totale groep van 709 werkgevers.

Wanneer de uitkomsten van dit onderzoek zouden worden opgevat als representatief voor heel Nederland, dan levert dat onjuiste conclusies op. Het gaat om een selecte groep van 709 werkgevers in het MKB (2-99 werknemers), die niet evenredig zijn verdeeld over 15 specifieke bedrijfstakken. In bijlage 1 is een methodologische verantwoording gegeven.

3 Resultaten

3.1 Tevredenheid met de eigen cao: eerder onderzoek

Uit onderzoek in 2003 naar ervaringen van werkgevers met avv blijkt dat de meeste werkgevers tevreden zijn over hun eigen cao. Er zijn wel enige verschillen tussen werkgevers met en zonder (ge-avv-de) cao's en bedrijfstak- en onderneming-cao's. Maar over het geheel genomen is een grote meerderheid van de werkgevers positief. Vier procent van de bedrijven geeft een onvoldoende voor de eigen cao. De belangrijkste ervaren voordelen zijn het voorkomen van neerwaartse concurrentie en de mogelijkheid om collectieve goederen (in bijvoorbeeld opleidingen en pensioenen) te verwezenlijken. Een van elke drie werkgevers ervaart het gebrek aan de mogelijkheden voor maatwerk als een nadeel (35%)⁴.

In 2007 is dit onderzoek nog eens uitgevoerd, waaruit wederom is gebleken dat werkgevers over het algemeen tevreden zijn over hun eigen cao. Driekwart van de werkgevers met een bedrijfstak-cao is van mening dat er voldoende mogelijkheden zijn om individuele afspraken te maken met werknemers. Werkgevers die veel concurrentie ervaren op de arbeidsmarkt zijn hierover wat negatiever. In totaal 23 procent van de werkgevers is van mening dat er hiervoor onvoldoende mogelijkheden zijn. Dit houdt in dat er een gebrek aan maatwerk wordt ervaren, dat men 'eraan vast zit', dat de cao te star is en geen ruimte geeft om arbeidsvoorwaarden vrij in te vullen. Er zijn op dit punt geen significante verschillen tussen werkgevers die voor en na avv zijn gebonden. Bij een andere stelling geeft 82 procent van de werkgevers aan dat er voldoende flexibiliteit is tot nadere invulling van de arbeidsvoorwaarden en achttien procent geeft aan dat het niet het geval is⁵.

Bij deze cijfers moeten enige kanttekeningen worden geplaatst. Ten eerste heeft twee van elke drie werkgevers geen mening. De antwoorden zijn gebaseerd op het resterende deel. De onderzoeken vragen expliciet naar de voordelen en nadelen van avv, wat een specifieke invalshoek is. En de onderzoekers geven aan dat de antwoorden vaak moeilijk te duiden zijn. Duidelijk is dat de meeste werkgevers voordelen zien in avv.

3.2 Tevredenheid met de eigen cao: dit onderzoek

Ons eigen onderzoek is niet gericht op avv, maar is specifiek gericht op knelpunten in de uitvoering van de cao. Avv speelt alleen op de achtergrond een rol in ons onderzoek. Wij

⁴ M.H.D.A.A.G. Heijnen en C. van Rij, *Ervaringen van werkgevers met de cao en avv*, Regioplan, Amsterdam, 2003.

⁵ N. van den Berg en C. van Rij, Op cit.

hebben aan netto 709 werkgevers de vraag voorgelegd in hoeverre zij knelpunten ervaren bij de uitvoering van de eigen cao. Bij in totaal 86 procent van de werkgevers blijkt dat niet het geval te zijn en bij 14 procent wel. Wanneer mispercepties buiten beschouwing worden gelaten resteert een percentage van 11 procent van de werkgevers met reëel ervaren knelpunten. Het tweede deel van het onderzoek (de diepte-interviews) richt zich specifiek op de werkgevers die knelpunten ervaren, inclusief de mispercepties.

3.3 Knelpunten en eigen oplossingen

Totaal aantal genoemde knelpunten

Alle knelpunten van 60 werkgevers die hebben meegewerkt aan het onderzoek zijn geïnventariseerd en geanalyseerd. In totaal zijn er door deze werkgevers 92 knelpunten genoemd. Per werkgever zijn tijdens de diepte-interviews 1 of 2 knelpunten uitvoerig doorgenomen, met behulp van de tekst van de betreffende cao. Van de 92 knelpunten bleken er 20 een misperceptie te zijn, dat wil zeggen dat het ervaren knelpunt geen betrekking heeft op de eigen cao maar bijvoorbeeld op wetgeving (zie volgende paragraaf). Er resteren dan 72 knelpunten die betrekking hebben op de cao. Een aantal knelpunten is door meerdere werkgevers genoemd, zodat er 48 van elkaar verschillende knelpunten overblijven. In bijlage 2 is een compleet overzicht gegeven van alle genoemde knelpunten. In de onderstaande tabel is de verdeling van de knelpunten gegeven naar thema.

