



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Vrouwen in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET: verslag van een onderzoek

van Klaveren, M.; Tijdens, K.G.

**Publication date**

2001

**Document Version**

Final published version

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

van Klaveren, M., & Tijdens, K. G. (2001). *Vrouwen in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET: verslag van een onderzoek*. STZ advies & onderzoek.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

**VROUWEN IN DE FINANCIËLE  
EN ZAKELIJKE DIENST-  
VERLENING EN IN DE IT/ET**

**juni 2001**

**Verslag van een onderzoek voor  
FNV Bondgenoten te Utrecht**

**door  
STZ advies & onderzoek**

**Maarten van Klaveren  
STZ advies & onderzoek  
Eindhoven**

**Kea G. Tijdens  
AIAS, Universiteit van Amsterdam  
Amsterdam**

## INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>1</b>
<b>1 INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
1.1 De aanleiding	2
1.2 De onderzoeksopzet	2
1.3 Methodologie	3
1.4 Wie vulden de enquête in?	3
1.5 De representativiteit van de enquête	5
<b>2 DE ARBEIDSSITUATIE VAN VROUWEN IN DE FINANCIËLE DIENSTVERLENING.....</b>	<b>9</b>
2.1 Bedrijf	9
2.2 Functie	11
2.3 Arbeidsgeschiedenis	14
2.4 Arbeidsvoorwaarden	17
2.5 Kwaliteit van de arbeid	21
2.6 Arbeidstijden	24
<b>3 WAT VERWACHTEN VROUWEN IN DE FINANCIËLE EN ZAKELIJKE DIENSTVERLENING EN IN DE IT/ET VAN DE BOND? .....</b>	<b>28</b>
3.1 Lidmaatschap	28
3.2 Vakbond en activiteiten	31
<b>4 VROUWEN IN SECRETARIËLE EN ADMINISTRATIEVE FUNCTIES: HUN ARBEIDSSITUATIE IN DE FINANCIËLE DIENSTVERLENING.....</b>	<b>37</b>
4.1 Wie zijn de vrouwen in secretariële en administratieve functies?	37
4.2 Bedrijf	38
4.3 Functie en arbeidsgeschiedenis	40
4.4 Arbeidsvoorwaarden	42
4.5 Kwaliteit van de arbeid	43
4.6 Arbeidstijden	45
<b>5 VROUWEN IN SECRETARIËLE EN ADMINISTRATIEVE FUNCTIES: WAT VERWACHTEN ZE VAN DE BOND? .....</b>	<b>47</b>
5.1 Lidmaatschap	47
5.2 Vakbond en activiteiten	49

**LITERATUUR.....53**

**BIJLAGE: TABELLEN .....54**

# VOORWOORD

Vrouwelijke leden van FNV Bondgenoten in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET volgen in hoge mate opleidingen en cursussen; ze willen dit ook blijven doen. Werkzekerheid en zekerheid in arbeidsvoorwaarden staan bij hen hoog in het vaandel. Meer dan vier op de vijf vrouwen vindt het belangrijk om onder een CAO te vallen. Vrouwelijke vakbondsleden noemen individuele hulpverlening bij problemen op het werk het meest als reden om lid van FNV Bondgenoten te zijn; bijna vier op de tien heeft de bond ook wel eens gevraagd om individuele dienstverlening. Op de achtergrond blijft de behoefte aan zekerheid een rol spelen: meer dan de helft scoorde op 'het geeft me zekerheid' als argument om bondslid te zijn.

Dit zijn maar enkele van de grote hoeveelheid informatieve gegevens die kunnen worden ontleend aan het voorliggend onderzoeksrapport. Dit rapport is resultaat van de behoefte van FNV Bondgenoten om haar positie in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET te versterken, met name onder vrouwen. Uiteraard is hiervoor meer kennis nodig, kennis zowel van de knelpunten die vrouwen in deze sectoren ervaren als kennis van de wensen en verwachtingen die zij koesteren ten aanzien van de belangenbehartiging en dienstverlening door de bond. Om deze problemen, wensen en verwachtingen boven tafel te krijgen, heeft FNV Bondgenoten besloten een schriftelijke enquête te houden onder haar vrouwelijke leden in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET, op basis van een steekproef uit het ledenbestand van de bond. Hiertoe is een opdracht verstrekt aan STZ advies & onderzoek te Eindhoven. Dit bureau heeft deze opdracht uitgevoerd in samenwerking met AIAS, het Amsterdams Instituut voor Arbeidsstudies van de Universiteit van Amsterdam (UvA).

Hoewel niet te achterhalen is of de antwoorden van de vrouwen die de enquête hebben ingevuld, representatief waren voor alle vrouwelijke vakbondsleden in deze, geeft dit rapport naar onze mening toch een goed beeld van de arbeidssituatie van de vakbondsvrouwen en hun wensen en verwachtingen ten aanzien van de bond. Het biedt veel materiaal waar het bondsbeleid op verder kan bouwen.

Tenslotte is hier een woord van dank op zijn plaats aan alle vrouwelijke leden die de enquête hebben ingevuld.

Dick Hamaker

Ellen Palmboom

# 1 INLEIDING

## 1.1 DE AANLEIDING

FNV Bondgenoten wil haar positie in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET versterken, met name onder vrouwen. Hiertoe is meer kennis nodig, zowel van de knelpunten die vrouwen werkzaam in deze sectoren in hun arbeidssituatie ervaren als van de wensen en verwachtingen die zij koesteren ten aanzien van de belangenbehartiging en dienstverlening door de bond. Bij de arbeidssituatie kan gedacht worden aan problemen ten aanzien van de kwaliteit van de arbeid, met name werkdruk en werkstress, RSI, arbeidstijden, opleidingen en loopbaan- en doorstromingsmogelijkheden. Deze ervaren problemen moeten worden afgezet tegen wensen ten aanzien van de arbeidssituatie zelf, werkzekerheid, wensen om al dan niet in deeltijd te werken, verdere wensen ten aanzien van werktijden, de behoefte aan telewerken, en tegen de ambities van de betrokken vrouwen, tot uitdrukking komend in behoefte aan opleidingen en trainingen en aan een loopbaan. Ten aanzien van wensen en verwachtingen ten aanzien van FNV Bondgenoten moet onder meer worden gedacht aan (meer) steun bij individuele problemen, aan het verschaffen van (meer, beter) op hun arbeidssituatie en problemen toegespitste informatie, aan (betere) bereikbaarheid van de bond, en aan een (gericht) trainingsaanbod door de bond, bijvoorbeeld ten aanzien van sollicitaties of loopbaanplanning.

Om deze vragen te onderzoeken is besloten een schriftelijke enquête te houden onder vrouwelijke leden van FNV Bondgenoten in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET, op basis van een steekproef uit het ledenbestand van de bond. De respons bedraagt 17%. Het onderzoek is uitgevoerd door STZ advies & onderzoek in samenwerking met AIAS, het Amsterdams Instituut voor Arbeidsstudies van de Universiteit van Amsterdam. Het onderzoek sluit in zekere mate aan bij eerder verricht onderzoek naar de marktpositie van FNV Bondgenoten in de financiële dienstverlening (MuConsult, 1999) en ook bij andere voor FNV Bondgenoten verrichte onderzoeken; de resultaten zijn waar mogelijk met die daarvan vergeleken.

## 1.2 DE ONDERZOEKSOPZET

De centrale thema's bij de enquête vallen uiteen in twee delen: (a) de beoordeling van de arbeidssituatie en (b) de wensen en verwachtingen ten aanzien van de bond. Daarbij is getracht de volgende vragen te beantwoorden:

- ✓ welke knelpunten ervaren deze vrouwen, ten aanzien van werkdruk en werkstress, RSI, werkzekerheid, arbeidstijden, opleidingen en loopbaan- en doorstromingsmogelijkheden?
- ✓ welke behoeften hebben zij ten aanzien van deeltijdarbeid, werktijden, werkzekerheid, telewerken, opleidingen, doorstroming en loopbanen?
- ✓ welke wensen en verwachtingen hebben zij ten aanzien van FNV Bondgenoten? Welke redenen hadden deze vrouwen om lid te worden?
- ✓ verwachten ze steun bij individuele problemen op het werk? Indien ze dergelijke steun hebben ontvangen in het verleden, hoe hebben ze die ervaren?

- ✓ over welke onderwerpen verwachten ze informatie van de bond? Hoe zou deze informatie verspreid kunnen worden?
- ✓ verwachten ze een trainingsaanbod van de bond? Indien ze cursussen hebben gevolgd, hoe beoordelen ze deze?

De vragenlijst bestond uit negen vragenblokken, te weten: A) uw baan; B) uw functie; C) bedrijf; D) arbeidsvoorwaarden; E) kwaliteit van de arbeid; F) arbeidstijden; G) vakbond en lidmaatschap; H) vakbond en activiteiten, en I) persoonlijk. Op één na hadden alle vragen antwoordcategorieën. Wel bestond bij een aantal vragen de mogelijkheid om iets bij te schrijven. Het invullen van de vragenlijst kostte ongeveer een kwartier.

### 1.3 METHODOLOGIE

In dit rapport beschrijven we de resultaten van de enquête. Per vragenblok en daarbinnen per vraag presenteren we de percentages van de vrouwen die een bepaald antwoord hebben gegeven. Waar dat relevant is analyseren we de antwoorden verder: welke groepen vrouwen geven bepaalde antwoorden? Daarbij berekenen we gemiddelden, maken we kruistabellen of voeren we regressie-analyses uit om te onderzoeken welke factoren van invloed zijn op een bepaald antwoord, als daarbij gecontroleerd wordt voor andere factoren. Zo kan leeftijd van invloed zijn op het aantal overuren dat men maakt; datzelfde geldt voor het aantal dienstjaren. Omdat leeftijd en dienstjaren nauw samenhangen – oudere werknemers hebben meer dienstjaren – is het verstandig om analyses waarin we een effect verwachten van leeftijd te controleren voor het aantal dienstjaren. In dergelijke situaties zijn regressie-analyses gebruikt.

In de analyses zijn vier clusters van verklarende factoren onderscheiden<sup>1</sup>, namelijk:

- persoonskenmerken, zoals leeftijd; opleiding; arbeidsduur; herintreedster-zijn;
- functiekenmerken, zoals beroep; aantal functies; promoties en dienstjaren bij de huidige werkgever; het hebben van een leidinggevende functie; het hebben van merendeels mannelijke collega's in dezelfde functie;
- bedrijfskenmerken, zoals sector; bedrijfsgrootte; groeiende werkgelegenheid bij de organisatie; reorganisaties in het afgelopen jaar; meer dan één vestiging;
- kenmerken van de thuissituatie, zoals gehuwd/samenwonend; geen, thuiswonende of uitwonende kinderen; verantwoordelijk zijn voor het huishoudinkomen; verantwoordelijk zijn voor de huishouding; het hebben van betaalde huishoudelijke hulp; het overhouden van voldoende tijd naast het werk voor zichzelf en gezin, familie en vrienden.

### 1.4 WIE VULDEN DE ENQUÊTE IN?

Gemiddeld zijn de vrouwelijke vakbondsleden in de financiële en zakelijke dienstverlening en in de IT/ET bijna 41 jaar. De oudste is in 1938 geboren, de jongste in 1981. Ruim een derde is tussen de 30 en 39 jaar (35%); eveneens ruim een derde tussen de 40 en 49 jaar (35%). Driekwart van de vrouwen woont samen met een partner. Van deze partners heeft weer driekwart voltijds betaald werk. Een op de zeven partners werkt in deeltijd, terwijl een op de twaalf geen werk heeft. Gemiddeld werken de partners 38 uur in de week. Naarmate

<sup>1</sup> Deze factoren zijn ook onderscheiden in de analyses van de enquête Vrouwenloonwijzer (Tijdens, 2001).



vrouwen meer uren per week werken, hebben ze minder vaak een partner. Zo heeft 41% van de vrouwen met een werkweek van 40 uur of meer geen partner tegenover 8% van de vrouwen die minder dan 20 uur per week werkt. De cijfers zijn te zien in tabel 1.

*Tabel 1 Verdeling van leeftijdsgroepen en arbeidsduurgroepen naar thuissituatie (N=3.312)*

vrouwen	geen partner	partner < 30 uur	partner >= 30 uur	totaal	%
tot 30 jaar	33%	5%	62%	100%	11
30-39 jaar	22%	8%	70%	100%	35
40-49 jaar	21%	13%	65%	100%	35
50 of meer	32%	20%	49%	100%	19
<= 19 uur	8%	8%	84%	100%	11
20-29 uur	11%	11%	78%	100%	27
30-39 uur	32%	12%	56%	100%	49
>=40 uur	41%	14%	45%	100%	13
totaal	25%	12%	63%	100%	100

Bijna de helft van de vrouwen heeft geen kinderen (45%, zie laatste regel van tabel 2). Bij een kleine groep is het eerste kind op komst (3%). Een op de zeven vrouwen heeft een kind van 3 jaar of jonger (14%). Een op de zeven heeft een jongste kind in de leeftijdsgroep van 4 tot 13 jaar (15%). Een op de tien heeft een jongste thuiswonende kind dat 13 jaar of ouder is (10%). Tenslotte heeft een op de zeven uitwonende kinderen (12%). Het aantal kinderen varieert tussen 1 en 8; gemiddeld is het 1,9.

In de enquête is gevraagd hoe de vrouwen thuis de zorg en huishoudelijke taken regelen. Bijna een derde heeft betaalde huishoudelijke hulp (31%). Voltijds werkende vrouwen hebben aanmerkelijk vaker betaalde hulp dan vrouwen die in deeltijd werken. Een op de zeven heeft opvang in een kinderdagverblijf (14%). In de groep met een jongste kind tot 4 jaar is dit aandeel uiteraard veel hoger, namelijk 62%. Oppas voor de kinderen thuis komt vooral voor bij vrouwen met een kind tot 12 jaar. Gevraagd wie hoofdzakelijk verantwoordelijk is voor de huishouding, geeft ruim twee derde van de vrouwen aan dat zij dat zijn (69%). Dit percentage is hoger in huishoudens met kinderen, ook met uitwonende kinderen, dan in huishoudens waar nog geen kinderen zijn. Gevraagd wie verantwoordelijk is voor het huishoudinkomen geeft een derde van de vrouwen aan dat zij dat zijn (34%). Dit is het hoogst bij huishoudens waar nog geen kinderen zijn. Op de vraag of men voldoende tijd overhoudt voor zichzelf en gezin, familie of vrienden geeft ruim twee derde als antwoord dat dat inderdaad het geval is (70%). Bij huishoudens met jonge kinderen is dit het minst het geval. Gevraagd of de vrouwen hun werk en gezinsleven goed kunnen combineren geeft de overgrote meerderheid aan dat dit inderdaad het geval is (87%).

Tabel 2 Percentage vrouwen dat opvang of hulp heeft thuis en percentage vrouwen dat het eens is met de uitspraak, uitgesplitst naar groepen kinderen (N=3.312)

	geen kinde- ren	1 <sup>e</sup> kind op komst	jongste kind 0-4 jr	jongste kind 4-13 jr	jongste kind >=13 thuisw	alle kin deren uitw	totaal
Hulp in de huishouding	30%	26%	30%	32%	32%	39%	31%
Opvang in een kinderdagverblijf	0%	0%	62%	20%	4%	0%	14%
Oppas voor de kinderen thuis	0%	0%	39%	34%	5%	0%	13%
Verantwoordelijk voor huishouding	66%	55%	71%	73%	72%	71%	69%
Houd ik voldoende tijd over Verantwoordelijk voor huishoudinkomen	74%	78%	62%	64%	64%	73%	70%
Kan werk en gezinsleven goed combineren	44%	16%	16%	27%	33%	33%	34%
Verdeling over groepen	86%	92%	88%	87%	87%	90%	87%
	45%	3%	14%	15%	10%	12%	100%

## 1.5 DE REPRESENTATIVITEIT VAN DE ENQUÊTE

Zijn de antwoorden van de vrouwen die de vragenlijst invulden representatief voor alle vrouwelijke vakbondsleden in de financiële en zakelijke dienstverlening en de IT/ET? Omdat we niet beschikken over gedetailleerde kenmerken van het bestand van vrouwelijke vakbondsleden in deze dienstverlenende sectoren is het onmogelijk over deze vraag uitspraken te doen. Wel zijn er twee mogelijkheden om iets te zeggen over de groep die de vragenlijst heeft ingevuld. Ten eerste hebben we kenmerken van deze groep vergeleken met gegevens over de gehele vrouwelijke beroepsbevolking in Nederland en, waar mogelijk, met de vrouwelijke beroepsbevolking in de zakelijke en financiële dienstverlening. Daarbij is gebruik gemaakt van de Enquête Beroepsbevolking 1999 van het CBS. In deze EBB kunnen we vier relevante bedrijfsklassen onderscheiden: banken (79.000 vrouwelijke werknemers, 20% van het totaal van de vier), verzekeringen en pensioenfondsen (niet op te splitsen, 24.000 vrouwelijke werknemers ofwel 6%), elektronische apparatuur en audio- en video-apparatuur alsook computerservice (ongeveer het terrein van IT/ET in Bondgenoten, 49.000 vrouwelijke werknemers, 13%), en overige zakelijke dienstverlening (waarin opgenomen reisorganisaties en vakbonden, maar exclusief schoonmaak: 240.000 vrouwelijke werknemers ofwel 61%). Tesaamen betreft dit 392.000 vrouwelijke werknemers<sup>2</sup>. In de EBB zijn, zij het niet of beperkt naar sector opgesplitst, statistieken opgenomen over de kenmerken opleiding, leeftijd en arbeidsuren. Hiermee hebben we hieronder vergeleken. Ook hebben we waar dat mogelijk was een vergelijking getrokken met de antwoorden op de Vrouwenloonwijzer 2000 (Tijdens, 2001).

Ten tweede hebben we de kenmerken van de groep die de vragenlijst heeft ingevuld vergeleken met de kenmerken van een vergelijkbare groep die in 1996 een vragenlijst heeft ingevuld over de 36-urige werkweek in het bankwezen (Tijdens, 1997). Deze vergelijking

<sup>2</sup> Zo berekend heeft FNV Bondgenoten een organisatiegraad van ruim 5% onder de vrouwen in de sectoren waarop onze enquête betrekking had (basis: CBS, 2000, tabel 33).

is alleen mogelijk voor de banken, exclusief ING. We bespreken beide vergelijkingen, die met het CBS-materiaal en die met het onderzoek uit 1996, achtereenvolgens.

*Tabel 3 Werkzame vrouwen naar onderwijsniveau volgens de FNV-BG-enquête en volgens de beroepsbevolking (alleen vrouwelijke werknemers in de zakelijke en financiële dienstverlening met een arbeidsduur van 12 uur of meer)*

OPLEIDING	FNV-BG-Enquête		Beroepsbevolking 1999		VLW2000	
	aantal	%	aantal (x 1000)	%		%
basisonderwijs	21	1%	37	8%	12	0%
mavo	532	18%	39	9%	356	12%
vbo	104	4%	35	8%	84	3%
havo/vwo	639	22%	41	9%	571	20%
mbo	760	26%	143	33%	746	26%
hbo	480	17%	92	21%	719	25%
wo	298	10%	51	12%	384	13%
<b>TOTAAL</b>	<b>2955</b>	<b>100%</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Bronnen: CBS (2000), tabel 2; Tijdens (2001)

Ten aanzien van de opleiding kunnen we vergelijken met het opleidingsniveau (hoogste afgeronde opleiding) van de vrouwelijke werknemers in de zakelijke en financiële dienstverlening met een arbeidsduur van 12 uur of meer, dus wat gedetailleerder dan met de gehele vrouwelijke beroepsbevolking: zie tabel 3. De enquête laat een stevige oververtegenwoordiging zien van vrouwen met een Mavo- en een Havo/Vwo-opleiding; samen maken zij hierin 40% uit, tegen slechts 18% onder het vrouwelijke deel van de beroepsbevolking. Daarentegen zijn degenen met alleen basisonderwijs, met beroepsopleidingen (Vbo, Mbo en Hbo) en ook in lichte mate vrouwen met Wo onder de vakbondsvrouwen ondervertegenwoordigd.