Knelpunten per thema (onderwerp)

Binnen thema arbeidsvoorwaarden worden de meeste knelpunten ervaren (75% van de antwoorden), op afstand gevolgd door het thema cao algemeen (18%). Dat houdt direct in dat er zo goed als geen knelpunten worden ervaren bij de uitvoering van cao-afspraken op de andere terreinen: arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen, arbeidsmarktbeleid, scholing en andere thema's. Samengevat bestaan de knelpunten niet op het gebied van de immateriële arbeidsvoorwaarden en vrijwel uitsluitend op het terrein van de materiële arbeidsvoorwaarden.

Tabel 3.1 Alle genoemde knelpunten bij de uitvoering van cao's per thema

Thema	Aantal	Percentage
Cao algemeen	13	18%
Arbeidsvoorwaarden	54	75%
Arbeidsinhoud	1	1%
Arbeidsomstandigheden	1	1%
Arbeidsverhoudingen	0	0%
Arbeidsmarktbeleid	3	4%
Scholing	0	0%
Overige	0	0%
Totaal	72	100%

De meeste genoemde onderwerpen zijn het salaris (25% van alle genoemde knelpunten), de verlopen (13%), toeslagen (8%) en kenmerken van de contracten (8%). De andere onderwerpen werden minder vaak genoemd, zoals bovenwettelijke afspraken op het

gebied van de sociale zekerheid, pensioenen, VUT, ANW, arbeidstijden, roosters en arbeidstijden (zie bijlage 2).

Knelpunten en oplossingen naar type knelpunt

Naar type knelpunt gezien hebben de knelpunten vooral te maken met de *inhoud* van de cao. Meer dan de helft van de genoemde knelpunten hebben betrekking op dit type (54%). Werkgevers zijn het niet eens met de inhoud van bepaalde afspraken die sociale partners hebben gemaakt. Dit betreft naast afspraken over verplichte loonsverhoging, ook afspraken over bepaalde vergoedingen en verloven. Een knelpunt betreft de maximale werkweek, die soms langer zou mogen zijn in bepaalde perioden. Bij kleinere bedrijven bestaan minder mogelijkheden om personeel flexibel in te zetten door het jaar heen. Vanwege de omvang van de organisatie, vormt de maximale duur van de werkweek daarom eerder een knelpunt bij kleinere bedrijven dan bij grotere bedrijven.

Tabel 3.2 Alle genoemde knelpunten bij de uitvoering van cao's per type knelpunt

Type knelpunt	Aantal	Percentage
1. Proces	2	3%
2. Vorm	27	38%
3. Inhoud	39	54%
4, Externe uitvoering	2	3%
5. Capaciteit	1	1%
6. Multi	1	1%
Totaal	72	100%

De werkgevers volgen de gemaakte afspraken. Het loon, vergoedingen en toeslagen worden conform de cao uitbetaald. In bepaalde gevallen blijft echter frustratie bij werkgevers bestaan, wanneer aan minder goed functionerende medewerkers toch een loonsverhoging moet worden betaald. Een enkele werkgever geeft aan minder te investeren in scholing in sommige gevallen 'als compensatie'. Knelpunten in verband met de duur van de werkweek en werktijden worden over het algemeen opgelost door in overleg te treden met de werknemers. Niet uitgesloten is dat hierbij tegen de afspraken van de cao in wordt gehandeld, met wederzijds goedvinden. Het overzicht van alle genoemde oplossingen is te zien in bijlage 2.

Naast inhoudelijke knelpunten bestaat onduidelijkheid over bepaalde regelingen. Het gaat dan over de *vorm* van de cao. In totaal 38 procent van de genoemde knelpunten heeft betrekking op de vorm. De onderwerpen zijn vaak complex en ingewikkeld beschreven. Werkgevers hebben moeite met functieschalen, de berekening van toeslagen en het berekenen van het (bovenwettelijke deel van de) sociale zekerheid. De meer complexe zaken worden aangepakt door extra inzet van accountants en administratiekantoren, het raadplegen van andere bedrijven en het ontwikkelen van eigen beleid en regelingen.

Een beperkt aantal knelpunten is genoemd met betrekking tot *externe uitvoering* van cao-regelingen (3%). Genoemd zijn de arbodienst en het pensioenfonds. De arbodienst zou te veel werken vanuit het perspectief van de werknemer en te weinig uit bedrijfsbelang. Over de precieze klachten over pensioenfonds is verder geen duidelijkheid gekomen. Als reactie op het functioneren van arbodiensten gaan werkgevers deze instantie harder

aansporen om de werknemers eerder aan het werk te krijgen, of werkgevers nemen zelf eerder actie in de richting van de zieke werknemer.

Een beperkt aantal keren is genoemd de onvrede over het *proces* van arbeidsvoorwaardenvorming (3%). Er zouden meer inspraakmogelijkheden moeten zijn, ook voor kleine bedrijven, bij de totstandkoming van cao's.

Een enkele keer genoemd dat er een gebrek aan *capaciteit* is voor de uitvoering (1%). Dit blijkt vooral samen te hangen met de complexiteit van bepaalde regelingen (berekening loon en toeslagen, bovenwettelijke deel sociale zekerheid en pensioen). Hiervoor wordt dan extra capaciteit ingezet door derden, zoals administratiekantoren en accountants. Per saldo lijkt dit eerder als een gegeven te worden beschouwd, dan als een op zichzelf staand knelpunt. De complexiteit van de regelingen is in dit verband een belangrijker gegeven.

Werkgevers hebben een enkele keer genoemd dat er spanning zit tussen regelingen binnen de eigen cao (*multi*) (1%). Wel bestaan spanningen tussen enerzijds de cao en anderzijds wetgeving, die tot irritaties leiden. Wij behandelen dit onderwerp verder in de volgende paragraaf over mispercepties.

Hoewel het geen kwantitatief onderzoek is en er gestreefd is naar een zo groot mogelijke spreiding van knelpunten valt toch op dat bepaalde knelpunten vrij regelmatig en vrij snel worden genoemd. Genoemde knelpunten hebben te maken met de verplichte loonsverhogingen en het doorbetalen van loon tijdens ziekte. Bij dit laatste knelpunt betreft het in de meeste gevallen een misperceptie, omdat de kritiek zich principieel richt op de wet (zie paragraaf 3.3). In een beperkt aantal gevallen is de werkgever het wel eens met de wet, maar specifiek oneens met de bovenwettelijke afspraken die zijn gemaakt. In verreweg de meeste cao's is geregeld dat de werkgever in het eerste ziektejaar meer dan het wettelijke minimum van 70 procent doorbetaalt. Voor heel kleine bedrijven kan loondoorbetaling bij ziekte tot knelpunten leiden, wanneer enerzijds loon moet worden uitbetaald voor zieke werknemers en anderzijds productie moet worden geleverd met minder mensen. Voor een bedrijf met één of enkele werknemers kan dit ten opzichte van grotere bedrijven eerder tot problemen leiden. Naast de hoge kosten, geven geïnterviewde werkgevers aan dat er op deze manier voor de werknemer geen financiële prikkel meer is om een spoedige werkhervatting te stimuleren.

Conclusie

De conclusie is dat de knelpunten vrijwel uitsluitend betrekking hebben op de materiële arbeidsvoorwaarden en niet op de immateriële arbeidsvoorwaarden. De meeste knelpunten van inhoudelijke aard zijn (de werkgevers zijn het niet eens met de specifieke afspraak die in de cao is gemaakt). In de tweede plaats gaat het om de vorm (de regeling is te complex om te begrijpen, dan wel om uit te voeren). Deze knelpunten wegen zwaarder dan bezwaren ten aanzien van het arbeidsvoorwaardenproces, knelpunten bij de uitvoering van cao-afspraken door derden en capaciteitsproblemen. Er zijn geen irritaties gevonden die betrekking hebben op tegenstrijdigheden tussen cao en andere regelingen.

3.4 Mispercepties

Bij de gepercipieerde knelpunten gaat het om regelingen in cao's die irritatie opleveren bij bedrijven. Dit is een subjectieve beleving. Er kan echter sprake zijn van mispercepties. Er is irritatie, maar er is feitelijk geen sprake van een regeling in de cao. Er kan een gebrek bestaan aan juiste informatie over de inhoud van de cao, de cao kan verkeerd geïnterpreteerd zijn, of het kan zijn dat de irritatie eigenlijk betrekking heeft op een andere regeling (wetgeving). Wij hebben dit onderzocht door de genoemde knelpunten te vergelijken met de feitelijke inhoud van de cao's. Dit is zo veel mogelijk al tijdens het gesprek met de werkgevers gedaan en in bepaalde gevallen achteraf.

Een kwart van alle aangegeven knelpunten blijkt geen feitelijke basis te hebben in de betreffende cao (25%). Dit betreft 13 van de 60 werkgevers met gepercipieerde knelpunten (22%). Gecorrigeerd hiervoor is het aandeel werkgevers met knelpunten met een feitelijke basis in de eigen cao 11 procent.

Een eerste vorm van misperceptie is het verkeerd interpreteren van de cao. Zo zijn er werkgevers die denken dat het niet is toegestaan om werknemers meer te betalen dan in de cao is vermeld. Zij denken dat de concurrentie op de arbeidsmarkt oneerlijk wordt wanneer werkgevers dat zouden doen. Andere werkgevers zouden graag een langere werkweek willen hanteren dan 36-uur, terwijl dit volgens de betreffende cao gewoon mogelijk is. Een werkgever verkeerde in de veronderstelling dat het salaris tot 100 procent diende te worden aangevuld bij ziekte, terwijl de eigen cao dat niet verplicht.