*Tabel 4 Werkzame vrouwen naar leeftijdsgroep volgens de FNV-BG-enquête en in de totale beroepsbevolking*

LEEFTIJD	FNV-BG-Enquête		Beroepsbevolking 1999		VLW2000	
	aantal	%	aantal (x 1000)	%	aantal	%
14-19 jaar	0	0%	95	4%	11	0%
20-24 jaar	61	2%	292	11%	218	8%
25-29 jaar	255	9%	449	17%	674	24%
30-34 jaar	472	16%	427	16%	699	25%
35-39 jaar	560	19%	373	14%	435	15%
40-44 jaar	590	20%	355	13%	335	12%
45-49 jaar	440	15%	316	12%	271	9%
50-54 jaar	340	12%	241	9%	159	6%
55-59 jaar	179	6%	115	4%	43	2%
60-64 jaar	34	1%	22	1%	12	0%
<b>TOTAAL</b>	<b>2931</b>	<b>100%</b>	<b>2684</b>	<b>100%</b>	<b>2857</b>	<b>100%</b>

Bronnen: CBS (2000), tabel 18; Tijdens (2001)

In tabel 4 vergelijken we de leeftijdsverdeling met die voor de hele vrouwelijke beroepsbevolking in 1999 (Deze is jammer genoeg niet uitgesplitst naar sectoren). Hieruit komt een sterke oververtegenwoordiging van oudere werkende vrouwen in de enquête naar voren. Vooral de jeugd en de twintigers ontbreken in hoge mate. Volgens het CBS is 32% van alle werkende vrouwen jonger dan 30 jaar, evenals onder de invulsters van de Vrouwenloonenquête, terwijl dat in deze enquête slechts 11% is. Alleen de 30-34-jarigen lijken in de enquête evenredig vertegenwoordigd. De boven 40-jarigen maken iets minder dan 40% van de vrouwelijke beroepsbevolking uit, maar onder de invulsters van de enquête meer dan de helft (54%).

Tabel 5 Werkzame vrouwen naar arbeidsduur volgens de FNV-BG-enquête en volgens de beroepsbevolking (vrouwelijke werknemers met een arbeidsduur van 12 uur of meer)

UREN	FNV-BG- Enquête		Beroepsbevolking 1999		VLW2000	
	aantal	%	aantal (x 1000)	%		%
12-19 uur	321	11%	460	17%	189	6%
20-34 uur	1443	48%	1164	43%	1060	37%
>=35 uur	1200	41%	1060	40%	1643	57%
<b>TOTAAL</b>	<b>2964</b>	<b>100%</b>	<b>2684</b>	<b>100%</b>	<b>2892</b>	<b>100%</b>

Bronnen: CBS (2000), tabel 40; Tijdens (2001)

Wat betreft de arbeidsduur blijft de enquête blijkens tabel 5 dichterbij het beeld voor de hele vrouwelijke beroepsbevolking (Ook deze gegevens zijn door het CBS niet uitgesplitst naar sector). Vrouwen met deeltijdbanen van 12-19 jaar zijn ondervertegenwoordigd, maar niet zo sterk als bij de Vrouwenloonwijzer. Daarentegen zijn vrouwen met 'grote deeltijdbanen' oververtegenwoordigd. Het percentage fulltimers ligt vrijwel gelijk met dat in de vrouwelijke beroepsbevolking.

Uit de vergelijking van de vrouwelijke vakbondsleden bij de banken eind 2000 met de vrouwelijke vakbondsleden bij de banken eind 1996 komt een indicatie over eventuele veranderingen van kenmerken van vrouwelijke vakbondsleden in een periode van vier jaar: zie tabel 6. Naar leeftijd bezien is de belangrijkste verandering dat vrouwen ouder geworden zijn, maar dat zal niet verbazen. Het aandeel van de leeftijdsgroepen 40-49 jaar en 50 jaar en ouder is bijna verdubbeld, terwijl dat van de twintigers met meer dan de helft is gedaald en het aandeel van de leeftijdsgroep 30-39 ook fors verminderd is. Wat betreft opleidingsniveau is te zien dat het aandeel van vrouwen met een Mavo- of Havo-opleiding gedaald is ten gunste van het aandeel van vrouwen met een Mbo-, Hbo- of Wo-opleiding. Wat betreft de woonsituatie is een lichte toename te zien van het aandeel vrouwen dat met een partner woont en een sterke stijging van het aandeel vrouwen met thuiswonende kinderen. Kijkend naar de arbeidsuren is een stijging te zien van het aandeel vrouwen met arbeidsuren in de groepen 10-19 en 20-29 uur, en een daling in de groepen <= 9 uur en 30-39 en >=40 uur.

Tabel 6 *Verdeling naar leeftijdsgroep, schoolopleiding, gehuwd/samenwonend, thuiswonende kinderen en arbeidsuren voor alle vrouwen in de enquête WW36, voor alle vrouwelijke vakbondsleden in de enquête WW36 en voor de vrouwelijke vakbondsleden in de enquête FNV-BG-2001, uitgesplitst naar ABNAMRO, RABO en overige banken (exclusief ING)*

	alle vrouwen WW36 1996				vrouwelijke vakbondsleden WW36 1996				vrouwelijke vakbondsleden FNV-BG 2001			
	AA %	RABO %	overig %	totaal %	AA %	RABO %	overig %	totaal %	AA %	RABO %	overig %	totaal %
<b>leeftijd</b>												
tot 30 jr	33	51	31	35	18	26	16	19	6	9	4	6
30-39 jr	48	35	43	46	54	53	47	53	39	47	45	43
40-49 jr	16	12	20	16	22	18	31	22	44	33	28	37
50 of mr	3	2	6	3	6	4	7	6	11	11	23	14
totaal (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>N</i>	6507	1250	562	8319	994	205	118	1317	300	139	141	580
<b>schoolopleiding</b>												
basisschl	1	0	1	1	1	0	1	1	0		1	1
LBO	4	3	4	4	4	2	5	4	5	3	4	4
MAVO	26	17	25	25	37	20	30	34	33	17	23	27
HAVO e.a.	25	24	24	25	25	30	24	26	23	25	23	23
VWO e.a.	8	6	5	8	7	5	3	6	7	5	7	6
MBO	19	34	17	21	15	29	10	16	17	30	15	20
HBO	10	10	13	10	7	6	13	7	9	14	14	11
WO	3	2	6	3	2	1	3	2	4	3	7	5
anders	3	3	6	4	3	6	12	5	2	2	4	3
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>N</i>	6500	1248	562	8310	993	205	118	1316	296	138	137	571
<b>gehuwd/samenw</b>												
nee	23	21	23	23	26	22	30	26	23	15	30	23
ja	77	79	77	77	74	78	70	74	77	85	70	77
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	231	118	97	446
<i>N</i>	6519	1257	562	8338	992	207	119	1318	100	100	100	100
<b>thuiswonende kinderen</b>												
nee	70	78	77	71	72	67	74	71	57	60	59	58
ja	30	22	23	29	28	33	26	29	43	40	41	42
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>N</i>	6484	1250	562	8296	989	204	119	1312	301	139	140	580
<b>arbeidsuren</b>												
<=9 u	6	9	6	6	7	9	5	7	0	0	0	0
10-19	14	9	7	12	11	11	6	11	15	11	16	14
20-29	15	13	16	15	17	18	22	18	26	31	24	27
30-39	56	68	68	59	57	61	68	59	54	57	54	55
>=40	9	2	3	7	7	1	0	5	5	1	6	4
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>N</i>	5935	1167	528	7630	933	200	109	1242	302	138	140	580

## 2 DE ARBEIDSSITUATIE VAN VROUWEN IN DE FINANCIËLE DIENSTVERLENING

### 2.1 BEDRIJF

We hebben in de enquête gevraagd bij welk bedrijf men werkt. Een aantal mogelijkheden waren op het formulier al aangegeven, maar men kon ook zelf de naam van het bedrijf opschrijven. Deze bedrijven zijn in tabel 7 gehercodeerd tot 21 bedrijven en bedrijfspgroepen. Daarbij blijkt dat de grootste groep vrouwelijke vakbondsleden (die we verder aanduiden met de term ‘vrouwen’) werkt in de overige dienstverlening: 26%. Ook werken veel leden in apotheken, gevolgd door ABNAMRO (11 respectievelijk 9%). Kleinere groepen leden werken bij ICT-bedrijven, vakbonden, overige verzekeringsbedrijven, de ING en RABO (7, 7, 6, 6 respectievelijk 5%). De 21 bedrijven en bedrijfspgroepen zijn vervolgens in een zestal categorieën ondergebracht (laatste kolom tabel 7). Bij de presentatie van gegevens in de rest van dit rapport zullen we deze zoveel mogelijk uitsplitsen naar deze zes categorieën.

Tabel 7 Bedrijven waar vrouwelijke leden van de vakbond werken (N=3.312)

	aantal	percentage	Categorie
ABNAMRO	302	9,1%	bank
RABO BANK	140	4,2%	bank
ING bank	185	5,6%	bank
OVERIGE BANK	141	4,3%	bank
AEGON	24	0,7%	verzekeringsbedrijf
NAT NEDERLANDEN	14	0,4%	verzekeringsbedrijf
ACHMEA	81	2,4%	verzekeringsbedrijf
ZORGVERZEKERAAR	101	3,0%	verzekeringsbedrijf
SNS-REAAL	4	0,1%	verzekeringsbedrijf
FORTIS	13	0,4%	verzekeringsbedrijf
OVERIG VERZ BEDRIJF	190	5,7%	verzekeringsbedrijf
PHILIPS	67	2,0%	Philips
ICT	227	6,9%	ICT
ANWB	28	0,8%	dienstverlening
REISBUREAU	98	3,0%	dienstverlening
VAKBOND	230	6,9%	dienstverlening
APOTHEEK	376	11,4%	dienstverlening
ARCHITECTENBUREAU	42	1,3%	dienstverlening
ADMIN KANTOOR	111	3,4%	dienstverlening
OVERIGE DIENSTVERLENING	863	26,1%	overige dienstverlening
BEDRIJF ONBEKEND	75	2,3%	overige dienstverlening
totaal	3.312	100%	

Bijna een kwart van de vrouwen werkt bij een bank (23%). (Onder de vrouwelijke werknemers die het CBS in 1999 telde in de vier relevante bedrijfsklassen, was dat 20%). De grootste groep daarvan werkt bij de ABN AMRO, gevolgd door ING en RABO. Bijna vier van de tien bankvrouwen werkt in het hoofdkantoor van de desbetreffende bank. Ruim

een kwart werkt bij een regionaal kantoor en iets minder dan een kwart werkt bij een lokaal kantoor. De resterende groep heeft het antwoord 'anders' aangekruist. Daaronder verstaan ze vaak een rayonkantoor.

Ruim een tiende van de vrouwen werkt bij een verzekeringsbedrijf (12%). Zij lijken heel goed te zijn vertegenwoordigd: onder de vrouwelijke werknemers die het CBS in 1999 telde in de vier relevante bedrijfsklassen, was hun aandeel 6%. De grootste groep valt in de groep 'overig verzekeringsbedrijf'. Dit is verder niet uitgesplitst. De een-na-grootste groep werkt bij een zorgverzekeraar, gevolgd door een groep die bij Achmea werkt. Slechts vrij kleine aantallen vrouwen werken bij de verzekeringsbedrijven AEGON en Nationale Nederlanden.

Meer dan de helft van de vrouwen werkt bij een dienstverlenend bedrijf (52%). Onder de vrouwelijke werknemers die het CBS in 1999 waarnam in de vier bedrijfsklassen was hun aandeel trouwens nog hoger (61%). De grootste groep valt in de enquête onder 'ander dienstverlenend bedrijf'. Daaronder is een scala aan bedrijven te onderscheiden, variërend van uitvoeringsinstellingen, uitvaartbedrijven, uitgeverijen, het GAK, accountantskantoren, adviesbureaus, advocatenkantoren, arbodiensten, assuratiekantoren, ingenieursbureaus en dergelijke. De grootste groep uit deze categorie werkt bij een apotheek, terwijl de een-na-grootste groep bij een vakbond werkt. Kleinere aantallen vrouwen werken bij de administratiekantoren, reisbureaus, architectenbureaus en de ANWB.

Een belangrijk element in de arbeidssituatie is de aanwezigheid van een ondernemingsraad (OR). Gevraagd of het bedrijf een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging (PV) heeft zegt bijna drie kwart dat dit inderdaad het geval is (74%). Bijna een kwart zegt dat dit niet zo is (24%). De resterende, zeer kleine, groep weet het niet. Vrouwen die bij Philips werken zeggen vrijwel allemaal dat hun bedrijf een OR of PV heeft, onmiddellijk gevolgd door vrouwen die bij een bank en die bij een verzekeringsbedrijf werken (98% resp. 97% en 92%). Bij de ICT-bedrijven zeggen vrouwen minder vaak dat er een OR of PV bestaat (79%). Bij de dienstverlening wordt de aanwezigheid van een OR of PV slechts door iets meer dan de helft van de vrouwen gerapporteerd (59%).

Vervolgens komt de aanwezigheid van een direct leidinggevende als belangrijk element aan de orde. Gevraagd of men een directe leidinggevende heeft, zegt de overgrote meerderheid dat dit het geval is (93%). De resterende kleine groep heeft geen directe leidinggevende. Een ruime meerderheid van de vrouwen heeft een mannelijke leidinggevende (58%). Nog geen kwart heeft een vrouwelijke leidinggevende (23%). Een kleine groep heeft meerdere leidinggevers.

Tenslotte is in dit blok gevraagd naar een aantal meningen over het bedrijf. Bijna twee op de drie vrouwen meldt dat er bij hen in het bedrijf veel wordt gereorganiseerd (62%). Ruim een op de drie werkt bij een bedrijf met meer dan vier hiërarchische niveaus (37%). Bijna drie op de vier werkt in een bedrijf met verschillende vestigingen (74%). Bijna een op de drie antwoordt dat haar directe collega's merendeels mannen zijn (31%). Bijna de helft geeft aan dat er in haar bedrijf veel kritiek op de directie bestaat (48%). Twee op de drie zegt dat de directe leidinggevende goed functioneert (64%). Ten leste antwoordt ruim de helft dat in haar bedrijf de ondernemingsraad goed functioneert (56%).

Tabel 8 Aanwezigheid OR/PV en andere kenmerken, uitgesplitst naar bedrijven (N=3.312)

	OR of PV aan wezig	veel gereor gani seerd	> vier hiërar chische niveaus	verschil lende ves telingen	collega's meren deels mannen	veel kritiek op de directie	leiding gevende functio neert goed	OR functio neert goed
ABNAMRO	98%	95%	79%	97%	33%	43%	70%	81%
RABO	96%	64%	29%	92%	22%	36%	67%	73%
ING	100%	92%	63%	95%	41%	39%	66%	81%
OVERIGE BANK	95%	78%	57%	88%	35%	47%	63%	66%
AEGON	100%	79%	4%	79%	63%	25%	71%	88%
NAT NEDERLANDEN	92%	86%	57%	100%	71%	79%	64%	86%
ACHMEA	100%	80%	58%	90%	28%	46%	67%	78%
ZORGVERZEKERAAR	98%	69%	45%	77%	12%	48%	65%	76%
SNS-REAAL	100%	50%	75%	75%	50%	25%	75%	75%
FORTIS	100%	92%	100%	92%	23%	62%	46%	54%
OV VERZ BEDRIJF	85%	67%	41%	64%	38%	51%	65%	67%
PHILIPS	98%	71%	59%	91%	61%	58%	61%	73%
ICT	79%	65%	36%	78%	74%	49%	60%	53%
ANWB	100%	75%	75%	96%	25%	50%	39%	75%
REISBUREAU	70%	59%	44%	87%	5%	57%	61%	43%
VAKBOND	98%	69%	27%	93%	16%	68%	69%	82%
APOTHEEK	10%	20%	1%	33%	0%	44%	59%	6%
ARCHITECTENBUREAU	38%	40%	12%	29%	74%	45%	62%	26%
ADMIN KANTOOR	72%	60%	37%	76%	33%	48%	64%	55%
OV DIENSTVERLENING	67%	53%	25%	63%	31%	47%	64%	45%
BEDRIJF ONBEKEND	81%	53%	43%	78%	40%	42%	58%	52%
totaal	75%	62%	37%	74%	31%	48%	64%	56%

## 2.2 FUNCTIE

We hebben gevraagd naar de hoogste opleiding die men heeft afgerond. Uit de antwoorden blijkt dat grootste groep vrouwen middelbaar beroepsonderwijs heeft gevolgd (25%), gevolgd door iets kleinere groepen die een Mavo/Mulo-opleiding dan wel hoger beroepsonderwijs hebben gevolgd (beide 17%). Een vierde groep heeft een Havo- of MMS-opleiding voltooid (15%).

Er is ook gevraagd in welke functie men werkt (tabel 9). Bijna vier op de tien vrouwelijke vakbondsleden heeft een administratief beroep (39%). Administratief medewerker is veruit de meest voorkomende functie binnen dit beroep. Twee op de tien hebben een dienstverlenend beroep (20%). Daarbinnen is apothekersassistente het meest genoemd. Een iets kleinere groep heeft een commercieel beroep (17%). Daarin komt de commercieel medewerker binnendienst het meest voor. Bijna een op de tien werkt in een staffunctie (9%). Beleidsmedewerker, P&O-functionaris en vakbondsbestuurder komen hier het meest voor. Een iets kleinere groep werkt in een ICT-functie (7%), waarbinnen systeemontwerper het meest voorkomt. Er resteren drie kleine beroepen: industrieel, taalkundig-cultureel en overig (2 respectievelijk 2 en 1%). In hoofdstuk 4 gaan we verder in op de verschillen tussen de beroepen, in het bijzonder voor de secretaressen en administratief medewerkers.



Tabel 9 Functies van vrouwelijke leden van FNV Bondgenoten (N=3.312)

	aantal	percentage	soort
1 secretaresse	172	5,2	administratief
2 directiesecretaresse, management-assistent	109	3,3	administratief
3 office manager	30	0,9	administratief
4 ambtelijk secretaris	19	0,6	administratief
5 administratief medewerker	480	14,5	administratief
6 telehuiswerker	4	0,1	administratief
7 financieel medewerker	59	1,8	administratief
8 boekhoudkundig medewerker	45	1,4	administratief
9 administrateur	29	0,9	administratief
10 datatypist	16	0,5	administratief
11 receptionist, telefonist	52	1,6	administratief
53 acceptant	41	1,2	administratief
12 anders administratief	258	7,8	administratief
13 inkoper	5	0,2	commercieel
14 medewerker buitendienst	22	0,7	commercieel
15 commercieel medewerker binnendienst	157	4,7	commercieel
17 medewerker front-office	70	2,1	commercieel
18 reisbureau medewerker	60	1,8	commercieel
19 account manager	56	1,7	commercieel
20 intercedent	2	0,1	commercieel
21 marketing medewerker	16	0,5	commercieel
22 medewerker call-centre	30	0,9	commercieel
23 anders commercieel	149	4,5	commercieel
24 dtp-er	3	0,1	ICT
25 systeembeheerder	19	0,6	ICT
26 helpdesk medewerker	18	0,5	ICT
27 systeemontwerper	27	0,8	ICT
28 ICT consultant	21	0,6	ICT
29 anders ICT	142	4,3	ICT
30 P&O functionaris	47	1,4	staf
31 econoom, accountant	11	0,3	staf
32 vakbondsmedewerker	43	1,3	staf
33 jurist	32	1,0	staf
34 beleidsmedewerker	46	1,4	staf
35 anders staffunctie	109	3,3	staf
36 apothekerassistente	366	11,1	dienstverlenend
37 consulent	37	1,1	dienstverlenend
38 hostess	10	0,3	dienstverlenend
39 huishoudelijk personeel	15	0,5	dienstverlenend
40 anders dienstverlenend	228	6,9	dienstverlenend
41 journalist, redacteur	7	0,2	taalkundig
42 bibliotheekmedewerker	8	0,2	taalkundig
43 voorlichter of PR medewerker	10	0,3	taalkundig
44 communicatie medewerker	13	0,4	taalkundig
54 trainer/docent	10	0,3	taalkundig
45 anders taalkundig of cultureel	15	0,5	taalkundig
46 productiemedewerker	32	1,0	industrieel
47 analist	13	0,4	industrieel
48 ontwikkelaar of R&D medewerker	6	0,2	industrieel
49 onderhoudsmedewerker	1	0,0	industrieel
50 magazijn medewerker	2	0,1	industrieel
51 werkvoorbereider, planner	3	0,1	industrieel
52 anders industrieel	22	0,7	industrieel
99 overig beroep	69	2,1	
Niets ingevuld	46	1,4	
	3.312	100%	

Een op de zeven vrouwen geeft aan leidinggevende taken te hebben (15%). Bijna de helft van deze leidinggevende vrouwen geeft leiding aan 1 tot 5 personen, bijna een kwart geeft leiding aan 5 tot 10 personen en eenzelfde aandeel hebben degenen die aan 10 tot 25 personen leiding geven. Tenslotte geeft minder dan een tiende leiding aan meer dan 25

personen. Vrouwen met leidinggevende taken blijken in een aantal opzichten te verschillen van vrouwen die geen leiding geven. Zo hebben leidinggevende vrouwen vaker promotie gemaakt, hebben ze meer functies vervuld bij hun werkgever en hebben ze meer opleiding gehad. Ook zeggen ze vaker dat ze voldoende werkzekerheid hebben, dat ze gemakkelijker een andere baan kunnen vinden, dat ze per se een eigen inkomen willen hebben en dat ze voldoende loopbaanmogelijkheden hebben, maar ze geven minder vaak aan dat ze aan het eind van hun salarisschaal zitten. Daarentegen komen er geen verschillen naar voren met betrekking tot bedrijfsgrootte, leeftijd, of het gepasseerd zijn voor een promotie.

Twee derde van de vrouwen heeft het afgelopen jaar van bedrijfswege opleidingen of cursussen gevolgd (64%). Vaktechnische trainingen worden daarbij het meest genoemd, namelijk door zes van de tien vrouwen die een opleiding hebben gevolgd. Ook cursussen voor computerprogramma's, PC-gebruik en netwerkgebruik zijn veel gevolgd, namelijk door vier van de tien vrouwen die een opleiding hebben gevolgd. Bijna drie op de tien volgde cursussen voor sociaal-communicatieve vaardigheden, zoals luister-, spreek-, discussievaardigheden of omgaan met agressie. Slechts een vrij kleine groep (een op de zeven) heeft cursussen gevolgd voor bestuurlijke vaardigheden, zoals leidinggeven, probleemoplossing, overleg of time management.

Aan degenen die geen cursussen hebben gevolgd is gevraagd waarom ze dat niet gedaan hebben (35%). Er blijkt geen eenduidige reden hiervoor te vinden te zijn. De helft van deze groep heeft aangekruist 'andere reden'. Ruim een kwart van de groep zegt dat het voor haar functie niet nodig is. Iets minder dan een kwart zegt dat haar werkgever geen cursussen aanbiedt. Uit de tabel blijkt dat vrouwen met een werkweek van 30 uur of meer en in de leeftijdsgroep 30-39 jaar relatief vaak zeggen dat ze geen cursussen volgen omdat hun werkgever ze niet aanbiedt. Daarentegen zeggen vrouwen met een werkweek tot 20 uur of boven de 50 jaar relatief vaak dat ze geen cursussen volgen omdat ze die niet nodig hebben.

Tabel 10 Redenen waarom vrouwen geen cursussen hebben gevolgd (N=1.104)

uren	niet nodig	werkg. biedt niet aan	andere reden	leeftijd	niet nodig	werkg. biedt niet aan	andere reden
<=19 uur	23	10	12	tot 30	6	10	8
20-29	32	28	27	30-39	28	33	37
30-39	36	48	46	40-49	28	32	39
>=40	9	14	15	>=50	38	24	17
totaal	100%	100%	100%	totaal	100%	100%	100%

Gevraagd naar de tijdstippen waarop trainingen worden gevolgd of gevolgd zouden worden, blijkt ruim twee derde van de vrouwen dat voornamelijk onder werktijd te doen en een derde voornamelijk in eigen tijd. Cursussen worden vrijwel niet gevolgd in atv-tijd of roostervrije tijd.

Desgevraagd zegt ruim vier van de vijf vrouwen dat zij vinden opleidingen of cursussen nodig te hebben voor hun werk (83%). De meeste behoefte is er aan vaktechnische trainingen, gevolgd door cursussen voor computerprogramma's, PC-gebruik en netwerkgebruik. Ook bestaat er een aanzienlijke behoefte aan sociaal-communicatieve vaardigheden, terwijl er slechts een minimale behoefte blijkt aan cursussen voor bestuurlijke vaardigheden. Vergelijken we de gevolgde met de benodigde geachte cursussen,

dan blijkt ongeveer de helft van de vrouwen die geen vaktechnische cursussen heeft gevolgd, dit wel te willen. Van de vrouwen die geen computercursussen heeft gevolgd zou ongeveer een derde dat wel willen. Eveneens ongeveer een derde van de vrouwen die geen sociaal-communicatieve cursussen heeft gevolgd zou een cursus willen volgen. Tenslotte zou slechts een achtste van de vrouwen die geen bestuurlijke cursussen heeft gevolgd dat wel willen. Vaktechnische cursussen zijn dus het meest gevolgd, het meest benodigd en het meest gewenst. Computercursussen volgen steeds als goede tweede.

We hebben tenslotte een analyse verricht welke vrouwen cursussen hebben gevolgd en welke niet (tabel I in de bijlage). Of men een cursus heeft gevolgd hangt samen met persoonskenmerken: vrouwen tot 30 jaar of met een hoog opleidingsniveau volgen significant vaker cursussen, terwijl vrouwen met een arbeidsduur tot 20 uur per week of met een laag opleidingsniveau dit significant minder vaak doen. Ook functiekenmerken zijn van invloed. Vrouwen die promotie hebben gemaakt of die vinden dat hun functie interessanter wordt volgen vaker cursussen, terwijl vrouwen met merendeels mannelijke collega's dit minder vaak doen. Van de bedrijfskenmerken blijken drie factoren van invloed. In bedrijven waar veel wordt gereorganiseerd of waar diverse vestigingen zijn volgen vrouwen vaker cursussen, terwijl ze dit juist niet doen in bedrijven waar veel kritiek op de directie is. Kenmerken van de thuissituatie blijken hier niet terzake.

In een tweede analyse is onderzocht welke vrouwen vinden dat ze cursussen nodig hebben en welke niet (tabel II in de bijlage). Bij de persoonskenmerken zijn dezelfde uitkomsten te zien als hierboven: jongeren en hoog opgeleiden willen vaker cursussen volgen, kleine deeltijders en laag opgeleiden willen het niet. Vrouwen die vinden dat hun functie interessanter is geworden, die promotie hebben gemaakt, die een leidinggevende positie hebben, of die tenminste aan hun tweede functie bezig zijn willen vaker cursussen volgen. Bij de bedrijfskenmerken is maar één factor significant: in bedrijven waar gereorganiseerd wordt vinden vrouwen vaker dat ze cursussen nodig hebben. Bij de thuiskenmerken is ook maar één factor van belang: vrouwen die vinden dat ze te weinig tijd hebben voor zichzelf en hun gezin willen vaker geen cursussen volgen.

Tenslotte hebben we in dit blok gevraagd naar meningen over het werk. Iets minder dan de helft van de vrouwen vindt dat haar functie in het afgelopen jaar interessanter is geworden (49%). Meer dan twee derde van de vrouwen kan bij haar werkgever voldoende cursussen volgen (70%). Meer dan de helft van de vrouwen kan haar werk grotendeels op routine doen (55%). Twee derde zegt dat ervaring voor haar functie belangrijker is dan opleiding (66%). Ruim de helft zegt dat ze cursussen moet volgen om bij te blijven in haar vak (55%). Meer dan twee derde van de vrouwen zegt dat de werkdruk in haar functie het afgelopen jaar is toegenomen (70%). Bijna drie kwart van de vrouwen zegt dat ze graag naar opleidingen of cursussen gaat (73%). En ten leste zegt een kwart dat ze alleen cursussen volgt als die in werktijd worden gehouden.

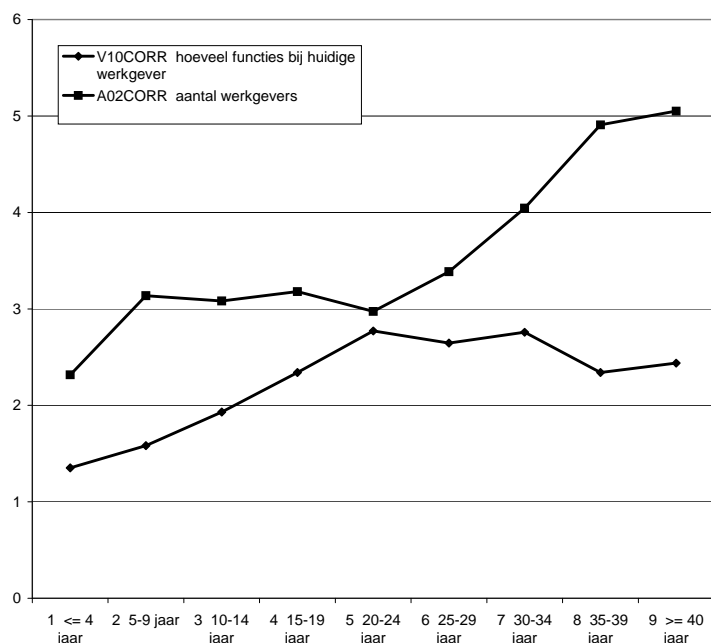
### **2.3 ARBEIDSGESCHIEDENIS**

Een kwart van de vrouwelijke leden van FNV Bondgenoten die de enquête beantwoordden is in de jaren '90 aan hun eerste baan begonnen. Ze waren toen gemiddeld 25 jaar. Een derde van de vrouwen is in de jaren '80 aan de eerste baan begonnen, en wel op een gemiddelde leeftijd van ruim 22 jaar. Een kwart is in de jaren '70 begonnen, gemiddeld op een leeftijd van 19 jaar. Tenslotte is ruim een tiende in 1969 of eerder begonnen met

werken. Zij waren toen gemiddeld nog geen 17 jaar. In een notendop is hier te zien hoe snel de leeftijd waarop vrouwen voor het eerst gaan werken in de afgelopen decennia gestegen is. Dit komt omdat de jongere vrouwen gemiddeld een langere opleiding hebben gevolgd dan de oudere vrouwen.

Gemiddeld hebben de vrouwen bij 3,3 werkgevers (inclusief de huidige werkgever) gewerkt. Ouderen hebben bij wat meer werkgevers gewerkt dan jongeren, maar dat ligt voor de hand. De twintigers hebben gemiddeld bij 2,7 werkgevers gewerkt, de dertigers bij 3,1, de veertigers bij 3,3 en de vijftigers bij 3,8. De vrouwen van 60 jaar en ouder hebben gemiddeld bij 3,5 werkgevers gewerkt.

Grafiek 1 Aantal functies en aantal werkgevers naar aantal arbeidsjaren, FNV-BG-vrouwen (N=3.312)



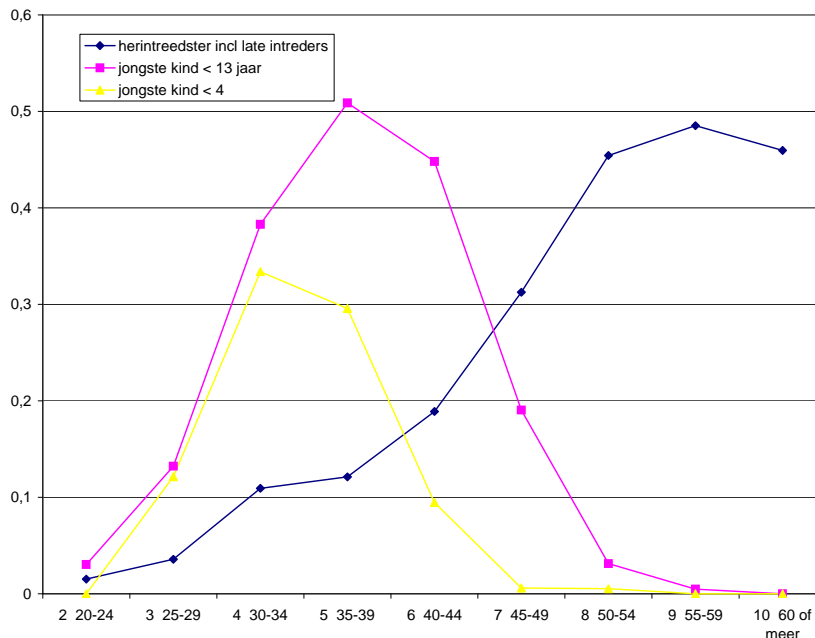
We hebben in de enquête gevraagd of men wel eens langer dan een jaar geen betaald werk heeft gehad. Voor één op de vijf vrouwen blijkt dit het geval (20%). Zij hebben meestal één keer hun betaald werk onderbroken. Er is daarnaast nog een zeer kleine groep van 2% die meerdere keren langer dan een jaar geen betaald werk heeft gehad. In de vragenlijst was het mogelijk om verschillende redenen voor onderbreking aan te kruisen. Veruit de meest genoemde redenen voor onderbreking zijn de zorg voor kinderen (59% van de onderbrekers) en de zorg voor de huishouding (30%). Werkloosheid is een derde reden (22%), gevolgd door 'opleiding of cursus' en 'geen geschikte baan te vinden' (15 respectievelijk 13%). De overige redenen worden door minder dan 10% van de onderbrekers genoemd. Hieronder vallen de zorg voor ouders of kleinkinderen, ziekte of arbeidsongeschiktheid, 'inkomen niet nodig', 'reis' en tenslotte vrijwilligerswerk.

Sommige redenen voor onderbreking blijken te clusteren. Vrouwen die zeggen dat ze onderbroken hebben vanwege de zorg voor kinderen kruisen ook heel vaak aan dat ze dat gedaan hebben vanwege de zorg voor de huishouding. Het komt heel weinig voor dat

vrouwen alleen vanwege de huishouding hebben onderbroken. Onderbreking omdat het inkomen niet nodig is wordt vooral genoemd door vrouwen die onderbreken vanwege de zorg voor kinderen. Onderbreking vanwege vrijwilligerswerk komt vooral voor in combinatie met de zorg voor de huishouding. Het volgen van een opleiding/cursus en ziekte/arbeidsongeschiktheid komen vrijwel nooit voor in combinatie met de zorg voor de huishouding, maar nog wel een enkele keer in combinatie met de zorg voor kinderen.

De groep vrouwen die heeft onderbroken vanwege de zorg voor kinderen of de zorg voor huishouding noemen we herintreedsters. Ook de vrouwen die pas voor het eerst gingen werken nadat hun kinderen waren geboren duiden we als zodanig aan. In de grafiek is te zien dat het percentage herintreedsters stijgt met de leeftijd. Toch is nog altijd zo'n 50% van de vrouwen in de leeftijdsgroep boven 55 geen herintreedster.

Grafiek 2 Proportie herintreedsters, vrouwen met jongste kind < 4 jaar, vrouwen met jongste kind < 13 jaar, uitgesplitst naar leeftijdsgroep, FNV-BG-vrouwen (N=3.312)



Gemiddeld werken de vrouwen meer dan 10 jaar bij hun huidige werkgever. Voor de herintreedsters blijkt dat iets korter: 8 jaar. Er is natuurlijk een sterk verband tussen leeftijd en dienstjaren: de twintigers hebben gemiddeld ruim twee dienstjaren, de dertigers bijna 8, de veertigers net 13 en de vijftigers bijna 16. Gemiddeld hebben de vrouwen 2,3 functies bij hun huidige werkgever vervuld, inclusief de huidige functie. Naarmate men langer in dienst is heeft men meer functies vervuld, dat is een logische uitkomst. De vrouwen met een dienstverband tot 5 jaar blijken al 1,4 functies te hebben vervuld en de vrouwen die 5 tot 10 jaar in dienst zijn 1,9.

We hebben ook gevraagd of men in dit bedrijf promotie heeft gemaakt of extra salarisverhoging heeft gekregen. Ruim een derde heeft noch promotie noch extra salarisverhoging gehad (35%). Een derde heeft beide gehad (33%). Tabel 11 bevat een aantal kenmerken van deze groepen. We hebben een analyse verricht welke vrouwen promotie hebben gemaakt. Daaruit blijkt dat vrouwen ouder dan 45 jaar minder vaak

promotie hebben gemaakt dan 30-45 jarige vrouwen, vrouwen met een hoog opleidingsniveau vaker dan vrouwen met een laag opleidingsniveau, vrouwen met een arbeidsduur van 30 uur of meer vaker dan vrouwen die tussen 20 en 30 uur werken. Persoonskenmerken zijn dus belangrijk. Dat geldt ook voor functiekenmerken. Naarmate het dienstverband langer is, bestaat er een grotere kans dat men salarisverhoging of promotie heeft gehad. Leeftijd blijkt er veel minder toe te doen. Uit een analyse waarbij met al deze factoren tegelijkertijd rekening wordt gehouden komt naar voren dat vrouwen in de leeftijd tussen 30-44 jaar de meeste kans hebben om promotie te hebben gemaakt, dat vrouwen met een hoog opleidingsniveau daarop meer kans hebben, dat herintreedsters minder kans hebben, en dat een langdurig dienstverband de kans op promotie aanzienlijk doet toenemen (tabel III in de bijlage).

Tabel 11 Gemiddeld aantal opleidingsjaren na basisschool, leeftijd, dienstjaren bij huidige werkgever en percentage herintreedsters, uitgesplitst naar promotie en salarisverhoging (N=3.312)

	opleidings jaren	leeftijd	duur dienst verband	herin treedster	aantal functies	leiding gevend	verdeling
geen	6,3	41,1	8,4	26%	1,5	7%	35%
salarisverhoging	6,1	39,8	9,8	22%	1,6	10%	25%
promotie	6,3	42,5	14,6	22%	3,5	17%	6%
beide	6,4	40,9	14,3	17%	3,5	26%	33%
totaal	6,3	40,8	11,1	22%	2,3	15%	100%

Gevraagd of men denkt over drie jaar nog bij hetzelfde bedrijf te werken, zegt ruim de helft dit inderdaad te verwachten, en merendeels dat dit zelfs in dezelfde functie zal zijn. Een derde van de vrouwen weet niet of ze over drie jaar nog bij het desbetreffende bedrijf werkt. Tenslotte is er een groep van een zesde die zegt te verwachten niet meer bij de huidige werkgever te werken, overwegend omdat ze verwachten een andere werkgever te hebben gevonden.

Als laatste in dit blok is gevraagd naar de mening over de eigen baan. Dan blijkt dat vier op de vijf vrouwen zegt dat ze voldoende werkzekerheid in hun baan hebben (81%). Ruim twee op de drie denkt gemakkelijk een andere baan te kunnen vinden (66%). Iets minder dan de helft vindt een vaste baan belangrijker dan een baan dicht bij huis (45%). Heel nadrukkelijk aanwezig is de behoefte aan een eigen inkomen: vijf op de zes wil per se een eigen inkomen hebben (84%). Een op de vijf is bij haar werkgever wel eens gepasseerd voor een promotie (21%). Bijna de helft zegt voldoende loopbaanmogelijkheden bij haar werkgever te hebben (48%). Tenslotte zit ruim een derde aan het eind van hun salarisschaal (36%).