De misperceptie heeft vaak te maken met het verwarren van cao en wetgeving. Enkele werkgevers geven aan het oneens te zijn met het doorbetalen van loon tijdens ziekteverzuim. De Wet VLZ verplicht 70 procent door te betalen⁶.

Andere wettelijke regelingen die tot mispercepties leiden hebben betrekking op wettelijke regelingen over zorgverlof, oproepcontracten, opzegtermijnen, afdracht van premies voor buitenlandse werknemers, de pensioenleeftijd, belasting over vergoedingen (zoals een kilometervergoeding) en de noodzaak van vergunningen (wat ook een gemeentelijke regeling kan zijn).

3.5 Gevolgen knelpunten voor het bedrijf

Over het algemeen geven de 60 werkgevers aan dat de gevolgen van de knelpunten bij de uitvoering van de cao niet ernstig zijn. Voor zover men het niet eens is met bepaalde afspraken worden deze toch gevolgd en blijft er soms irritatie bestaan. Het merendeel van

6 Per 1 maart 1996 is de Ziektewet geprivatiseerd met de invoering van de Wet uitbreiding loondoorbetalingverplichting bij ziekte (Wulba). De Wulba verplicht de werkgever om bij ziekte van een werknemer gedurende maximaal 52 weken 70 procent van het loon door te betalen. Een werkgever kan zich tegen het risico van ziekte verzekeren bij een particuliere verzekeraar. De hoogte van de premie is afhankelijk van het ziekteverzuim. Op 1 januari 2004 is de Wulba aangepast met de Wet verlenging loondoorbetalingverplichting bij ziekte (Wvlbz of VLZ). Met de VLZ is de periode van loondoorbetaling verlengd tot 104 weken of 2 jaar. Het door de werkgever doorbetaalde loon is volgens de Wulba en de VLZ minimaal 70 procent van het salaris van de werknemer en mag niet lager worden dan het minimumloon.

de gevolgen blijft beperkt tot ongemakken en hogere kosten. Over het algemeen beschouwen werkgevers dit als ‘all in the game’.

In verreweg de meeste cao's is geregeld dat de werkgever in het eerste ziektejaar meer dan het wettelijke minimum van 70 procent doorbetaalt. In enkele gevallen had men kritiek op deze bovenwettelijke cao-afspraken over loondoorbetaling bij ziekte. Naast de hoge kosten, geven geïnterviewde werkgevers aan dat er op deze manier voor de werknemer geen financiële prikkel meer is om een spoedige werkhervatting te stimuleren.

3.6 Behoeften werkgevers (structurele oplossingen)

Oplossingen voor inhoudelijke knelpunten

In hoeverre zijn er structurele oplossingen te vinden voor ervaren knelpunten? Het grootste deel van de werkgevers heeft inhoudelijke problemen met specifieke regelingen. Men is het er gewoon niet mee eens wat er is afgesproken. Het gaat daarbij om veel verschillende regelingen waarmee werkgevers het oneens zijn. Het is op basis van dit onderzoek dan ook niet mogelijk om één of meer specifieke regelingen te noemen, die inhoudelijk eventueel zouden moeten worden aangepast. Per saldo is de conclusie dat de meeste werkgevers algemeen tevreden zijn over hun eigen cao en dat een relatief klein deel van de werkgevers het niet eens met de inhoud van een bepaalde cao-afpraak.

De positie van heel kleine bedrijven is misschien een bijzondere. Hiermee worden bedoeld bedrijven met één of enkele werknemers. Vanwege de bedrijfsomvang komt het bij heel kleine bedrijven vaker voor dat bepaalde functiegroepen uit de cao niet toepasbaar zijn. Werknemers zijn dan vaker all round en minder gespecialiseerd in een bepaalde functie.

Voor heel kleine bedrijven kunnen bepaalde afspraken tot een *relatief* hogere kostenpost leiden dan voor andere bedrijven in de bedrijfstak. Het gaat dan om loonkosten en om kosten die gemaakt moeten worden voor derden (administratiekantoren en accountants). Heel kleine bedrijven hebben niet altijd voldoende armslag en kennis en moeten ‘bedrijfsvreemde activiteiten’ dan eerder uitbesteden dan grotere bedrijven. Hiermee zou in bepaalde gevallen misschien rekening kunnen worden gehouden bij het maken van afspraken (differentiatie).