## 2.4 ARBEIDSVOORWAARDEN

Gevraagd naar het arbeidscontract zegt negen op de tien vrouwen dat ze een vast contract hebben (90%). Een kleine groep heeft een tijdelijk contract met uitzicht op vast werk (5%). De resterenden hebben in gelijke mate een tijdelijk contract zonder uitzicht op vast werk respectievelijk in het geheel geen schriftelijk contract. Slechts een enkeling heeft een oproepcontract of een leerlingcontract. Kijken we in tabel 12 welke vrouwen een vast contract hebben, waartoe we ook een tijdelijk contract met uitzicht op vast werk rekenen (totaal 95%), dan hebben alle vrouwen bij Philips een vast contract en hebben vrouwen in

de overige dienstverlening het minst vaak een vast contract (100 respectievelijk 92%). Bij grotere bedrijven hebben meer vrouwen een vast contract (92% in bedrijven tot 10 werknemers, 97% in bedrijven met meer dan 1.000 werknemers). Vooral in de dienstverlenende sector komt het voor dat men geen vast contract heeft.

Gevraagd of men onder een arbeidsvoorwaardenregeling valt geeft drie kwart van de vrouwen aan dat ze onder een CAO valt (76%). Een tiende valt onder een bedrijfsregeling (11%). De resterende groep valt onder geen enkele regeling, weet niet of ze onder een regeling valt of valt onder een individuele regeling (7, respectievelijk 3 en 3%).

*Tabel 12 Percentage dat onder CAO valt, dat vast arbeidscontract heeft en dat geen arbeidscontract heeft, uitgesplitst naar sector (N=3.312)*

	bank	verzeke- ringen	Philips	ICT	dienst verl	dienst verl ov	totaal
valt onder CAO	98%	88%	100%	36%	90%	48%	76%
vast arbeidscontract incl tijdel uitzicht vast	98%	97%	100%	96%	93%	92%	95%
geen arbeidscontract	0,1%	0,9%	0,0%	0,0%	3,5%	1,5%	1,5%

Om de lonen te kunnen vergelijken, hebben we ze omgerekend naar bruto uurlonen, gebaseerd op het aantal uren per week en gecorrigeerd voor betalingsperiode. De overgrote meerderheid van de vrouwen krijgt haar loon per maand uitbetaald (96%). De resterende groep krijgt het per vier weken. Voor de berekening van de uurlonen is het van belang om dit te weten.<sup>3</sup> Het gemiddelde bruto-uurloon van de vrouwen in dit onderzoek komt uit op fl. 29,97 (tabel 13). Dat is het loon van december 2000 of van januari 2001. In dezelfde tabel zijn de lonen uitgesplitst naar groepen en naar sectoren. Kijken we naar de leeftijdsgroepen, dan is te zien dat de vrouwen beneden de 30 jaar aanzienlijk minder verdienen dan de vrouwen boven de 30 jaar en dat er heel weinig verschil is tussen de groep 30 tot 44-jarigen en de groep 45 jaar en ouder. Dat kan een effect zijn van het feit dat de groep boven 45 jaar vaker aan het eind van de loonschaal zal zitten, maar het kan ook een effect zijn van het feit dat zich onder de vrouwen van 45 en ouder meer herintreedsters bevinden. Te zien is dat de gemiddelde lonen van herintreedsters lager zijn dan die van niet-herintreedsters. Herintreedsters hebben gemiddeld immers minder dienstjaren dan vrouwen die geen herintreedster zijn. Als we echter naar dienstjaren kijken, dan is bij de banken en bij Philips te zien dat vrouwen met een kort dienstverband gemiddeld een hoger uurloon hebben dan vrouwen met een langer dienstverband. Dit wijst erop dat beide sectoren in recente jaren hoogopgeleide vrouwen hebben geworven, terwijl het personeel dat al langer in de sector werkt een lager opleidingsniveau heeft. Bij de andere sectoren is

<sup>3</sup> De dataset is wat betreft de arbeidsduur en de lonen handmatig gecontroleerd voor invoerfouten en voor onwaarschijnlijke antwoorden. De volgende controles zijn uitgevoerd. Het aantal arbeidsdagen en het aantal arbeidsuren is op elkaar gedeeld, waarna de antwoorden zijn nagekeken van degenen die gemiddeld 10 uur of meer of 2 uur of minder per dag werkten. Vervolgens zijn de bruto en netto lonen gecontroleerd, waarbij maandlonen boven fl 20000 per maand beschouwd zijn als onwaarschijnlijk. Onderzocht is of niet een jaarinkomen is opgegeven. Vervolgens zijn de lonen per uur gecontroleerd, waarbij de uurlonen zijn berekend door het opgegeven bruto- en netto loon te delen door het aantal arbeidsuren en de uitbetalingsperiode, voorzover deze niet gebaseerd was op een maand. Uurlonen boven fl 100 en beneden fl 9 zijn als onwaarschijnlijke waarden onderzocht. Vervolgens is de verhouding tussen bruto- en nettoloon onderzocht, waarbij een verhouding groter dan 2 of kleiner dan 1 als onwaarschijnlijke waarden zijn onderzocht. Bij het onderzoeken van onwaarschijnlijke waarden is gekeken of er sprake is van invoerfouten of fout ingevulde waarden door steeds in samenhang het aantal arbeidsuren, arbeidsdagen, uitbetalingsperiode en bruto en netto uurloon te bekijken, waarbij tevens gelet is op leeftijd en opleiding.

te zien dat het gemiddelde uurloon hoger is in groepen met een langer dienstverband. Uit de tabel blijkt volgens verwachting dat vrouwen met een hoog opleidingsniveau een hoger uurloon hebben dan vrouwen met een midden-opleidingsniveau en die weer hoger dan vrouwen met een laag opleidingsniveau. Tenslotte is te zien dat de gemiddelde uurlonen van de vrouwen het hoogst zijn in de ICT-sector en het laagst bij Philips. Dat betekent absoluut nog niet dat Philips discrimineert in vergelijking met de ICT-sector: het wijst er waarschijnlijk op dat de samenstelling van de groep vrouwelijke vakbondsleden bij Philips verschilt van die in de ICT-sector, bijvoorbeeld naar opleidingsniveau of leeftijdsgroep.

*Tabel 13 Gemiddelde bruto uurlonen naar leeftijd, herintreedster, duur dienstverband huidige werkgever en opleidingsniveau, uitgesplitst naar sector (N=3.312)*

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienst verl	dienst verl ov	totaal
lft tot 30 jr	26,64	22,48	23,59	25,39	23,82	23,11	23,92
30-44 jr	31,44	30,64	25,74	32,47	29,84	30,77	30,79
45 jr of meer	31,72	31,69	25,39	31,84	29,14	30,53	30,50
geen herintreedster	31,48	30,35	26,76	32,43	28,79	30,28	30,30
herintreedster	29,22	29,74	22,60	29,95	28,37	28,81	28,81
dienstverband 0-4 jaar	31,78	28,13	26,47	29,87	27,85	29,30	29,11
5-9 jaar	30,76	29,86	24,11	31,11	28,82	30,27	29,74
10 jr of meer	31,12	31,39	25,14	37,60	29,39	30,51	30,72
opleidingsniveau laag	28,53	27,15	20,29	24,64	27,29	26,02	26,95
midden	29,36	28,63	27,03	29,22	26,69	26,58	27,65
hoog	38,64	35,91	30,87	34,47	34,37	35,76	35,68
totaal	31,21	30,24	25,20	31,63	28,70	29,86	29,97

We hebben gevraagd of er naast het loon ook nog toeslagen worden ontvangen. Daarbij zijn acht soorten toeslagen genoemd. Tabel 12 geeft een overzicht van de antwoorden. Twee derde van de vrouwen blijkt geen enkele toeslag te ontvangen (65%). Vergelijken we de sectoren, dan komt het ontbreken van enige toeslag veruit het meest voor in de dienstverlening.

De meest voorkomende soort toeslag is de beoordelingstoeslag: 14% van de vrouwen ontvangt zo'n toeslag. Dit komt vooral voor bij de banken (48%, in de tabel zijn de percentages apart uitgeplitst naar de verschillende banken). Een iets kleinere groep krijgt een bonus (ook wel incentive genoemd): 11%. De bonus komt in alle sectoren voor; daarbij zijn er slechts geringe verschillen per sector. De persoonlijke toeslag komt nog iets minder vaak voor dan de vorige twee toeslagen (9%). Deze wordt vooral gevonden bij de verzekeringsbedrijven en vrijwel niet bij Philips. Daarentegen komt de ploegendienst- of onregelmatigheidstoeslag wel veel voor bij Philips (25%). Bij de overige sectoren komt deze laatste toeslag vrijwel niet voor. Ook prestatietoeslagen, waartoe ook provisies gerekend worden, komen weinig voor, nog het meest in de ICT-bedrijven (4%). Een ongemakken- of inconveniententoeslag komt vrij weinig voor; hetzelfde is het geval voor bereikbaarheids- of consignatietoeslagen, dat zijn toeslagen voor telefoon- of pieperdiensten (1 respectievelijk 3%). Ook groepsprestatietoeslagen komen weinig voor, nog het meest bij Philips.



Tabel 14 Percentages vrouwen die een toeslag ontvangen, uitgesplitst naar sector (N=3.312)

sector	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	ov dienstverl	totaal
Geen enkele toeslag	64%	60%	64%	78%	75%	65%
Beoordelingstoelage	11%	5%	2%	1%	3%	14%
Bonus, incentive	10%	10%	15%	7%	13%	11%
Persoonlijke toeslag	13%	5%	11%	7%	6%	9%
Ploegen- of onregelm.toelage	1%	25%	2%	4%	4%	4%
Prestatietoelage of provisie	4%	2%	6%	3%	4%	4%
Bereikbaarh.- of consign.toesl.	2%	0%	4%	4%	2%	3%
Ongemakken- of inconv.toesl.	1%	5%	3%	1%	1%	1%
Groepsprestatietoelage	2%	5%	1%	0%	1%	1%

sector	ABNAMRO	RABO	ING	ov banken	alle banken
Beoordelingstoelage	37%	42%	76%	37%	48%
Geen enkele toeslag	46%	48%	17%	49%	40%
Persoonlijke toeslag	9%	8%	22%	9%	12%
Bonus, incentive	21%	3%	5%	8%	12%
Ploegen- of onregelm.toelage	4%	1%	8%	5%	4%
Prestatietoelage of provisie	4%	5%	2%	5%	4%
Bereikbaarh.- of consign.toelage	1%	3%	4%	1%	2%
Groepsprestatietoelage	4%	1%	1%	0%	2%
Ongemakken- of inconv.toelage	1%	0%	1%	0%	1%

Er is ook gevraagd of het bedrijf een regeling voor kinderopvang of voor buitenschoolse opvang heeft. Ruim vier op de tien vrouwen zeggen dat dit bij hun bedrijf inderdaad het geval is (42%). In ongeveer gelijke mate betreft het hier alleen kinderopvang of een combinatie van kinderopvang en buitenschoolse opvang; uitsluitend buitenschoolse opvang komt vrijwel niet voor. Bijna een op de drie vrouwen zegt dat hun bedrijf geen enkele regeling heeft voor opvang van kinderen (32%). Tenslotte zegt een op de vier vrouwen dat ze niet weten of hun bedrijf een regeling kent (25%). Hierbij moet bedacht worden dat deze uitspraken niet persé hoeven te betekenen dat het bedrijf inderdaad geen regeling heeft; het kan ook zijn dat de vrouw niet van de regeling op de hoogte is. Uit vergelijkingen blijkt dat vooral vrouwen die (nog) geen kinderen hebben of die oudere kinderen hebben dit niet weten. Zo rapporteren dertigers twee keer zo vaak dan twintigers dat hun bedrijf kinderopvang heeft.

Tenslotte is in dit blok een aantal stellingen voorgelegd en gevraagd naar meningen daarover. De eerste stelling luidde: ik vind een vast arbeidscontract belangrijker dan een hoge beloning. Daar is twee derde van de vrouwen het mee eens (65%). De tweede stelling luidde: ik zou bij een ander bedrijf meer kunnen verdienen. Die mening wordt gedeeld door vier van de tien vrouwen (42%). De derde stelling was: ik vind een prettige werksfeer belangrijker dan een hoge beloning. Deze stelling wordt gedeeld door de overgrote meerderheid van de vrouwen (92%). De vierde stelling luidde: ik vind het belangrijk om onder een CAO te vallen. Ruim vier vijfde van de vrouwen is het hiermee eens (84%). De vijfde stelling was: bij ons bedrijf krijgen mannen en vrouwen in dezelfde functie gelijk loon. Hier is drie op de vijf vrouwen het mee eens (63%). De zesde stelling was: mijn

beloning is gerelateerd aan mijn individuele prestaties. Twee op de vijf vrouwen blijkt het met deze stelling eens (39%). De laatste stelling luidde: mijn beloning is gerelateerd aan de prestaties van mijn afdeling/team. Deze stelling vindt vrijwel geen steun: slechts een op de zeven vrouwen is het hiermee eens (14%).

## 2.5 KWALITEIT VAN DE ARBEID

In het vragenblok naar de kwaliteit van de arbeid zijn vragen gesteld naar hoe vaak het voorkomt dat men op het werk te maken heeft met negatief te beoordelen arbeidsomstandigheden. Er kon geantwoord worden met ‘nooit’, ‘af en toe’, ‘regelmatig’ of ‘vaak’.

Tabel 15 Gemiddelde score op een aantal arbeidsomstandigheden (1=komt nooit voor, ... , 4= komt vaak voor), uitgesplitst naar sector en naar gezinsfase (N=3.312)

sector	bank	verzek. Philips	ICT	dienstverl.	ov dienstverl	totaal	
hoog werktempo	2,9	3,1	3,0	2,9	3,1	2,9	3,0
hoge werkdruk	3,0	3,1	3,1	2,9	3,2	3,0	3,0
grote werkvoorraad	2,6	3,0	2,5	2,6	2,7	2,6	2,7
hoge piekbelasting	2,5	2,7	2,3	2,6	2,8	2,5	2,6
slechte communicatie	2,4	2,5	2,7	2,6	2,3	2,5	2,5
slechte ventilatie	2,5	2,4	2,4	2,3	2,2	2,1	2,3
ontevreden klanten	2,2	2,4	1,9	2,0	2,2	2,0	2,2
slecht funct. computernetwerk	2,4	2,3	2,3	2,0	2,1	2,2	2,2
slechte werksfeer	1,8	1,9	2,1	1,9	1,8	1,9	1,9
geluidhinder	1,8	1,8	2,1	1,6	1,7	1,7	1,7
ongewenst intiem gedrag	1,1	1,1	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1

	jongste kind						
	geen kinderen	1e kind op komst	jongste kind 0-4	jongste kind 4-13	>=13 thuisw	alle kinderen uitwonend	allen
hoog werktempo	2,9	3,1	3,0	2,9	3,1	2,9	3,0
hoge werkdruk	3,0	3,1	3,1	2,9	3,2	3,0	3,0
grote werkvoorraad	2,6	3,0	2,5	2,6	2,7	2,6	2,7
hoge piekbelasting	2,5	2,7	2,3	2,6	2,8	2,5	2,6
slechte communicatie	2,4	2,5	2,7	2,6	2,3	2,5	2,5
slechte ventilatie	2,5	2,4	2,4	2,3	2,2	2,1	2,3
ontevreden klanten	2,2	2,4	1,9	2,0	2,2	2,0	2,2
slecht funct. computernetwerk	2,4	2,3	2,3	2,0	2,1	2,2	2,2
slechte werksfeer	1,8	1,9	2,1	1,9	1,8	1,9	1,9
geluidhinder	1,8	1,8	2,1	1,6	1,7	1,7	1,7
ongewenst intiem gedrag	1,1	1,1	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1

Uit tabel 15 blijkt dat ‘hoog werktempo’ en ‘hoge werkdruk’ veruit het meest voorkomen: beide met een gemiddelde score van 3,0. Opvallend is dat er zeer weinig verschil is tussen de sectoren: allerwege komen hoog werktempo en hoge werkdruk voor. ‘Grote werkvoorraad’ wordt vervolgens veel genoemd met een gemiddelde score van 2,7, gevolgd door ‘hoge piekbelasting’ met een score van 2,6 en ‘slechte communicatie’ met 2,5. Hier bestaat iets meer verschil tussen de sectoren: grote werkvoorraden komen het meest voor bij de verzekeringsbedrijven en hoge piekbelasting het minst bij Philips. Deze vier scores betreffen een cluster van factoren die allemaal samenhangen met een hoge werkdruk.

Mogelijk kunnen we de vijfde factor, ‘slechte communicatie’, daar ook toe rekenen. Fysiek bezwarende arbeidsomstandigheden als geluidhinder komen weinig voor. Ongewenst intiem gedrag wordt zeer weinig gerapporteerd. Een slechte werksfeer treedt evenmin veel op. Een slecht functionerend computernetwerk en ontevreden klanten komen minder dan gemiddeld voor. Uitgesplitst naar gezinsfase blijken er geen heel grote verschillen te zijn tussen de gezinsfasen.

Gezien de recente grote aandacht voor de muisarm (RSI) hebben we ook gevraagd of men wel eens last heeft van symptomen van RSI. Zes op de tien vrouwen zegt dat ze daar nooit last van heeft (60%). Een kwart heeft er minder dan eens per week last van (25%). Tenslotte heeft een op de veertien vrouwen er elke week last van (7%) en een op de veertien zelfs elke dag (7%). We hebben analyses gedaan welke vrouwen vaker dan anderen last hebben van muisarm-symptomen (zie tabel IV in de bijlage). Daarbij blijkt van de door ons genoemde vier clusters van verklarende factoren (persoonskenmerken, functiemarken, bedrijfskenmerken, thuiskenmerken) geen significante invloed uit te gaan, met één uitzondering: die vrouwen die zeggen voldoende tijd over te houden voor zichzelf en hun gezin of familie rapporteren significant minder vaak dat ze last hebben van een muisarm. Dit kan er op wijzen dat de muisarm te maken heeft met werkdruk en werktempo. Daarom zijn nieuwe analyses gedaan met factoren die daarnaar verwijzen. Dan blijkt het veronderstelde verband toch niet zo simpel: een muisarm wordt significant minder vaak gerapporteerd door vrouwen die zeggen vaak of regelmatig in een hoog werktempo te werken, maar wel significant vaker door vrouwen die met hoge werkdruk te maken hebben. Daarnaast wordt het ook significant vaker gerapporteerd door vrouwen die vaak of regelmatig te maken hebben met geluidhinder of met slechte ventilatie. Vrouwen die tevreden zijn met hun stoel, die hun werk voldoende afwisselend vinden of die voldoende sociale contacten op het werk hebben, rapporteren minder vaak over een muisarm. Vrouwen die graag een dag minder willen werken, die zelf hun begin- en eindtijden kunnen bepalen en voor wie overwerk op de afdeling heel normaal is rapporteren vaker over een muisarm. (Bij de vraag naar overwerk op de afdeling doet het niet terzake of mensen zelf overwerken of niet.) Tenslotte heeft het opleidingsniveau invloed: zowel vrouwen met een laag als met een hoog opleidingsniveau hebben vaker te maken met een muisarm dan vrouwen met een midden-opleidingsniveau. Dit effect blijft bestaan, ook als gecontroleerd wordt voor uurloon. Derhalve mag worden vastgesteld dat het optreden van een muisarm eerder te maken heeft met het soort werk dan met het functieniveau.

Om de kwaliteit van de arbeid te onderzoeken is ook gevraagd naar het werkoverleg. Hoe vaak komt dit voor? Een op de drie vrouwen zegt dat ze maandelijks werkoverleg heeft (34%). Bijna een op de drie heeft een enkele keer werkoverleg (30%), terwijl eveneens bijna een op de drie wekelijks of tweewekelijks werkoverleg heeft (30%). De resterende kleine groep heeft nooit werkoverleg (7%). Werkoverleg komt het meest voor bij vrouwen in de ICT, gevolgd door vrouwen bij Philips. Vrouwen in de dienstverlening rapporteren daarentegen het minst over werkoverleg.