Oplossingen voor complexe problemen

De werkgevers hebben concrete behoefte aan oplossingen die gericht zijn op vereenvoudiging en verduidelijking van regelingen. De teksten zijn vaak te complex. Voor het berekenen van het loon, toeslagen en vergoedingen is de cao-tekst voor sommige werkgevers niet toereikend. Het kan soms eenduidiger, simpeler en qua inhoud begrijpelijker. Dit is vaak een kwestie van duidelijker formuleren. Vereenvoudiging kan ook worden bereikt door het samenvoegen van regelingen. Hier ligt een taak voor sociale partners.

Overige oplossingen

Als het gaat om het verminderen van de ervaren knelpunten bij de uitvoering van cao's, behoeven oplossingen niet in eerste instantie te worden gezocht in verbetering van het proces van arbeidsvoorwaardenvorming, het verbeteren van de uitvoering door derden, het verminderen van de administratieve lasten en het beter op elkaar afstemmen van regelgeving.

3.7 Context

Verwacht zou mogen worden dat werkgevers die na avv (verplicht) onder een cao vallen negatiever zijn over de cao en mogelijk meer of andere knelpunten ondervinden. Eerder onderzoek van Regioplan laat zien dat de verschillen relatief klein zijn (2003), dan nagenoeg niet aanwezig zijn (2007). De uitkomsten van ons onderzoek sporen met deze uitkomsten. Bij vergelijking van direct en indirect gebonden werkgevers zijn geen opvallende verschillen gevonden in type knelpunten.

In ons onderzoek is driekwart van de werkgevers lid van een brancheorganisatie en is als zodanig direct gebonden aan de afgesloten cao. Een klein deel van de werkgevers was niet helemaal zeker of er nu wel of niet sprake is van een lidmaatschap, dan wel of er sprake is van het verplicht moeten volgen van een ge-avv-de cao. De overige werkgevers zijn geen lid van een brancheorganisatie en volgen een (algemeen verbindend verklaarde) cao. Opvallend is dat een groot deel van deze werkgevers niet weet of de cao avv is.

De belangrijkste contextuele factor is de kredietcrisis, volgens de werkgevers. In deze periode staat de productie sterk onder druk, waardoor werkgevers meer mogelijkheden zouden willen hebben om flexibel om te gaan met de arbeidsduur en de werktijden enerzijds en de lonen, toeslagen en vergoedingen anderzijds. Wanneer ditzelfde onderzoek in een periode van hoogconjunctuur zou zijn uitgevoerd, zouden de knelpunten wellicht minder met de inhoud van deze onderdelen van de cao te maken hebben en dientengevolge mogelijk meer met de andere type knelpunten.

3.8 Conclusie

De hoofdvraag van het onderzoek is in hoeverre werkgevers in het midden- en kleinbedrijf knelpunten ervaren bij de uitvoering van hun eigen cao. Het onderzoek laat zien dat 14 procent werkgevers één of meer knelpunten heeft. Wanneer de mispercepties buiten beschouwing worden gelaten is het aandeel 11 procent.

Om te beginnen is er sprake van mispercepties. Bijna een kwart van alle genoemde knelpunten heeft geen feitelijke basis in de eigen cao. Ofwel de cao is onvoldoende bekend, ofwel verkeerd begrepen, ofwel de kritiek heeft betrekking op een wet en niet op de cao.

Dit is bijvoorbeeld aan de orde bij de loondoorbetaling tijdens ziekte. Enkele kleine bedrijven geven aan problemen te ervaren bij het langdurig moeten doorbetalen van werknemers bij ziekte. Daarbij bleek het meestal om mispercepties te gaan: men was het

niet eens met de wettelijk verplichte loondoorbetaling bij ziekte. In enkele gevallen had men kritiek op de bovenwettelijke cao-afspraken over loondoorbetaling bij ziekte.

Op basis van ons onderzoek en ander onderzoek is de algemene conclusie dat werkgevers over het algemeen tevreden zijn met hun eigen cao. Ongeveer 1 van elke 10 werkgevers ervaart knelpunten in de uitvoering. Het gaat over het algemeen om inhoudelijke zaken: werkgevers zijn het niet eens met bepaalde afspraken die zijn gemaakt door sociale partners. Daarnaast zijn er knelpunten die betrekking hebben op de complexiteit van diverse regelingen, vooral voor berekeningen van het loon, toeslagen, vergoedingen en bovenwettelijke uitkeringen. Het proces van arbeidsvoorwaardenvorming leidt niet tot kritiek. En evenmin zijn er substantiële problemen met de uitvoering van cao-bepalingen door externen (arbodienst, pensioenfondsen). Dat er capaciteitsproblemen ontstaan om bepaalde complexe problemen op te lossen wordt over het algemeen gezien als 'all in the game'. Over het algemeen geven de 60 werkgevers aan dat de gevolgen van de knelpunten bij de uitvoering van de cao niet ernstig zijn.

Bijlage 1 Methodologische verantwoording

Het doel is geweest netto 60 werkgevers te bereiken met knelpunten en daarbij een zo breed mogelijk beeld te geven van de verschillende typen knelpunten die voorkomen.

Hoe kunnen de uitkomsten worden geïnterpreteerd? Het betreft uitdrukkelijk een kwalitatief onderzoek en geen kwantitatief onderzoek. Toch zijn er aantallen en percentages genoemd. Dit is mogelijk, omdat het alle knelpunten betreft van de 60 werkgevers die wij hebben gesproken. Aan het einde van elke gesprek is telkens gecontroleerd of er geen andere knelpunten zijn waarover de werkgevers van gedachten wilden wisselen. De uitkomsten geven dan ook een volledig beeld van alle typen knelpunten, op het gegeven aggregatieniveau, binnen de totale groep van 709 werkgevers.

Wij zijn als volgt te werk gegaan. Met de opdrachtgever en de klankbordgroep is een selectie gemaakt van 15 bedrijfstak-cao's, waarvan vooraf werd aangenomen deze voor een belangrijk deel betrekking hebben op bedrijven in het MKB. De volgende cao's zijn geselecteerd: aardappelen, groenten en fruit, bakkersbedrijf, beroepsgoederenvervoer, bouwnijverheid, glastuinbouw, grafimedia, horeca, kappersbedrijf, metalectro, mode en sportdetailhandel, schilder, afwerking en glaszetbedrijf, schoonmaak, taxivervoer, technische groothandel en zuivelindustrie. In deze bedrijfstakken samen zijn – volgens de gegevensleverancier LISA - ruim 1,2 miljoen personen werkzaam bij ruim 120 duizend bedrijven (vestigingen).

Om uiteindelijk netto 60 werkgevers met knelpunten te kunnen interviewen was het nodig om 2.839 bedrijven te benaderen. Adressen zijn a-selekt getrokken uit het bestand van LISA, op basis van de SBI codes die overeenkomen met de cao-indeling en de werknemersklasse (2 tot 100 werknemers). In totaal 2.839 vestigingen zijn – meerdere malen – telefonisch benaderd met het verzoek om deelname aan het onderzoek.

Voor de eerste benadering van de 2.839 werkgevers zijn ervaren enquêteurs van Heliview Research ingezet. Voorafgaand aan het veldwerk zijn de interviewers uitgebreid mondeling geïnstrueerd over de achtergronden van het onderzoek, de opdrachtgever, de wijze van steekproeftrekken, de gewenste respondenten, de vraagstelling, de te verwachten problemen tijdens de interviews. De interviews zijn afgerond tussen 29 juni en 12 september 2009 op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Bij aanvang van de selectievragen is gevraagd naar de persoon, die binnen de organisatie op de hoogte is van de bedrijfstak-cao die voor de organisatie geldt. De selectieronde leverde vervolgspraken op met bedrijven. Ervaren interviewers van ECORYS hebben deze bedrijven vervolgens benaderd voor een telefonisch diepte-interview.

In totaal is er met 709 bedrijven telefonisch contact geweest, waarbij selectievragen konden worden gesteld. Aan deze bedrijven kon worden gevraagd in hoeverre er

knelpunten zijn met betrekking tot de uitvoering van de eigen cao. Bij 97 bedrijven was dat het geval en waren er knelpunten (14%). Bij het vervolginterview door ECORYS zijn 60 van deze bedrijven nader geïnterviewd. De andere 37 bedrijven hadden (bij nader inzien) geen tijd, of hebben om andere redenen niet aan het vervolgonderzoek meegedaan. In de onderstaande tabel is de responsverantwoording gegeven.

Tabel B.1 Responsoverzicht

Respons	Aantal	Aantal	Percentage
Bruto adressen Lisa		2.839	
Dubbel in het bestand	9		
Telefoonnummer opgeheven	338		
Bedrijf bereikt, maar contactpersoon onbereikbaar tijdens onderzoek	302		
Antwoordapparaat of geen gehoor	515		
Contactpersonen bereikt		1.675	
Alles gaat via hoofdkantoor	141		
Taalprobleem	21		
Weigering	195		
Niet de juiste cao	502		
Niet juiste aantal werknemers	107		
Contactpersonen bereikt		709	100%
Geen knelpunten	612		86%
Wel knelpunten	97		14%
* waarvan deelname aan het onderzoek		60	

Na het telefonische diepte-interview kon worden vastgesteld of het om feitelijke knelpunten met betrekking tot de cao ging of om mispercepties. Elk knelpunt is door de onderzoekers vergeleken met de betreffende passage in de betreffende cao. Op die manier kon worden getoetst of het knelpunt inderdaad betrekking heeft op de cao. Waar mogelijk is de cao al; geraadpleegd tijdens het interview. Bij mispercepties betreft het over het algemeen een knelpunt met wetgeving, dan wel een verkeerde interpretatie van de eigen cao. Er waren 13 respondenten, waarbij alle knelpunten een misperceptie betroffen. Dit betekent dat er 47 respondenten waren die daadwerkelijk knelpunten met betrekking tot de cao ervaren. Van de 14 procent van de respondenten met knelpunten is in 22 procent van de bedrijven sprake van alleen mispercepties. Bij elf procent van de bedrijven gaat het dus over feitelijke knelpunten met betrekking tot de cao.