Gevraagd of in dit werkoverleg problemen op het werk worden opgelost, zegt bijna de helft dat dit soms wel, soms niet het geval is (48%). Ruim een kwart rapporteert dat problemen meestal wel worden opgelost (27%). Iets minder dan een kwart geeft aan dat problemen meestal niet of zelfs nooit worden opgelost (24%). Naarmate vrouwen vaker werkoverleg hebben, rapporteren ze ook vaker dat in dit werkoverleg problemen worden opgelost.

Er is aan de vrouwen gevraagd of hun werk elektronisch geregistreerd of gecontroleerd wordt. Bij zes op de tien is dat niet het geval (61%). Bij vier op de tien wordt het wel geregistreerd (39%). Ruim de helft van deze vrouwen geeft aan dat het haar niets uitmaakt dat dit gebeurt. Ruim een kwart van degenen waarvan het werk geregistreerd wordt vindt dat terecht en een kleine kwart vindt het vervelend. Bij banken en verzekeringsbedrijven komt het het meest voor dat het werk geregistreerd of gecontroleerd wordt, terwijl dit in de ICT-sector het minst vaak voorkomt.

Tenslotte is in dit blok ten aanzien van een groot aantal aspecten van de kwaliteit van de arbeid gevraagd of men daarover tevreden is, gevolgd door een aantal meningsvragen waarop gescoord kon worden (zie tabel 16).

*Tabel 16 Percentages vrouwen die zeggen dat ze tevreden zijn over aspecten van kwaliteit van de arbeid of die het eens zijn met de uitspraak, uitgesplitst naar sector (N=3.312)*

sector	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
<b>tevreden over</b>							
de verlichting	80%	81%	88%	80%	78%	81%	80%
toilet ruimte	76%	75%	70%	79%	81%	82%	79%
uw stoel	83%	83%	76%	74%	72%	77%	78%
daglicht op uw werkplek	73%	78%	75%	80%	77%	79%	77%
uw werkruimte	70%	72%	75%	70%	72%	74%	72%
overig meubilair	73%	79%	66%	72%	70%	70%	72%
kastruimte	74%	73%	76%	73%	71%	71%	72%
kantine	74%	80%	64%	71%	64%	63%	69%
<b>mee eens</b>							
kan goed samenwerken met vr collega's	94%	94%	94%	90%	97%	92%	94%
kan goed samenwerken met m collega's	97%	97%	94%	96%	80%	91%	91%
voldoende sociale contacten in werk	92%	93%	91%	89%	93%	88%	91%
werk vereist voortdurende oplettendheid	86%	86%	90%	73%	91%	82%	85%
kan ondersteuning krijgen van collega's	85%	81%	80%	84%	84%	76%	82%
werk voldoende afwisselend	84%	77%	77%	78%	83%	80%	81%
bepaal zelf volgorde werk	84%	89%	76%	87%	64%	84%	79%
makkelijk weg van werkplek	80%	84%	73%	87%	66%	80%	77%
voldoende informatie over taken	81%	74%	79%	65%	80%	74%	77%
vind werk voldoende uitdagend	77%	74%	69%	74%	72%	74%	74%
beslis zelf over uitvoering werk	73%	76%	75%	89%	60%	78%	72%
vaak in hoog werktempo werken	70%	74%	67%	67%	78%	67%	72%
voldoende signalen of werk goed is	74%	70%	65%	70%	66%	71%	70%
krijg voldoende steun van leidinggevende(n)	69%	66%	63%	61%	63%	67%	66%
in werk vaak onverwachte gebeurtenissen	51%	49%	45%	67%	50%	52%	52%
moet vaak improviseren om opdracht uit te voeren	39%	44%	39%	64%	39%	49%	44%

De vrouwen die antwoorden zijn het meest tevreden over de verlichting op de werkplek en het minst tevreden over de kantines (80% resp. 69% tevreden). We verwachtten dat deze aspecten vooral te maken hebben met het bedrijf waar de vrouwen werken. Daarom hebben

we onderzocht of er verschillen zijn naar sector en naar bedrijfsgrootte. Vooral de vrouwen bij Philips zijn tevreden over de verlichting (!), terwijl de vrouwen in de verzekeringsbedrijven het meest tevreden zijn over de kantine; die laatste geeft bij Philips en in de dienstverlening minder reden tot tevredenheid.

Gevraagd naar de mening over de werksituatie blijkt dat de vrouwen het vooral eens zijn met positieve uitspraken over de sociale setting op het werk. Meer dan negen van de tien vrouwen kan goed samenwerken met haar vrouwelijke en met haar mannelijke collega's en heeft voldoende sociale contacten op het werk. Ook de zeggenschap over het werk lijkt weinig problemen op te leveren. Ongeveer acht op de tien vrouwen kan zelf beslissen hoe ze haar werk uitvoert, kan zelf de volgorde van de werkzaamheden bepalen, krijgt voldoende informatie over de uit te voeren taken, kan makkelijk even weg van de werkplek, kan ondersteuning krijgen van collega's als dat nodig is en vindt het werk voldoende afwisselend. Minder dan de helft van de vrouwen zegt dat ze vaak moet improviseren om een opdracht uit te voeren of zegt dat ze voor onverwachte gebeurtenissen wordt geplaatst op het werk. In het verlengde van de eerdere uitspraken over de hoge werkdruk geven acht van de tien vrouwen daarentegen wel aan dat haar werk voortdurende oplettendheid vereist en dat ze vaak in een hoog werktempo moet werken. Iets minder steun is er voor de uitspraken 'ik krijg voldoende signalen om te beoordelen of ik mijn werk goed doe' en 'ik krijg voldoende steun van mijn leidinggevenden' (70% resp 66%).

## 2.6 ARBEIDSTIJDEN

Bijna zes van de tien vrouwen is deeltijder (58%). De overgrote meerderheid van hen heeft voorheen voltijds gewerkt. Ruim vier op de tien is voltijder en de meesten van hen zijn dat ook altijd geweest. Gevraagd is hoeveel dagen per week men meestal werkt en of het aantal dagen per week vast staat of wisselt. De uitkomsten zijn te zien in tabel 17.

De overgrote meerderheid van de vrouwen werkt een vaststaand aantal dagen per week; slechts een kleine groep heeft wisselende dagen (10%). Bijna vier op de tien vrouwen werkt vijf dagen in de week (38%). Bij Philips en in de ICT-sector werken naar verhouding veruit de meeste vrouwen vijf dagen in de week (67% resp. 62%). Voor wat betreft de ICT bevestigt dit het beeld dat oprijst uit eerder onderzoek voor FNV Bondgenoten, waarbij van ICT-vrouwen vooral full-time beschikbaarheid verlangd werd (Van den Brekel, Van Klaveren & Tijdens, 1999). Bij de banken werken vrouwen relatief het minst vijf dagen per week (33%). In totaal ruim een derde van de vrouwen werkt vier dagen in de week (36%). Dit komt vooral veel voor bij de banken, de verzekeringsbedrijven en de dienstverlening. Een op de vijf vrouwen werkt drie dagen in de week (20%). Dit komt evenveel in banken, verzekeringswezen en dienstverlening voor. Slechts een kleine groep vrouwen werkt twee dagen in de week (5%). In de ICT komt dit al helemaal niet voor en bij Philips en in de verzekeringssector slechts in heel geringe mate. Het gemiddelde aantal werkdagen is bij Philips en in de ICT dan ook het hoogst, terwijl het in de dienstverlening het laagst is. In de tabel is tevens te zien dat in de ICT vrouwen het meest een vast aantal werkdagen per week hebben, terwijl vrouwen bij Philips vaker wisselende dagen hebben.

Tabel 17 Verdeling van arbeidsdagen per week naar sector (N=3.312)

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
1 dag	0	0	0	0	0	0	0

2 dgn	7	2	2	0	8	3	5
3 dgn	21	21	8	8	25	17	20
4 dgn	39	37	21	29	39	32	36
5 dgn	33	39	68	62	28	46	39
6-7 dgn	0	0	2	0	0	1	0
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
gemiddeld	4,0	4,1	4,6	4,5	3,8	4,2	4,1
vaste dgn	90%	91%	89%	93%	90%	90%	90%

Gevraagd is hoeveel uur per week men werkt volgens het contract. Dat loopt uiteen van 6 tot 40 uur. Gemiddeld werken de vrouwen ruim 30 uur per week, zoals tabel 18 laat zien. In de ICT wordt het langst gewerkt, en wel gemiddeld ruim 34 uur. De gemiddelde werkweek van de vrouwen bij Philips bedraagt bijna 33 uur, bij de verzekeringsbedrijven is die 31 uur. In de banken en de dienstverlening wordt gemiddeld iets minder dan 30 uur gewerkt. Vrijwel alle vrouwen hebben in hun arbeidscontract een vast aantal uren afgesproken. Minder dan 3% heeft een wisselend aantal uren.

Tabel 18 Verdeling van arbeidsuren per week naar sector (N=3.312)

	bank	verzekeer	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
5-9 uur		0			0	1	0
10-14	1	0	2		2	2	1
15-19	13	6	3	2	13	6	9
20-24	19	22	18	13	21	20	20
25-29	8	4	5	2	11	7	7
30-34	14	26	20	26	21	23	21
35-39	41	28	15	17	28	24	29
40-45	4	13	38	40	5	19	13
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
gemidd.	29,7	31,0	32,9	34,3	28,7	30,9	30,3

Bijna driekwart van de vrouwen werkt niet volgens een rooster (73%). De resterende groep heeft wel een rooster. In bijna de helft van de gevallen kent men dat minstens een kwartaal van te voren. In de ICT-sector kent men het rooster het kortst van te voren, bij de banken het verst van te voren. Bij bijna een derde van de vrouwen die volgens een rooster werken wordt dit opgesteld door de de leidinggevende. Vooral bij Philips komt dit voor, terwijl het in de ICT slechts in zeer geringe mate voorkomt. Ruim vier op de tien vrouwen die volgens rooster werken stellen dit zelf in overleg met collega's op. Dit komt vooral in het verzekeringsbedrijf voor, maar in het geheel niet bij Philips. Dan is er een kleine groep vrouwen wier rooster wordt opgesteld door een werkvoorbereider of planner. Daarbij zijn er nauwelijks verschillen tussen bedrijven. Er was ook de mogelijkheid gegeven om een opmerking te maken. Daarbij valt op dat enerzijds er een groep is die aangeeft dat de roosters vastliggen terwijl anderzijds een groep zegt dat ze zelf haar rooster maakt. Tenslotte is aan de vrouwen die volgens een rooster werken gevraagd of ze als dat nodig is hun werkrooster kunnen ruilen met collega's. Bijna de helft van deze groep vrouwen kan altijd ruilen als dat nodig is. Een derde kan vaak ruilen, een vijfde kan soms ruilen en de resterende kleine groep kan nooit ruilen. Ruilen kan bij Philips het meest en in de ICT-sector het minst.

In een volgend blok is gevraagd naar overwerk: ‘werkt u wel eens over?’ Meer dan de helft van de vrouwen blijkt nooit over te werken (56%). Een op de vijf vrouwen werkt minstens elke maand over (21%) en een iets grotere groep minstens elke week (23%). Het zal niet verbazen dat overwerk het meest voorkomt in de ICT-sector. Overwerk wordt het minst gerapporteerd door vrouwen in het bank- en verzekeringswezen. Gevraagd naar de redenen waarom men niet overwerkt, is veruit het meest gegeven antwoord dat er geen overwerk plaatsvindt op de afdeling of in het bedrijf. Slechts een kleine groep geeft aan niet te willen overwerken; een iets grotere groep noemt andere redenen. De ‘overwerkers’ maken gemiddeld bijna 3 overuren per week. In de ICT-sector is dat met ruim 3,3 uren het meest, in het bankwezen met 2,5 uren het minst.

‘Krijgt u compensatie voor overwerk?’, zo is gevraagd. Ruim een derde van alle vrouwen meldt dat ze compensatie in tijd krijgt. Dit komt vooral voor in de dienstverlening, terwijl het veel minder voorkomt bij Philips. Een op de vijf heeft een keuze tussen compensatie in tijd of in geld. Dit komt vooral bij de banken en verzekeringsbedrijven voor. Ruim een op de tien rapporteert dat er financiële compensatie is. Dit is vooral te vinden bij de verzekeringsbedrijven en bij Philips. Bijna een kwart zegt dat ze geen compensatie krijgt voor overwerk, waarbij de meest genoemde reden is dat zij overwerk niet vergoed krijgen omdat dat niet geldt in hun loonschaal. Een tweede reden is dat het bedrijf hoe dan ook overwerk niet vergoedt. Dit komt vooral voor in de ICT-sector en in de overige dienstverlening.

Gevraagd is of men gemakkelijk verlof- of adv-dagen kan opnemen. Bij bijna de helft van de vrouwen kan dat als ze het ruim van tevoren aankondigen (47%). Bij ruim een derde kan het zelfs voor de volgende dag (38%). Ruim een op de tien kan niet gemakkelijk vrije dagen opnemen, omdat het opnemen van vrije problemen geeft of omdat het daarvoor veel te druk is. Bij Philips is het het gemakkelijkst om vrije dagen op te nemen, in de overige dienstverlening het minst gemakkelijk.

Tenslotte is ook gevraagd of men gemakkelijk verlofdagen kan opnemen voor de verzorging van een ziek gezinslid. Uit de antwoorden blijkt dat meer dan de helft van de vrouwen dit niet weet (55%). Zij hebben vermoedelijk geen ervaring met het opnemen van verlofdagen, want vooral vrouwen zonder kinderen of met uitwonende kinderen geven vaak aan dit niet te weten (zie tabel 19). Van de overige vrouwen geeft een meerderheid aan dat zij wel gemakkelijk zulke verlofdagen kunnen opnemen (36%) en een minderheid dat ze dit niet kunnen (10%). Vrouwen met kinderen tot 4 jaar zeggen het meest vaak dat ze gemakkelijk verlofdagen kunnen opnemen, gevolgd door vrouwen met kinderen tot 12 jaar.

Tabel 19 Opnemen van verlofdagen voor de verzorging van ziek gezinslid naar gezinsfase (N=3.312)

	geen kinderen	1e kind op komst	jongste kind 0-4 jr	jongste kind 4-13 jr	jongste kind >=13 thuisw	alle kinderen uitwonend	allen
ja	24	18	58	53	41	31	36
nee	6	12	14	17	10	9	10
weet niet/nvt	70	70	29	29	49	60	55
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

‘Hoeveel tijd bent u meestal kwijt om van huis naar werk te reizen?’, zo is gevraagd. Dit heeft alleen betrekking op de heenreis. Gemiddeld doen de vrouwen er net iets meer dan een half uur over om naar hun werk te reizen. Bij Philips is dit veel korter en bij de ICT



veel langer (21 respectievelijk 39 minuten). De groep tot 30 jaar heeft de kortste reistijd, gevolgd door de dertigers, terwijl de vrouwen van 45 jaar en ouder de langste reistijd hebben. Ruim driekwart van de vrouwen kan van haar werkgever niet thuis telewerken (77%). Bijna een op de tien weet dit niet (8%). De resterende groep kan wel thuis telewerken. Het zal niet verbazen dat dit bovengemiddeld voorkomt in de ICT, gevolgd door de overige dienstverlening en door de verzekeringsbedrijven. Bij Philips daarentegen kan telewerken veel minder, evenals in de dienstverlening en bij de banken. Als vrouwen kunnen telewerken heeft de meerderheid van hen daarvoor voldoende faciliteiten thuis. Een minderheid heeft onvoldoende faciliteiten. Bij een zeer kleine groep worden de faciliteiten binnenkort gerealiseerd. Deze uitkomsten bevestigen het beeld dat onlangs uit ander onderzoek naar voren is gekomen, zowel ten aanzien van het voorkomen van telewerken als ten aanzien van de faciliteiten daarvoor (Van Klaveren en Van de Westelaken, 2000; Tijdens, Van Klaveren en Wetzels, 2001).

Als laatste hebben we een aantal vragen gesteld naar de mening van vrouwen over arbeidstijden. In tabel 20 zijn de antwoorden uitgesplitst naar sector; hier vermelden we de resultaten. Een op de vijf vrouwen geeft aan dat ze graag een dag minder per week wil werken en dus minder verdienen (20%). Ruim een op de vijf vrouwen geeft aan dat ze graag minder uren per week wil werken en dus minder verdienen (23%). Daarentegen is er slechts een zeer kleine groep die aangeeft dat ze liever meer uren per week wil werken dan nu (6%). Deeltijdarbeid wordt bij ons op alle functieniveaus geaccepteerd, zo geeft de helft van de vrouwen aan (51%). Eveneens de helft van de vrouwen zegt dat ze zelf haar begin- en eindtijden kan bepalen (52%). Bijna een op de zeven geeft aan dat ze graag op andere tijdstippen wil werken dan nu (13%). De helft zou graag af en toe thuis willen telewerken (52%). Ruim de helft kan haar werk goed afkrijgen in de tijd die er voor staat (56%). Tenslotte zegt ruim een derde dat overwerk bij haar op de afdeling heel normaal is (36%).

Tabel 20 Percentage vrouwen dat het eens is met de uitspraak, uitgesplitst naar sector (N=3.312)

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
Kan werk goed afkrijgen in tijd die er voor staat	56%	55%	56%	57%	56%	58%	56%
Kan zelf begin- en eindtijden bepalen	48%	75%	55%	70%	35%	53%	52%
Zou graag af en toe thuis werken	55%	63%	45%	68%	41%	53%	52%
Deeltijdarbeid op alle functieniveaus	37%	34%	32%	41%	71%	54%	51%
Overwerk is de afdeling heel normaal	29%	39%	57%	44%	30%	42%	36%
Ik wil graag minder uren werken	26%	21%	40%	29%	21%	22%	23%
Ik wil graag een dag minder werken	20%	18%	34%	22%	18%	21%	20%
Ik wil graag op andere tijdstippen werken	19%	8%	17%	11%	12%	13%	13%
Ik wil liever meer uren werken	5%	6%	9%	4%	6%	7%	6%



### **3 WAT VERWACHTEN VROUWEN IN DE FINANCIËLE EN ZAKELIJKE DIENSTVERLENING EN IN DE IT/ET VAN DE BOND?**

#### **3.1 LIDMAATSCHAP**

‘Bent u lid van FNV Bondgenoten?’, zo is gevraagd. De vragenlijst is toegestuurd naar vrouwen die bij FNV Bondgenoten staan geregistreerd als lid. Als de respons op de vragenlijst geen vertekeningen laat zien ten opzichte van de groep die de vragenlijst niet heeft teruggestuurd, dan is de ledenadministratie van de bond goed op orde, zo blijkt uit de antwoorden op deze vraag: 99% van de vrouwen geeft aan lid te zijn. Er hebben vijf personen geantwoord die van een andere bond lid zijn, waarvan twee zeggen dat ze lid zijn van de Dienstenbond, een lid is van de AOB en een van de Vrouwenbond FNV. Negen vrouwen hebben geantwoord die hun lidmaatschap hebben opgezegd. Daarvoor worden enkele redenen gegeven: ‘te duur’, ‘ik voelde mij niet meer zo thuis’ en geldgebrek. Ook antwoordt een groep van 22 vrouwen die zegt nooit lid geweest te zijn. Het is niet helemaal duidelijk hoe zij dan toch de enquête hebben ontvangen, mogelijk via een collega of huisgenoot.