Tabel B.2 Responseoverzicht knelpunten en mispercepties

	Respondenten	Respondenten met knelpunten	
Totaal aantal	709	-	100%
Geen knelpunten	612	-	86%
Knelpunten	97	-	14%
Totaal aantal met knelpunten	97	-	
Weigering deelname	37	-	
Gepercipieerde knelpunten	60	97	78%
Mispercepties	13	25	22%
Feitelijke knelpunten	47	72	100%

Gemiddeld noemen de 60 respondenten 1,6 knelpunten. Ongeveer de helft van de respondenten heeft één knelpunt genoemd en de andere helft twee knelpunten, soms drie. Knelpunten worden vooral genoemd door zeer kleine bedrijven. Tweederde van de bedrijven met knelpunten heeft maximaal 30 werknemers. Het merendeel van de bedrijven met knelpunten heeft minder dan 50 of meer werknemers. Hierbij moet direct worden aangetekend dat zeer kleine bedrijven ook een grotere kans hebben gehad om in de netto steekproef terecht te komen, omdat er a select is getrokken en er nu eenmaal veel meer kleine bedrijven dan grote bedrijven zijn in de betreffende bedrijfstakken.

Wanneer de uitkomsten van dit onderzoek zouden worden opgevat als representatief voor heel Nederland, dan levert dat onjuiste conclusies op. Het gaat om een selecte groep van 709 werkgevers in het MKB (2-99 werknemers), die niet evenredig zijn verdeeld over 15 specifieke bedrijfstakken.

Bijlage 2 Overzicht van de uitkomsten van de interviews

Thema	Subthema's	Knelpunten werkgevers (aantal keren genoemd), exclusief mispercepties	Type knelpunt	Eigen oplossingen werkgevers
Cao algemeen (13)		<ul style="list-style-type: none"> • Komt te laat tot stand (1) • Complex taalgebruik (7) • Niet meertalig verkrijgbaar (1) • Onvolledig (bepaalde zaken zijn niet geregeld of opgenomen, zoals een pensioenreglement) (3) • Geen inspraak bij de totstandkoming (1) 	Proces Vorm Vorm Inhoud Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Advies inwinnen bij de branche-organisatie • Inschakelen accountant of administratiekantoor • Bij onvolledigheid cao worden eigen regels opgesteld
Arbeidsvoorwaarden (54)	Salaris (17)	<ul style="list-style-type: none"> • Oneens met de loonsverhogingen (9) • Oneens met automatische verhogingen aan de hand van aantal dienstjaren (2) • Oneens met apc (1) • Complexiteit algemeen (1) • Functieschalen moeilijk toe te passen in eigen bedrijf (3) • Functieschalen moeilijk toe te passen door onduidelijkheid (1) 	Inhoud Inhoud Inhoud Vorm Vorm Vorm	<ul style="list-style-type: none"> • Loonsverhogingen worden gevolgd, maar onvrede blijft bestaan • Complexe zaken worden aangepakt door meer investeringen te doen in loonadministratie (hogere kosten)
	Toeslagen (6)	<ul style="list-style-type: none"> • Oneens met het aantal toeslagen (te veel) (1) • Niet eens om vakantiegeld in één keer te moeten uitbetalen (liever spreiding over het jaar) (2) • Berekening overurentoeslag is onbegrijpelijk (1) • Er zijn te veel regelingen voor overuren, waardoor het overzicht verdwijnt (1) • Onduidelijk hoe vakantiegeld moet worden berekend bij overwerk (1) 	Inhoud Inhoud Vorm Multi Vorm	<ul style="list-style-type: none"> • Bij vaststelling berekeningen worden andere bedrijven geraadpleegd en eigen oplossingen bedacht ("hopen dat het zo goed is")