Aan de leden is gevraagd wanneer ze lid geworden zijn van FNV Bondgenoten of een voorloper daarvan. Ruim de helft is in de jaren negentig (inclusief 2000) lid geworden (61%). Nog eens ruim een kwart is in de jaren tachtig lid geworden (28%). De resterende groep is eerder dan 1980 lid geworden (12%). De vrouwen bij de banken zijn gemiddeld het langst lid, die bij Philips en in de ICT het kortst. De duur van het lidmaatschap hangt deels samen met iemands leeftijd. Als we controleren voor leeftijd, dan blijkt dat in de groep tot 30 jaar nog steeds de vrouwen bij Philips het kortst lid zijn, maar nu zijn de vrouwen in de dienstverlening het langst lid. In de leeftijdsgroep 30-45 jaar zijn de vrouwen in de ICT het kortst lid en de vrouwen bij de banken het langst. In de leeftijdsgroep 45 jaar en ouder zijn de vrouwen bij Philips het kortst lid en de vrouwen in de dienstverlening het langst.

Er is uiteraard ook gevraagd waarom men lid van FNV Bondgenoten is; daarbij waren meer antwoorden mogelijk. Veruit de meest genoemde reden is individuele hulpverlening bij problemen op het werk (67%), gevolgd door een vergelijkbaar argument: ‘het geeft me zekerheid’ (55%). Onze uitkomsten suggereren samen met die van MuConsult (1999, 14) dat individuele hulpverlening voor vrouwen een zeer belangrijke overweging is om lid te worden en te blijven. Het feit dat FNV Bondgenoten hun CAO afsluit is voor ruim vier op de tien vrouwen een argument voor het lidmaatschap (43%). Rechtsbijstand en informatievoorziening wordt door een iets kleinere groep als argument genoemd (36 respectievelijk 35%). Dan volgen enkele veel minder vaak genoemde argumenten: ‘mijn familie of kennissen zijn ook lid’ (17%); ‘mijn collega’s zijn ook lid’ (6%); cursussen bij de FNV (5%), loopbaanadviezen (5%) en voordeelcoupons van de FNV (2%).

Tabel 21 Percentage vrouwen dat reden noemt waarom ze lid is van FNV Bondgenoten, uitgesplitst naar sector (N=3.312)

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
Individuele hulpverlening bij problemen	63%	64%	68%	72%	66%	70%	67%
Geeft me zekerheid	58%	58%	55%	63%	49%	56%	55%
FNV Bondgenoten sluit CAO af	46%	49%	45%	23%	61%	24%	43%
Rechtsbijstand	31%	31%	41%	48%	38%	37%	36%
Informatievoorziening	31%	37%	29%	41%	34%	35%	34%
Mijn familie of kennissen zijn ook lid	17%	18%	14%	18%	14%	19%	17%
Mijn collega's zijn ook lid	4%	4%	12%	2%	10%	6%	6%
Loopbaanadviezen	2%	4%	8%	5%	6%	6%	5%
Cursussen bij de FNV	3%	3%	11%	5%	4%	7%	5%
Voordeelcoupons van de FNV	1%	2%	5%	1%	3%	3%	2%

Zes op de tien vrouwen heeft de bond nooit benaderd met een individuele kwestie (62%), bijna vier op de tien heeft de bond gevraagd om persoonlijke dienstverlening (38%). Daarbij zijn drie mogelijkheden gegeven om aan te kruisen: ontslagkwesties, beloningskwesties en reorganisaties. Ook was er de mogelijkheid een andere reden in te vullen. Hiervan is ruimschoots gebruik gemaakt: zie tabel V. Honderden vrouwen schreven op waarom ze de bond om hulp hadden gevraagd. Hun antwoorden zijn gecodeerd naar drie nieuwe categorieën: kwesties rond werktijden, rond ziekte en inzake een arbeidscontract. Herhaaldelijk werd aangegeven dat men voor diverse kwesties bij de bond was geweest. Deze antwoorden zijn als verschillende kwesties gecodeerd. Uit tabel 22 (volgende blz.) blijkt dat 12% van de vrouwen ooit de bond heeft benaderd met een ontslagkwestie; dit wordt vaak genoemd door vrouwen bij Philips, gevolgd door vrouwen in de overige dienstverlening. 7% heeft de bond benaderd vanwege reorganisaties, waartoe faillissementen en fusies zijn gerekend. Dit wordt het minst genoemd door vrouwen bij Philips. Beloningskwesties zijn door 6% van de vrouwen genoemd; bovengemiddeld bij Philips, ICT en de dienstverlening. 2% noemt werktijdenkwesties; deze hebben vaak betrekking op deeltijdwerk. Kwesties rond ziekte, arbeidsongeschiktheid, wao, gak en arbeidsomstandigheden worden eveneens door 2% van de vrouwen genoemd; zij het door 6% van de vrouwen bij Philips. Tenslotte noemt 1% kwesties rond het arbeidscontract. Bedacht moet worden dat de percentages bij laatstgenoemde soorten kwesties lager zijn, omdat ze spontaan genoemd zijn en niet aangekruist konden worden.

In Tabel 22 zijn de percentages vrouwen dat in verband met ontslag en reorganisatie de bond om hulp hebben gevraagd, relatief laag in vergelijking met die in het MuConsult-onderzoek (1999, 31), de vraag naar hulp in beloningskwesties verhoudt zich daar ongeveer evenredig mee.

Tabel 22 *Percentage vrouwen dat de bond wel eens heeft gevraagd om persoonlijke dienstverlening, uitgesplitst naar sector (N=3.312)*

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
ivm andere reden	15%	12%	24%	14%	15%	18%	16%
ivm ontslag	6%	9%	7%	22%	9%	18%	12%
ivm reorganisatie	6%	7%	4%	7%	6%	8%	7%
ivm beloningskwestie	3%	5%	10%	9%	10%	5%	6%
ivm werktijden, vakantie en verlof	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%
ivm ziekte arbeidsongeschiktheid							
wao gak arbo	2%	2%	6%	1%	1%	3%	2%
ivm arbeidscontract	1%	0%	1%	0%	1%	2%	1%

Van de vrouwen die met een probleem naar de bond zijn gegaan, zegt vier op de tien dat dit probleem is opgelost dankzij de bond. Drie op de tien geeft aan dat het probleem is opgelost vanwege andere redenen. Twee op de tien zegt dat de bond niet heeft kunnen helpen en een op de tien geeft aan dat het probleem te complex was. Ontslagkwesties zijn het vaakst opgelost. Bijna de helft van de vrouwen die zo'n kwestie heeft aangekaart zegt dat de kwestie dankzij de bond is opgelost. Reorganisatiekwesties worden het minst vaak opgelost. Ruim een kwart van de vrouwen die zo'n kwestie heeft aangekaart geeft aan dat deze dankzij de bond is opgelost. Beloningskwesties en overige kwesties zitten hier tussenin.

Aan de vrouwen is gevraagd of zij in de toekomst een probleem op het werk verwachten waarvoor ze de bond nodig zouden kunnen hebben. Bijna driekwart verwacht geen problemen (72%). Als men problemen verwacht, dan zijn dat in de helft van de gevallen reorganisatieproblemen. Een kleine groep verwacht belonings- of ontslagproblemen en een kwart verwacht andere problemen. Ook hier was er de mogelijkheid van open antwoorden. Daar is veel gebruik van gemaakt (zie tabel VI in de bijlage).

De overgrote meerderheid van de vrouwen is geen kaderlid van FNV Bondgenoten (94%). Ook is de overgrote meerderheid geen lid van de ondernemingsraad of van een OR-commissie (96%). Vrijwel niemand is lid van een VGW-commissie (1%). Een enkeling is lid van een Vrouwencommissie. Wel is er nog een kleine groep die lid is van een andere commissie (2%).

Gevraagd of er in het desbetreffende bedrijf leden van FNV Bondgenoten actief zijn, zegt ruim een derde dat dit bij hen het geval is (39%). Een kwart zegt dat dit niet het geval is (25%). De resterende, grote, groep zegt dit niet te weten (37%). Vrouwen bij Philips geven veel vaker dan de anderen aan dat bij hen in het bedrijf leden van FNV Bondgenoten actief zijn (73%). Daarentegen rapporteren vrouwen in de dienstverlening, de ICT en de overige dienstverlening vaak dat er bij hen geen actieve vakbondsleden zijn (34%, respectievelijk 31 en 27% actief). Bij de banken en verzekeringsbedrijven ligt de score in het midden (50 respectievelijk 51%).

Gevraagd of er mensen op de afdeling lid van een vakbond zijn, zegt ruim de helft van de vrouwen dat dit het geval is (52%) Bijna de helft van de vrouwen geeft aan dat hieronder

leden van de FNV zijn (47%). Ruim een op de tien geeft aan dat collega's lid zijn van het CNV (12%). Een kleine groep rapporteert dat collega's lid zijn van een MHP bond (2%). Een op de tien geeft aan dat collega's lid zijn van een andere bond (10%).

In de tabel hieronder worden de percentages vrouwen die actief zijn of die vakbondsleden kennen, naast elkaar gezet. Opvallend is dat vrouwen bij Philips veel vaker dan anderen rapporteren dat bij hen op het bedrijf vakbondsleden actief zijn, maar dat zij niet vaker dan de anderen zeggen dat bij hen op de afdeling collega's lid zijn van een vakbond. Daarentegen zeggen vrouwen in de ICT veel vaker dan de anderen dat zij zelf kaderlid zijn of dat zij lid zijn van een OR of commissie, maar er zijn bij hen in het bedrijf veel minder vaak leden van de bond actief; ook hebben zij op hun afdeling veel minder vaak collega's die vakbondsleden zijn. Vrouwen in de overige dienstverlening lijken in dit opzicht sterk op vrouwen in de ICT. Vrouwen in de banken en in de verzekeringen vertonen vrijwel identieke patronen en zij nemen een middenpositie in.

Tabel 23 Percentage vrouwen dat actief is of vakbondsleden kent, uitgesplitst naar sector (N=3.312)

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
Zelf kaderlid FNV Bondgenoten	5%	5%	5%	8%	6%	6%	6%
Lid van OR of commissie	4%	6%	7%	11%	4%	7%	5%
Leden bond actief in bedrijf	51%	52%	73%	31%	34%	27%	39%
Vakbondsleden op afdeling	56%	57%	58%	30%	67%	37%	52%
waaronder van FNV bond	47%	50%	54%	26%	64%	32%	46%

### 3.2 VAKBOND EN ACTIVITEITEN

'Welke onderwerpen moeten goed geregeld zijn in uw CAO of bedrijfsregeling?', zo is gevraagd. Daarbij konden diverse antwoorden worden aangekruist (zie tabel 24, volgende blz.). Het meest genoemd is inschaling/salaris, direct gevolgd door arbeidsomstandigheden (93 respectievelijk 90%). Vrijwel alle vrouwen vinden dat dit goed geregeld moet zijn. Dan volgt een groep onderwerpen die in afnemende mate scoren: opleidingsmogelijkheden, deeltijdarbeid, verzorgingsverlof, werkzekerheid, overwerk, werkdruk, kinderopvang, variabele werktijden, ouderschapsverlof en loopbaanbeleid (van 71 aflopend naar 57%). De klachtenregeling ongewenste intimiteiten wordt door net iets meer dan de helft van de vrouwen genoemd (52%), terwijl werkoverleg en telewerken door minder dan de helft van de vrouwen wordt genoemd (42 respectievelijk 38%). Er was ook de mogelijkheid geboden om zelf een onderwerp in te vullen. Daarvan heeft een kleine groep gebruik gemaakt (8%). Dan blijkt een verscheidenheid aan antwoorden (zie tabel VII in bijlage). Het meest genoemd zijn onderwerpen die te maken hebben met pensioenen, zoals pensioen bij 40 dienstjaren, flexibel pensioen en pensioenopbouw.

Om te onderzoeken of vrouwen uit opeenvolgende gezinsfasen verschillende wensen hebben ten aanzien van de onderwerpen die in de CAO geregeld zouden moeten zijn, bevat tabel 24 een uitsplitsing.

Tabel 24 *Percentage vrouwen dat een onderwerp goed geregeld wil zien in de CAO en percentage vrouwen dat een onderwerp goed geregeld wil zien in de CAO, uitgesplitst naar sector (N=3.312)*

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
Inschaling/salaris	92%	93%	97%	94%	96%	91%	93%
Arbeidsomstandigheden	92%	92%	94%	90%	91%	88%	90%
Opleidingsmogelijkheden	73%	66%	60%	76%	74%	70%	71%
Deeltijdarbeid	73%	71%	58%	72%	71%	66%	70%
Verzorgingsverlof	71%	67%	55%	66%	71%	63%	67%
Werkzekerheid	76%	66%	66%	57%	60%	57%	64%
Overwerk	59%	66%	51%	67%	67%	63%	63%
Werkdruk	65%	64%	57%	48%	68%	55%	62%
Kinderopvang	64%	60%	55%	62%	65%	57%	62%
Variabele werktijden	63%	73%	46%	65%	51%	58%	60%
Ouderschapsverlof	60%	58%	52%	64%	61%	56%	59%
Loopbaanbeleid	70%	55%	51%	66%	49%	52%	57%
Klachtenregeling ongewenste intimiteiten	60%	55%	51%	53%	47%	49%	52%
Werkoverleg	37%	35%	39%	38%	49%	44%	42%
Telewerken	38%	45%	30%	53%	29%	39%	38%
Anders	8%	8%	3%	5%	8%	7%	8%

	geen kinderen	1e kind op komst	jongste kind 0-4 jr	jongste kind 4-13 jr	jongste kind >=13 thuisw	alle kinderen uitwonend	allen
Inschaling/salaris	95%	96%	92%	92%	93%	92%	93%
Arbeidsomstandigheden	91%	90%	88%	89%	91%	91%	90%
Opleidingsmogelijkheden	75%	70%	68%	71%	68%	66%	71%
Deeltijdarbeid	65%	78%	82%	78%	66%	66%	70%
Verzorgingsverlof	59%	71%	84%	78%	69%	63%	68%
Werkzekerheid	64%	63%	58%	66%	65%	65%	64%
Overwerk	64%	63%	64%	67%	64%	54%	63%
Werkdruk	61%	61%	56%	65%	66%	65%	62%
Kinderopvang	50%	91%	91%	74%	53%	55%	62%
Variabele werktijden	58%	62%	64%	65%	55%	58%	60%
Ouderschapsverlof	49%	87%	87%	69%	49%	53%	59%
Loopbaanbeleid	59%	59%	56%	58%	51%	51%	57%
Klachtenreg ongew intimit.	51%	61%	53%	57%	50%	48%	52%
Werkoverleg	40%	46%	35%	44%	49%	51%	42%
Telewerken	38%	39%	42%	44%	32%	30%	38%
Anders	95%	96%	92%	92%	93%	92%	93%

Daaruit blijkt onder meer dat vrouwen met oudere of met uitwonende kinderen minder belang hechten aan opleidingsmogelijkheden, aan deeltijdarbeid en aan loopbaanbeleid. Vrouwen met een kind tot 4 jaar vinden deeltijdarbeid daarentegen juist een zeer belangrijk onderwerp om in de CAO te regelen. Deze groep vindt het ook het belangrijkste dat verzorgingsverlof in de CAO komt, terwijl ze regelingen inzake overwerk juist minder belangrijk vinden. Kinderopvangregelingen worden het belangrijkste gevonden in de groep waar een eerste kind op komst is of waar de jongste nog geen vier jaar is. Deze groepen vinden ook variabele werktijden belangrijk, evenals ouderschapsverlof.

‘Hoe vaak merkt u iets van FNV Bondgenoten?’ De antwoorden op deze vraag konden gegeven worden op een schaal van 1=nooit tot 4=vaak (zie tabel 25). Dan blijkt dat de vakbondsleden veruit het meest frequent iets merken van de bond omdat ze artikelen in het FNV Magazine lezen (2,9). Ook zien ze af en toe een brochure van de bond (2,1). Iets minder frequent zien ze activiteiten van de bond op de televisie, gevolgd doordat ze van de bond horen via collega’s (1,8 respectievelijk 1,6). In het verlengde van eerdere conclusies scoort dit laatste antwoord opnieuw hoger bij Philips dan bij de andere sectoren. Bellen met de bond en bezoek aan de website van de bond wordt in gelijke mate gemeld (1,3). Bezoek van een vergadering van de bond of bezoek aan een kantoor van de bond komen gemiddeld het minst vaak voor (1,2). De volgorde is in de sectoren steeds dezelfde, behalve dat onder de vrouwen in de ICT ‘bezoek de website van de bond’ hoger scoort dan ‘hoor van de bond via collega’s’.

Tabel 25 Gemiddelde waarde voor frequentie hoe vaak men iets merkt van FNV Bondgenoten op een schaal van 1 (nooit) tot 4 (vaak), uitgesplitst naar sector (N=3.312)

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
Lees artikelen in FNV Magazine	2,9	2,9	2,8	2,8	2,9	2,9	2,9
Zie een brochure van de bond	2,2	2,1	2,1	1,9	2,2	2,0	2,1
Zie activiteiten op de televisie	1,8	1,8	1,8	1,7	1,8	1,8	1,8
Hoor van de bond via collega's	1,5	1,5	1,8	1,4	1,8	1,4	1,6
Overwogen om lidmaatschap op te zeggen	1,4	1,3	1,5	1,3	1,4	1,4	1,4
Bel met de bond	1,2	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,3
Bezoek de website van de bond	1,2	1,2	1,3	1,5	1,3	1,3	1,3
Bezoek een vergadering van de bond	1,1	1,2	1,3	1,2	1,3	1,2	1,2
Kom op een kantoor van de bond	1,1	1,1	1,2	1,1	1,3	1,1	1,2

Een enigszins vergelijkbare vraag is ten aanzien van ‘bellen met de bond’ gesteld in het MuConsult-onderzoek (1999, 29). De nu gevonden scores zijn laag in vergelijking hiermee. Hetzelfde lijkt het geval met de door ons gevonden scores ten aanzien van ‘overwogen om lidmaatschap op te zeggen’; ze zijn tenminste aanmerkelijk lager dan te verwachten zou zijn op basis van de door MuConsult (1999, 18-19) waargenomen grote uitstroom van vrouwen.

Er is ook gevraagd over welke onderwerpen FNV Bondgenoten brochures zou moeten publiceren. Daarbij waren meerdere antwoorden mogelijk (zie tabel 26). Brochures over

flexibele pensionering worden het meest genoemd, gevolgd door brochures over ontslagwetgeving (52 respectievelijk 47%). Brochures over trainingen en cursussen van de bond, de CAO, loopbaanadviezen, regelingen voor kinderopvang, tijd-voor-tijd en geld-voor-tijd regelingen, RSI (muisarm) en over regelingen voor ouderschapsverlof worden in aflopende volgorde genoemd (van 44 naar 34%). Bij de onderwerpen die spontaan genoemd zijn komt opnieuw het onderwerp pensioenen vaak naar voren, maar ook een verscheidenheid aan andere onderwerpen wordt genoemd (zie tabel VIII in de bijlage).

Tabel 26 Gemiddeld percentage vrouwen dat zou willen dat FNV Bondgenoten over dit onderwerp een brochure publiceert, uitgesplitst naar sector (N=3.312)

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
Flexibele pensionering	52%	53%	42%	58%	52%	52%	52%
Ontslagwetgeving	45%	45%	40%	53%	42%	52%	47%
Trainingen en cursussen van de bond	36%	38%	37%	50%	46%	48%	44%
CAO	44%	47%	48%	36%	57%	29%	43%
Loopbaanadviezen	44%	35%	40%	48%	40%	44%	42%
Regelingen voor kinderopvang	35%	38%	34%	38%	44%	38%	39%
Tijd-voor-tijd en geld-voor-tijd	31%	35%	52%	38%	40%	38%	37%
RSI (muisarm)	33%	46%	30%	52%	32%	36%	36%
Regelingen voor ouderschapsverlof	30%	34%	27%	33%	38%	33%	34%
Anders	5%	7%	4%	8%	7%	8%	7%

Vooraf de vrouwen in de ICT scoren op een aantal gewenste onderwerpen bovengemiddeld: met name ten aanzien van flexibele pensionering, ontslagwetgeving, trainingen en cursussen, loopbaanadviezen en RSI. Ook de vrouwen in de verzekeringssector zijn bovengemiddeld geïnteresseerd in informatie over RSI. Vrouwen bij Phillips zijn naar verhouding sterk geïnteresseerd in brochures over tijd-voor-tijd en tijd-voor-geld, vrouwen in de dienstverlening in CAO-brochures en vrouwen in de overige dienstverlening in materiaal over de ontslagwetgeving.