Thema	Subthema's	Knelpunten werkgevers (aantal keren genoemd), exclusief mispercepties	Type knelpunt	Eigen oplossingen werkgevers
	Sociale verzekering (bovenwettelijk) (4)	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen complexe materie (1) • Oneens met uitbetalen bovenwettelijke deel loondoorbetaling bij ziekte (1) • Oneens met uitbetalen bovenwettelijke deel loondoorbetaling bij ziekte, in geval oorzaak ziekteverzuim niet in werk ligt (1) • Niet begrijpelijk hoe het nu is geregeld (ingewikkeld) (1) 	Vorm Inhoud Inhoud Vorm	<ul style="list-style-type: none"> • Arbodienst eerder en harder aansporen • Werknemers bij ziekte meer controleren door werkgever • Complexe zaken aan anderen overlaten (accountant, administratiekantoor)
	Pensioen, VUT en ANW (3)	<ul style="list-style-type: none"> • Oneens dat het niet geregeld is dat werknemers langer kunnen doorwerken na bereiken pensioengerechtigde leeftijd (1) • Onduidelijkheid in regels (1) • Onvrede over pensioenfonds (1) 	Inhoud Vorm Externe uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet accountant bij onduidelijke zaken
	Vergoedingen (4)	<ul style="list-style-type: none"> • Complexiteit van het doorrekenen van de vergoeding (1) • Administratie en betalingen leveren veel correctiewerk op (1) • Wachtgeld voor chauffeurs onduidelijk (1) • Oneens met verplichte prestatievergoeding voor minder presterende werknemers (1) 	Vorm Capaciteit Vorm Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet accountant of administratiekantoor (hogere kosten) voor complexe berekeningen • Hanteren van eigen standaarden bij betaling van vergoedingen
	Verloven (9)	<ul style="list-style-type: none"> • Oneens dat ouderen zo veel vrije dagen hebben (4) • Oneens met aantal afgesproken vakantiedagen en/of snipperdagen en/of feestdagen (te veel) (2) • Oneens met verlofregeling artsbezoek (1) • Recht op snipperdagen niet duidelijk beschreven (1) • Oneens met gebrek aan flexibiliteit in toekennen zorgverlof (1) 	Inhoud Inhoud Inhoud Vorm Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Onderling met werknemer regelen bij onduidelijkheid
	Arbeidsduur (1)	<ul style="list-style-type: none"> • Oneens met de afgesproken duur (werkweek is te kort) (1) 	Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken worden gevolgd, maar onvrede blijft bestaan

Thema	Subthema's	Knelpunten werkgevers (aantal keren genoemd), exclusief mispercepties	Type knelpunt	Eigen oplossingen werkgevers
	Arbeidstijden en roosters (4)	<ul style="list-style-type: none"> • Oneens met afgesproken arbeidstijden (te weinig flexibiliteit) (1) • Oneens met afgesproken rustpauzes (1) • Geen duidelijke afspraken over thuiswerken (1) • Oneens met toekennen afgesproken atv voor ouderen (1) 	<p>Inhoud</p> <p>Inhoud</p> <p>Vorm</p> <p>Inhoud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eigen afspraken maken met werknemers over invulling arbeidstijden • Eigen beleid ontwikkelen flexibele werktijden en thuiswerk • Bij onduidelijke regels wordt meer geïnvesteerd in administratie • Minder investeren in scholing bij mensen die atv hebben (kostenbesparing, "compensatie")
	Inhoud contracten (6)	<ul style="list-style-type: none"> • Oneens dat er geen langere opzegtermijnen van werknemers zijn opgenomen (1) • Oneens met vele verplichtingen voor werkgever (1) • Afspraken over contractverlengingen te complex (relatie met de flexwet) (1) • Oneens dat er geen mogelijkheid is om ander werk te laten doen in rustige periode (1) • Onduidelijk hoe om te gaan met overnemen van bestaande arbeidscontracten (zou geregeld moeten zijn) (1) • Onduidelijk hoe thuiswerk te regelen (zou geregeld moeten zijn) (1) 	<p>Inhoud</p> <p>Inhoud</p> <p>Vorm</p> <p>Inhoud</p> <p>Vorm</p> <p>Vorm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vragen om medewerking van de werknemers
	Overige arbeidsvoorwaarden (0)			
Arbeidsinhoud (1)	Func-tiewaardering (1)	<ul style="list-style-type: none"> • Func-tieomschrijvingen komen niet overeen met de werkelijkheid (1) 	Vorm	<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met collega-bedrijven
Arbeidsomstandigheden (1)	Veiligheid, gezondheid en welzijn (1)	<ul style="list-style-type: none"> • Onvrede over arbodienst (1) 	Externe uitvoering	
Arbeidsverhoudingen (0)				

Thema	Subthema's	Knelpunten werkgevers (aantal keren genoemd), exclusief mispercepties	Type knelpunt	Eigen oplossingen werkgevers
Arbeidsmarktbel eid (3)		<ul style="list-style-type: none"> • Oneens met vergoeding aan het O&O Fonds (1) • Onduidelijk wat concreet te doen om doelgroepen (Wajong jongeren) in te zetten (1) • Oneens dat er geen dienstverband mag worden aangegaan met mensen die al bij een andere werkgever werken (1) 	Inhoud Vorm Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Heffing wordt betaald, maar onvrede blijft bestaan • Niets doen
Scholing (0)				
Overige thema's (0)				