We hebben ook gevraagd op welke wijze men het liefst informatie over dergelijke onderwerpen van de bond ontvangt. Uit de antwoorden blijkt dat ruim zes op de tien vrouwen het liefst informatie ontvangen via het FNV Magazine (61%). Informatie via brochures komt op de tweede plaats (54%). Info per e-mail en via de FNV website scoren aanzienlijk lager (17 respectievelijk 13%). ‘Informatie is niet gewenst’ wordt door ruim een op de tien vrouwen genoemd (12%). Informatie op bijeenkomsten en telefonische informatie worden vrijwel niet gewenst (3 respectievelijk 1%).

‘Zou u aan cursussen of bijeenkomsten van de vakbond willen deelnemen?’, zo is voorts gevraagd. Ruim een kwart van de vrouwen geeft te kennen dit wel te willen (26%). Ruim de helft wil echter niet deelnemen aan cursussen of bijeenkomsten (53%). Daarbij is ‘tijdgebrek’ de meest genoemde reden, gevolgd door ‘geen zin in’ en andere redenen. Een op de vijf vrouwen weet niet of ze aan cursussen of bijeenkomsten van de vakbond willen deelnemen. Gaan we na welke vrouwen wel en welke niet willen deelnemen aan cursussen of bijeenkomsten, dan blijkt dat vrouwen van 45 jaar en ouder, laagopgeleide vrouwen en vrouwen met een dienstverband langer dan 10 jaar significant vaker niet willen deelnemen.

Daarentegen willen vrouwen met een dienstverband van 5 jaar of minder significant vaker deelnemen.

Aan degenen die wel naar een cursus of bijeenkomst willen, is gevraagd waar deze dan over zou moeten gaan. Daarbij waren diverse antwoorden mogelijk. Cursussen of bijeenkomsten over onderhandelen en loopbaanorientatie worden in even grote mate genoemd (47% van de groep die cursussen of bijeenkomsten wil volgen). Ook een cursus presentatietechnieken of een training functioneringsgesprekken mogen zich in een redelijke belangstelling verheugen (38 respectievelijk 37% van deze groep). Een bijeenkomst over het voorkomen van RSI, een bijeenkomst over verlofregelingen arbeid & zorg of een sollicitatietraining worden in mindere mate genoemd (30% respectievelijk 24 en 20%). Als laatste worden een OR-cursus en een kadercursus genoemd (16 respectievelijk 14%).

Gevraagd naar welke dagdelen dan de voorkeur hebben, blijkt dat de voorkeur van een ruime helft van de vrouwen die een cursus of bijeenkomst wil volgen uitgaat naar de avond, terwijl een ruime kwart een voorkeur voor overdag heeft en een kleine kwart geen voorkeur. Er is hierbij vrijwel geen verschil tussen de dagen maandag tot en met donderdag (zie ook tabel IX in de bijlage). Voor de vrijdag is de voorkeur voor de middag of de avond ongeveer gelijk: zo'n vier op de tien vrouwen, terwijl twee op de tien geen voorkeur heeft. Voor de zaterdag gaat de grootste voorkeur uit naar overdag, slechts een zeer kleine groep voelt voor de zaterdagavond; een kwart heeft geen voorkeur.

'Zou u ook aan een cursus of bijeenkomst deelnemen als die in Utrecht wordt gehouden?', zo is gevraagd aan de vrouwen die aangaven naar een cursus of bijeenkomst te willen. De helft van deze vrouwen zou wel komen, terwijl de andere helft dit niet zou doen (51 respectievelijk 49%). Van de vrouwen die niet zouden willen komen zegt het grootste deel dat Utrecht te ver weg is en zegt een kleiner deel dat ze alleen naar cursussen of bijeenkomsten wil in de eigen regio.

Tenslotte is gevraagd naar de mening over FNV Bondgenoten. Men kon aangeven of men het oneens, neutraal of eens was met een uitspraak, of dit niet wist (zie tabel 27).

Tabel 27 Verdeling van antwoordcategorieën bij acht uitspraken ten aanzien van FNV Bondgenoten, gerangschikt van meest mee eens naar minst mee eens (N=3.312)

	on-eens	neu-traal	eens	weet niet	niet ingevuld	totaal %
FNV Bondgenoten heeft een informatief magazine	2	21	69	3	4	100
FNV Bondgenoten doet goed werk voor mijn beroepsgroep	5	38	43	11	2	100
FNV Bondgenoten doet goed werk voor vrouwen	2	43	34	18	4	100
FNV Bondgenoten heeft informatieve brochures	1	21	26	47	4	100
FNV Bondgenoten is telefonisch goed bereikbaar	6	17	23	50	4	100
FNV Bondgenoten heeft een informatieve website	0	17	14	64	5	100
Bestuurders FNV Bondgenoten zijn gemakkelijk aan te spreken	5	16	9	66	4	100
bij FNV Bondgenoten heerst een mannencultuur	10	19	6	60	5	100

Het meest zijn de vrouwen het eens met de uitspraak dat FNV Bondgenoten een informatief magazine heeft (69%). Een goede tweede is de uitspraak 'FNV Bondgenoten doet goed



werk voor mijn beroepsgroep' (43% mee eens). Op de derde plaats komt de uitspraak 'FNV Bondgenoten doet goed werk voor vrouwen' (34%). 'FNV Bondgenoten heeft informatieve brochures' staat op de vierde plaats (26%). Hierbij moet echter aangetekend worden dat bijna de helft van de vrouwen hier aankruist dat ze dit niet weet, vermoedelijk omdat ze geen brochures van FNV Bondgenoten kent. 'FNV Bondgenoten is telefonisch goed bereikbaar' scoort vijfde op de lijst van uitspraken (23% mee eens). Ook hier is er een grote groep die dit niet weet. 'FNV Bondgenoten heeft een informatieve website' wordt als zesde genoemd (14%). Hier is zelfs twee derde die dit niet weet. 'Bestuurders van FNV Bondgenoten zijn gemakkelijk aan te spreken' scoort op de zevende plaats (9% mee eens). Ook hier is er een grote groep die dit niet weet, vermoedelijk omdat ze geen bestuurder kennen. Opmerkelijk is dat weinig steun bestaat voor de uitspraak dat bij FNV Bondgenoten een mannencultuur heerst (6% eens). Deze score is ook aanmerkelijk lager dan het percentage vrouwelijke FNV-leden dat dit bij MuConsult (1999, 23) zei te vinden. Kijken we naar degenen die het oneens zijn met een uitspraak, dan komt dit relatief vaak voor bij de uitspraken dat de bond goed werk doet voor de beroepsgroep, dat de bond telefonisch goed bereikbaar is, dat bestuurders gemakkelijk zijn aan te spreken en dat bij de bond een mannencultuur heerst. Over de uitspraak van de informatieve website is niemand het oneens.

Tenslotte is de mogelijkheid geboden om nog opmerkingen te maken hoe FNV Bondgenoten haar dienstverlening kan verbeteren. Daarvan hebben 343 vrouwen gebruik gemaakt. Dat is dus ruim een tiende van de vrouwen die de enquête hebben ingevuld. Tabel X in de bijlage geeft de antwoorden weer; hier vatten we de opmerkingen samen.

Bijna twee derde van alle gemaakte opmerkingen kunnen worden ondergebracht in vijf categorieën (63%). Deze noemen we in volgorde van belangrijkheid. Ten eerste is er kritiek op de bond ten aanzien van informatieverstrekking aan en communicatie met de leden; dit betreft ruim 22% van de 343 opmerkingen. Bij de kritische opmerkingen scoren die welke betrekking hebben op (het tekortschieten van) informatieverstrekking aan en communicatie met de leden hoog. In het MuConsult-onderzoek leek deze kritiek ook een belangrijk argument om het lidmaatschap van de bond op te zeggen. Toch scoren daarin (1999, 20) onder ex-leden 'betere informatie' en 'beter luisteren naar leden' niet zo hoog als 'contributie verlagen' als middelen om terug te keren. Ten tweede is er kritiek op de bond ten aanzien van bereikbaarheid en klantvriendelijkheid; dit betreft ruim 17%. Ten derde is er de vraag om meer aandacht voor 'witte vlekken', dat zijn sectoren die tot nog toe weinig aandacht van de bond krijgen. Genoemd worden kleine kantoren zoals advocatuur, notariaat, makelaardij, alsook call centres; dit betreft ruim 10% van de opmerkingen. Ten vierde wordt er gevraagd om meer aandacht voor 'vrouwenproblemen', zoals problemen met betrekking tot loopbaan, seksuele intimidatie, discriminatie, gelijke behandeling, kinderopvang of deeltijdproblemen; dit betreft 8%. Ten vijfde is er kritiek op de enquête zelf, voornamelijk op het ontbreken van een retourenvelop; dit betreft ruim 6%. Voor het overige houden vaak onduidelijke, kritische opmerkingen ten opzichte van de bond en opmerkingen met een positieve strekking elkaar ongeveer in evenwicht. 'Ga zo door' wordt een paar keer genoemd.

## 4 VROUWEN IN SECRETARIËLE EN ADMINISTRATIEVE FUNCTIES: HUN ARBEIDSSITUATIE IN DE FINANCIËLE DIENSTVERLENING

### 4.1 WIE ZIJN DE VROUWEN IN SECRETARIËLE EN ADMINISTRATIEVE FUNCTIES?

In dit onderzoek wordt speciaal aandacht besteed aan de vrouwelijke leden van FNV Bondgenoten die werkzaam zijn in secretariële en administratieve functies. Ook eerder heeft de bond aan deze groepen speciaal aandacht besteed (Van Uffelen en Sloep, 1994; Tijdens en Van Vliet, 2000; Meertens, 2000). Hier gaan we in op vijf functies van de lijst uit hoofdstuk 2: de secretaresse, de directiesecretaresse/management-assistent, de office manager, de ambtelijk secretaris en de administratief medewerker. In tabel 28 is te zien dat meer dan de helft van de nader bestudeerde groep bestaat uit administratief medewerkers (59%). Op de tweede en derde plaats volgen de secretaresse en de directiesecretaresse/management-assistente (21 en 14%). Tenslotte zijn er nog twee kleine groepen; de office manager en de ambtelijk secretaris (4 respectievelijk 2%).

Tabel 28 Aantal vrouwen in secretariële en administratieve functies (N=810)

	aantal	percentage
administratief medewerker	480	59%
secretaresse	172	21%
directiesecretaresse, management-assistente	109	13%
office manager	30	4%
ambtelijk secretaris	19	2%
totaal	810	100%

In tabel 29 (op de volgende blz.) zijn een aantal kenmerken van de vrouwen in secretariële en administratieve functies weergegeven. Gemiddeld zijn ze ruim 42 jaar. Gemiddeld werken ze meer dan 4 dagen in de week en is hun werkweek gemiddeld bijna 30 uur. Gemiddeld hebben ze 13 jaar bij hun huidige werkgever gewerkt. Hun totale aantal arbeidsjaren is meer dan 20. Ruim een op de vijf is herintreedster (22%). Bijna driekwart woont samen met een partner (73%). De overgrote meerderheid van deze partners heeft voltijds betaald werk. Iets meer dan de helft heeft kinderen, thuiswonend of al uit huis (51%). Een kwart heeft kinderen in de leeftijd tot 13 jaar en ruim een op de tien heeft een of meer kinderen onder de 4 jaar (26 respectievelijk 12%). Bijna een derde heeft betaalde huishoudelijke hulp, drie kwart is verantwoordelijk voor het huishouding, bijna drie kwart houdt naast het werk voldoende tijd over voor zichzelf, gezin, familie of vrienden, bijna negen op de tien kan werk en gezinsleven goed combineren en een derde is verantwoordelijk voor het huishoudinkomen.

Tabel 29 Percentage vrouwen dat het eens is met uitspraken over het bedrijf waar ze werken, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secretarisse	directiesecr, man-assist	office manager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
leeftijd	42,0	41,8	41,0	44,2	42,4	42,2
arbeidsdagen per wk	4,1	4,4	4,2	3,9	4,0	4,1
arbeidsuren	29,4	33,6	32,1	30,2	28,8	29,8
duur dienstverband huidige werkgever	10,1	9,2	7,4	14,8	16,0	13,5
duur aantal arbeidsjaren gecorrig voor onderbreking	18,5	20,4	17,5	24,1	20,9	20,3
herintreedster incl late intreders	30%	25%	13%	16%	20%	22%
gehuwd of samenwonend	72%	73%	83%	72%	72%	73%
partner werkt meer dan 30 uur	64%	58%	77%	67%	59%	61%
thuisw en uitw kinderen	54%	46%	40%	68%	51%	51%
jongste kind < 13 jaar gn knid missing	24%	25%	13%	37%	27%	26%
jongste kind < 4 jaar gn knid missing	10%	10%	7%	21%	13%	12%
betaalde huishoudelijke hulp	29%	43%	41%	31%	24%	29%
is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor huishouding	71%	70%	50%	74%	79%	75%
houdt voldoende tijd over voor	75%	66%	60%	42%	72%	70%
kan werk en gezin goed combineren	84%	83%	87%	79%	88%	86%
is hoofdzakelijk verantw voor huishoudinkomen	29%	38%	30%	42%	33%	33%

## 4.2 BEDRIJF

In tabel 30 is te zien dat van de 810 vrouwen in secretariële en administratieve functies de grootste groepen te vinden zijn bij de banken (244) en bij de overige dienstverlening (239). Daarentegen zijn ze nauwelijks te vinden bij Philips (13) en in de ICT (28). De onderlinge verdeling over secretaresses, directiesecretaresses, office managers en administratief medewerkers is bij de banken en verzekeringsbedrijven vrijwel identiek: driekwart van hen is administratief medewerker en slechts een tiende is secretaresse. In de dienstverlening en de overige dienstverlening is het aandeel van de administratief medewerkers kleiner (ongeveer de helft) en dat van de secretaresses groter (ongeveer een derde).

Bijna één op de vier vrouwen uit de totale enquête zijn in deze vijf functies te vinden (24%). Er zijn echter wel grote verschillen tussen de sectoren te zien. Zo zijn deze vijf functies veel sterker vertegenwoordigd onder de vrouwelijke leden bij de verzekeringsbedrijven en bij de banken (36 respectievelijk 32%). Ze zijn ondervertegenwoordigd in de ICT en de dienstverlening (12 respectievelijk 15%).

Tabel 30 Vijf functies naar sector (N=810)

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
secretaresse	10	10	46	36	33	31	21
directiesecr, managem.-assistent	11	10	8	43	8	19	14
office manager	3	2	0	11	1	6	4
ambtelijk secretaris	3	3	0	0	3	2	2
administratief medewerker	74	76	46	11	55	42	59
totaal	100	100	100	100	100	100	100
aantal	244	156	13	28	130	239	810
verdeling in %	30%	19%	2%	3%	16%	30%	100%
als % van totale respons	32%	36%	19%	12%	15%	25%	24%

Ruim acht op de tien vrouwen in secretariële en administratieve functies zeggen dat het bedrijf waar zij werken een ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PV) heeft (84%). Daarbij zijn er grote verschillen tussen de vijf functiegroepen. Terwijl 90% van de administratief medewerkers bij een bedrijf met een OR of PV werkt, geldt dit slechts voor 45% van de office managers.

Gevraagd of men een directe leidinggevende heeft, zegt de overgrote meerderheid dat dit het geval is (92%). De resterende kleine groep heeft geen directe leidinggevende. Een ruime meerderheid van de vrouwen heeft een mannelijke leidinggevende (59%). De office managers hebben het meest een mannelijke leidinggevende, de secretaresses het minst. Nog geen kwart heeft een vrouwelijke leidinggevende (23%). Dit komt het meest voor bij de ambtelijk secretaris en bij de administratief medewerkster, het minst bij de office manager. Een kleine groep heeft diverse leidinggevendens. Dit komt het meest voor bij de secretaresse en het minst bij de administratief medewerkers.

Tenslotte is in dit blok gevraagd naar de mening over het bedrijf: zie tabel 31. Ruim twee op de drie vrouwen in secretariële en administratieve functies meldt dat er bij hen in het bedrijf veel wordt gereorganiseerd (68%). Ruim vier op de tien werkt bij een bedrijf met meer dan vier hiërarchische niveaus (42%). Ruim drie op de vier werkt in een bedrijf met verschillende vestigingen (79%). Bijna een op de drie antwoordt dat haar directe collega's merendeels mannen zijn (30%). Bijna de helft geeft aan dat er in haar bedrijf veel kritiek op de directie bestaat (48%). Twee op de drie zegt dat de directe leidinggevende goed functioneert. Ruim twee derde stelt vast dat in haar bedrijf de ondernemingsraad goed functioneert (67%).

Tabel 31 Percentage vrouwen dat het eens is met uitspraken over het bedrijf waar ze werken, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secreta resse	directiesecr, man-assist	office ma nager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Bij ons wordt veel gereorganiseerd	59%	65%	52%	74%	72%	68%
Er zijn meer vier dan hiërarchische niveaus	36%	31%	24%	42%	48%	42%
Er zijn verschillende vestigingen	76%	75%	59%	74%	82%	79%
Directe collega's zijn merendeels mannen	27%	44%	48%	32%	27%	30%
Er is veel kritiek op de directie	53%	46%	31%	53%	48%	48%
Directe leidinggevende functioneert goed	70%	76%	72%	89%	62%	66%
Ondernemingsraad functioneert goed	64%	68%	38%	74%	70%	67%

### 4.3 FUNCTIE EN ARBEIDSGESCHIEDENIS

We hebben gevraagd naar de hoogste opleiding die vrouwen in secretariële en administratieve functies heeft afgemaakt. Uit de antwoorden blijkt dat grootste groep in de vijf functies een Mavo/Mulo-opleiding heeft (30%): zie tabel 32. Daarna volgt het middelbaar beroepsonderwijs (26%), gevolgd door een iets kleinere groep die een een Havo- of MMS-opleiding heeft voltooid (17%). Kleinere groepen hebben een VWO-opleiding dan wel hoger beroepsonderwijs gevolgd (7 respectievelijk 8%). Gemiddeld heeft de office manager de meeste jaren opleiding, terwijl de administratief medewerkster de kortste opleiding heeft gevolgd.

Tabel 32 *Verdeling over opleidingstypen en gemiddeld aantal opleidingsjaren na de basisschool, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)*

	secretarisse	directiesecretarisse	office manager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
basisschool	1	0	0	0	0	0
VBO	1	5	0	11	8	6
MAVO/MULO	29	15	7	16	36	30
MBO	28	21	23	16	27	26
HAVO/MMS	15	22	20	11	17	17
VWO	11	12	13	21	4	7
HBO	9	21	23	11	4	8
Universiteit	4	3	3	5	1	2
anders	4	1	10	11	1	2
totaal	100	100	100	100	100	100
aantal opleid.jaren	5,6	6,1	6,4	5,7	5,0	5,3

Tabel 33 (volgende blz.) bevat een aantal kenmerken van de functies en de werkgevers van de vijf secretariële en administratieve functies. Gemiddeld werken deze vrouwen ruim 13 jaar bij hun huidige werkgever. De office managers hebben met ruim 7 jaar het kortste dienstverband, de administratief medewerksters met 16 jaar het langste. Zes op de tien heeft twee of meer functies vervuld bij de huidige werkgever: de ambtelijk secretaris heeft de meeste functies vervuld, de secretarisse, directiesecretarisse en office manager de minste. Een derde heeft promotie gemaakt; de office managers iets vaker dan de secretarissen. Binnen deze vijf functies zijn er vrijwel geen vrouwen die leidinggevende taken hebben (7%). De office manager heeft veruit het meest leidinggevende taken, de administratief medewerkster vrijwel nooit. De vrouwen met leidinggevende taken geven gemiddeld aan vijf personen leiding. Bijna de helft van de vrouwen in de vijf functies vindt dat haar functie het afgelopen jaar interessanter is geworden. Dit wordt het meest aangegeven door de office managers en het minst door de administratief medewerksters. Twee derde van de vrouwen in de vijf functies vindt dat ze haar werk grotendeels op routine kan doen; de administratief medewerkers zeggen dit het meest, de ambtelijk secretarissen het minst. Eveneens twee derde van de vrouwen geeft aan dat de werkdruk het afgelopen jaar is toegenomen; daarbij scoren de office managers ver boven de anderen uit.

Iets meer dan de helft van de vrouwen in de vijf functies heeft het afgelopen jaar van bedrijfswege opleidingen of cursussen gevolgd (54%). Cursussen voor computerprogramma's, PC-gebruik en netwerkgebruik worden het meest genoemd, namelijk door

drie vijfde van de vrouwen een cursus heeft gevolgd. Bij de secretaresses ligt dit nog hoger. Op de tweede plaats volgen vaktechnische trainingen. Deze cursussen worden vooral genoemd door de ambtelijk secretarissen. Cursussen voor sociaal-communicatieve vaardigheden zijn in mindere mate gevolgd; ze worden het meest genoemd door de office managers. Slechts een vrij kleine groep heeft cursussen voor bestuurlijke vaardigheden gevolgd. Aan degenen die geen cursussen hebben gevolgd is gevraagd waarom ze dat niet gedaan hebben. Er blijkt geen eenduidige reden hiervoor te vinden. Bijna de helft van deze groep (48%) heeft aangekruist 'andere reden'. Ruim een derde van de groep zegt dat het voor haar functie niet nodig is (34%). Iets minder dan een vijfde zegt dat haar werkgever geen cursussen aanbiedt (18%). Gevraagd naar de tijdstippen waarop trainingen worden gevolgd of gevolgd zouden worden, blijkt ruim twee derde van de vrouwen dat voornamelijk onder werktijd te doen en een derde voornamelijk in eigen tijd (68 respectievelijk 31%). Cursussen worden vrijwel niet gevolgd in atv-tijd of roostervrije tijd.

Desgevraagd zegt ruim twee op de drie vrouwen in secretariële en administratieve functies dat zij vinden dat ze opleidingen of cursussen nodig hebben voor hun werk (68%). De meeste behoefte bestaat aan cursussen voor computerprogramma's, PC-gebruik en netwerkgebruik. Op de tweede en derde plaats staan vaktechnische trainingen en cursussen voor sociaal-communicatieve vaardigheden, terwijl er slechts een minimale behoefte blijkt aan cursussen voor bestuurlijke vaardigheden. Het volgen van cursussen lijkt bij de meerderheid van de vrouwen geen probleem: meer dan twee derde zegt dat ze bij haar bedrijf voldoende cursussen kan volgen (69%). Bijna twee derde gaat graag naar cursussen (63%). Slechts een derde stelt daaraan de voorwaarde dat ze alleen cursussen wil volgen in werktijd (33%). Echter, slechts een derde zegt dat ze cursussen moet volgen om bij te blijven (35%). In het verlengde daarvan ligt de breed ondersteunde uitspraak dat voor de uitoefening van de functie ervaring belangrijker is dan opleiding (73%).

Tabel 33 *Percentage vrouwen voor wie het genoemde item geldt alsmede gemiddeld aantal dienstjaren bij huidige werkgever, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)*

	secreta resse	directiesecr, man-assist	office ma-nager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Duur dienstverband in jaren	10,1	9,2	7,4	14,8	16,0	13,5
2 of meer functies bij huidige werkgever	47%	48%	50%	74%	69%	61%
Promotie gemaakt	34%	44%	45%	42%	36%	37%
Leidinggevende functie	4%	15%	39%	11%	4%	7%
Functie interessanter geworden	47%	60%	59%	53%	42%	46%
Werk grotendeels op routine doen	69%	64%	66%	53%	69%	68%
Werkdruk afgelopen jaar toegenomen	65%	67%	79%	63%	67%	67%
Opleidingen of cursussen gevolgd	51%	47%	50%	63%	56%	54%
Opleidingen of cursussen nodig	64%	76%	83%	74%	66%	68%
Kan voldoende cursussen volgen	62%	77%	72%	84%	70%	69%
Graag naar opleidingen of cursussen	78%	79%	83%	68%	52%	63%
Alleen cursussen als ze in werktijd zijn	30%	15%	17%	6%	39%	33%
Moet cursussen volgen om bij te blijven	35%	42%	48%	47%	32%	35%
Ervaring belangrijker dan opleiding	70%	76%	90%	58%	73%	73%

Gevraagd of men denkt over drie jaar nog bij de huidige werkgever te werken, zegt ruim de helft van de vrouwen in de vijf functies dit inderdaad te verwachten (52%) (zie tabel 34). In

overgrote meerderheid verwachten ze dat dit in dezelfde functie zal zijn. Een derde van de vrouwen weet niet of ze over drie jaar nog bij het desbetreffende bedrijf werkt. Tenslotte is er een groep van een zesde die zegt te denken niet meer bij de huidige werkgever te werken, overwegend omdat ze verwachten een andere werkgever te hebben gevonden.

Als laatste in dit blok is gevraagd naar meningen over de eigen baan. Dan blijkt dat drie kwart van de vrouwen in de vijf functies zegt dat ze voldoende werkzekerheid in hun baan hebben (75%). Ruim de helft denkt gemakkelijk een andere baan te kunnen vinden (55%). Iets minder dan de helft vindt een vaste baan belangrijker dan een baan dicht bij huis (47%). Heel nadrukkelijk bestaat behoefte aan een eigen inkomen: vijf op de zes wil per se een eigen inkomen hebben (82%). Bijna een kwart is bij haar werkgever wel eens gepasseerd voor een promotie (23%). Bijna de helft zegt voldoende loopbaanmogelijkheden bij haar werkgever te hebben (45%). Tenslotte zit bijna de helft aan het eind van hun salarisschaal (45%).

Tabel 34 Percentage vrouwen voor wie het genoemde item geldt, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secreta resse	directiesecr, man-assist	office ma nager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Werkt over 3 jaar nog bij bedrijf	47%	45%	37%	63%	55%	52%
Voldoende werkzekerheid	81%	81%	87%	74%	71%	75%
Gemakkelijk andere baan kunnen vinden	66%	72%	77%	68%	46%	55%
Vaste baan belangrijker dan baan dicht bij huis	45%	43%	47%	42%	48%	47%
Wil perse eigen inkomen hebben	83%	83%	90%	89%	80%	82%
Ben gepasseerd voor een promotie	16%	12%	10%	37%	29%	23%
Heb voldoende loopbaanmogelijkheden	39%	52%	43%	42%	46%	45%
Zit aan eind van salarisschaal	42%	40%	20%	42%	48%	45%

#### 4.4 ARBEIDSVOORWAARDEN

Gevraagd naar het arbeidscontract zegt negen op de tien vrouwen in de vijf functies dat ze een vast contract hebben of een tijdelijk contract met uitzicht op vast werk (96%, zie tabel 35). De resterenden hebben in gelijke mate een tijdelijk contract zonder uitzicht op vast werk of in het geheel geen schriftelijk contract. Slechts een enkeling heeft een ander soort contract, waarbij een projectaanstelling en een detachering genoemd worden. De directiesecretaressen hebben het minst vaak een vast contract, terwijl alle ambtelijk secretarissen dat wel hebben (93 respectievelijk 100%).

Gevraagd of men onder een arbeidsvoorwaardenregeling valt geeft drie kwart van de vrouwen aan dat ze onder een CAO valt (76%). Een tiende valt onder een bedrijfsregeling (10%). De resterende groep heeft geen arbeidsvoorwaardenregeling, weet niet of ze onder een regeling valt of valt onder een individuele regeling (8, respectievelijk 3 en 3%). Degenen die onder een CAO vallen geven ook veruit het meest aan dat ze het belangrijk vinden om onder een CAO te vallen, terwijl de vrouwen die onder een bedrijfsregeling vallen dit het minst belangrijk vinden. Van de vrouwen die geen arbeidsvoorwaardenregeling heeft vindt drie kwart het wel belangrijk om onder een CAO te vallen.



Het gemiddelde uurloon van de vrouwen in secretariële en administratieve functies ligt onder het gemiddelde van de gehele groep in de enquête (fl 27,69 voor de vijf functies versus fl 29,97 voor allemaal). De beloning loopt echter nogal uiteen. Binnen de groep van deze vijf functies hebben de administratief medewerkers het laagste en de ambtelijk secretarissen het hoogste gemiddelde uurloon (fl 26,54 versus fl 33,58). Bovendien ontvangen de ambtelijk secretarissen het vaakst toeslagen, waarbij de persoonlijke toeslag het meest wordt genoemd. De secretaresses ontvangen het minst vaak een toeslag. De administratief medewerkers hebben weliswaar de laagste uurlonen, maar ze ontvangen naar verhouding wel vaak toeslagen. Daarbij wordt de beoordelingstoeslag het meest genoemd. De office manager krijgt naar verhouding het meest een bonus.

Tabel 35 Uurlonen en percentage vrouwen voor wie het genoemde item geldt, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secretarisse	directiesecr, man-assist	office manager	ambtelijk secretaris	administratief medew.	totaal
Vast arbeidscontract incl tijdel uitzicht vast	95%	93%	97%	100%	96%	96%
Valt onder CAO	63%	64%	43%	100%	85%	76%
Uurloon in gulden	27,34	30,84	30,97	33,58	26,54	27,69
Geen enkele toeslag	78%	67%	68%	59%	63%	67%
Beoordelingstoeslag	10%	9%	8%	18%	22%	17%
Bonus, incentive	10%	12%	16%	6%	9%	10%
Persoonlijke toeslag	4%	12%	8%	29%	11%	10%
Prestatietoeslag of provisie	1%	3%	0%	0%	3%	3%
Ploegen- of onregelmatigheidstoeslag	0%	2%	4%	6%	2%	2%
Ongemakken- of inconveniënttoeslag	0%	1%	0%	0%	1%	1%
Bereikbaarheids- of consignatietoeslag	1%	0%	0%	0%	2%	1%
Groepsprestatietoeslag	1%	1%	0%	0%	1%	1%
Prettige werksfeer belangrijker dan hoog loon	92%	91%	100%	89%	92%	92%
Belangrijk om onder een CAO te vallen	82%	74%	70%	89%	90%	85%
Vast arbeidscontract belangrijker dan hoog loon	67%	62%	53%	47%	75%	70%
Mannen en vrouwen krijgen gelijk loon	57%	59%	57%	74%	59%	59%
Mijn beloning gerelateerd prestaties	33%	51%	57%	42%	37%	39%
Zou bij elders meer kunnen verdienen	45%	39%	37%	32%	27%	33%
Mijn beloning gerelateerd afdeling/team	5%	9%	17%	0%	14%	11%

## 4.5 KWALITEIT VAN DE ARBEID

In het vragenblok over de kwaliteit van de arbeid is uitgebreid gevraagd naar vele aspecten van arbeidsomstandigheden. Regelmatig of vaak hebben de vrouwen in secretariële en administratieve functies te maken met hoog werktempo en hoge werkdruk, gevolgd door grote werkvoorraad (69, 67 en 58%). Slechte ventilatie, hoge piekbelasting en slechte communicatie worden vervolgens als veel voorkomende aspecten van de kwaliteit van de arbeid genoemd (45 aflopend naar 40%). Een slecht functionerend computernetwerk komt bij een derde regelmatig of vaak voor (31%). Tenslotte worden een aantal aspecten veel minder frequent genoemd: ontevreden klanten, geluidhinder, slechte werksfeer en ongewenst intiem gedrag (23, 16, 15 respectievelijk 1%). Er zijn weinig grote onderlinge



verschillen tussen de vijf functies. De ambtelijk secretaris noemt hoog werktempo en hoge werkdruk het meest, de office manager heeft het vaker over hoge piekbelasting. De directiesecretaresse /management-assistente heeft het minst vaak te maken met ontevreden klanten.

Tabel 36 Percentage vrouwen voor wie het genoemde item geldt, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secretaresse	directiesecr, man-assist	office manager	ambtelijk secretaris	administratieve medew.	totaal
regelmatig of vaak hoog werktempo	69%	69%	67%	74%	68%	69%
regelmatig of vaak hoge werkdruk	64%	67%	67%	79%	68%	67%
regelmatig of vaak grote werkvoorraad	54%	50%	59%	58%	61%	58%
regelmatig of vaak slechte ventilatie	39%	38%	21%	37%	50%	45%
regelmatig of vaak hoge piekbelasting	40%	42%	53%	42%	46%	44%
regelmatig of vaak slechte communicatie	37%	31%	41%	42%	44%	40%
regelmatig of vaak slecht computernetwerk	31%	28%	41%	16%	32%	31%
regelmatig of vaak ontevreden klanten	19%	7%	27%	16%	29%	23%
regelmatig of vaak geluidhinder	13%	14%	7%	5%	18%	16%
regelmatig of vaak slechte werksfeer	15%	16%	17%	16%	15%	15%
regelmatig of vaak ongewenst intiem gedrag	0%	1%	0%	0%	1%	1%
elke dag of week last van RSI	21%	23%	7%	11%	17%	18%
werk elektronisch geregistreerd	25%	13%	13%	39%	43%	34%
Tevreden over stoel	77%	83%	68%	58%	84%	81%
Tevreden over verlichting	80%	81%	89%	74%	80%	80%
Tevreden over daglicht op werkplek	83%	82%	89%	68%	78%	80%
Tevreden over overig meubilair	78%	78%	82%	74%	78%	78%
Tevreden over toiletruimte	78%	74%	82%	79%	74%	75%
Tevreden over kastruimte	75%	76%	57%	68%	74%	74%
Tevreden over kantine	73%	74%	50%	74%	76%	74%
Kan goed samenwerken met mann. collega's	96%	96%	90%	100%	96%	96%
Kan goed samenwerken met vrouw. collega's	92%	95%	83%	100%	93%	93%
Voldoende sociale contacten	88%	88%	93%	95%	90%	89%
Kan zelf volgorde bepalen	82%	91%	90%	89%	86%	86%
Kan makkelijk even weg	82%	79%	77%	89%	87%	84%
Werk vereist voortdurende oplettendheid	80%	78%	87%	84%	85%	83%
Kan ondersteuning krijgen	75%	69%	72%	74%	83%	79%
Krijg voldoende informatie	76%	78%	77%	84%	76%	77%
Vind werk voldoende afwisselend	76%	74%	77%	79%	76%	76%
Kan zelf beslissen over uitvoer werk	71%	86%	93%	79%	71%	74%
Krijg voldoende signalen	78%	76%	80%	79%	67%	71%
Voldoende steun van leidinggevende(n)	75%	73%	73%	84%	66%	70%
Vind werk voldoende uitdagend	66%	74%	73%	79%	68%	69%
Moet vaak in een hoog tempo werken	64%	71%	70%	84%	67%	67%
Vaak onverwachte gebeurtenissen	49%	68%	67%	42%	37%	45%
Moet vaak improviseren	39%	49%	63%	39%	29%	35%

Bijna een op de vijf vrouwen rapporteert dat ze elke dag of elke week last heeft van RSI. Het meest wordt dit gezegd door de directiesecretaresse/management-assistente, het minst door de office manager. Elektronische registratie van het werk komt bij een op de drie

vrouwen voor: veruit het meest bij de administratief medewerkers, het minst bij de directiesecretaresse / management-assistente en bij de office manager.

Gevraagd hoe tevreden men is over het kantoor, zegt vier op de vijf vrouwen in secretariële en administratieve functies tevreden te zijn over de stoel, over de verlichting, over daglicht op de werkplek en over het overig meubilair. Driekwart is tevreden over de toiletruimte, de kastruimte en de kantine. De ambtelijk secretarissen zijn het minst vaak tevreden over het kantoor, terwijl de office managers het meest vaak tevreden hierover zijn. Gevraagd naar de sociale inbedding van het werk, geeft ruim negen op de tien vrouwen in secretariële en administratieve functies aan dat ze goed kunnen samenwerken met hun collega's. Bijna negen op de tien heeft voldoende sociale contacten op het werk. De werkinhoud voldoet voor de meeste vrouwen: zeven tot acht op de tien kan zelf de volgorde bepalen, kan ondersteuning van collega's krijgen als dat nodig is, krijgt voldoende informatie om het werk uit te voeren, vindt het werk voldoende afwisselend, kan zelf beslissen over de uitvoering van het werk, krijgt voldoende signalen, om te beoordelen of ze haar werk goed doet, krijgt voldoende steun van de leidinggevende(n) en vindt het werk voldoende uitdagend. Ruim acht op de tien vrouwen zeggen dat het werk voortdurende oplettendheid vereist en zeven op de tien moet vaak in een hoog tempo werken. Een minderheid geeft aan dat ze op het werk vaak voor onverwachte gebeurtenissen wordt geplaatst en een nog kleinere groep zegt dat ze vaak moet improviseren om een opdracht uit te voeren.

#### 4.6 ARBEIDSTIJDEN

In dit vragenblok staan aspecten van de arbeidstijden centraal (zie tabel 37). Het opnemen van vrije dagen is geen probleem voor de meeste vrouwen in secretariële en administratieve functies. Het werk goed af te krijgen in de tijd die ervoor staat is een groter probleem: slechts zes op de tien vrouwen kan dit. De office manager en de directiesecretaresse /management-assistente kunnen dit het minst vaak. Bijna de helft kan zelf de begin- en eindtijden bepalen. De secretaresse kan dit het minst. Ongeveer de helft zou graag af en toe willen thuiswerken; met name geldt dit voor de ambtelijk secretarissen. Iets minder dan de helft geeft aan dat in hun bedrijf deeltijdarbeid op alle functieniveaus geaccepteerd wordt.

Tabel 37 Percentage vrouwen voor wie het genoemde item geldt, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secretaresse	directiesecr, man-assist	office manager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Kan makkelijk vrije dagen opnemen	93%	84%	83%	89%	91%	90%
Kan werk goed afkrijgen in tijd die ervoor is	61%	48%	44%	58%	61%	59%
Kan zelf begin- en eindtijden bepalen	44%	55%	48%	68%	61%	56%
Zou graag af en toe thuis werken	54%	59%	56%	68%	46%	51%
Deeltijdarbeid op alle functieniveaus	54%	38%	59%	37%	47%	47%
Werkt elke maand/week over	38%	57%	47%	47%	29%	36%
Overwerk is de afdeling heel normaal	30%	39%	38%	32%	30%	31%
Wil graag een dag minder werken	24%	35%	33%	11%	16%	21%
Wil graag minder uren werken	22%	35%	37%	11%	18%	21%
Werkt volgens rooster	6%	11%	17%	11%	22%	17%
Wil graag op andere tijdstippen werken	9%	15%	11%	11%	10%	11%
Wil liever meer uren werken	9%	4%	0%	0%	7%	7%

Een op de drie geeft aan dat ze elke maand of elke week overwerkt. Dat geldt met name de directiesecretaresse/management-assistente, terwijl de administratief medewerker weinig overwerkt. Een op de drie rapporteert dat overwerk bij hen op de afdeling heel normaal is: dat is het geval voor dezelfde groepen die zelf overwerken. Een op de vijf wil graag een dag minder werken en eenzelfde aantal wil minder uren werken. Minder dan een op de vijf werkt volgens een rooster. Tenslotte wil een op de tien graag op andere tijdstippen werken en minder dan een op de tien wil liever meer uren werken.

## 5 VROUWEN IN SECRETARIËLE EN ADMINISTRATIEVE FUNCTIES: WAT VERWACHTEN ZE VAN DE BOND?

### 5.1 LIDMAATSCHAP

‘Bent u lid van FNV Bondgenoten?’, zo is gevraagd. De vragenlijst is toegestuurd naar vrouwen die bij FNV Bondgenoten staan geregistreerd als lid. In lijn hiermee geeft 98% van de vrouwen in secretariële en administratieve functies aan lid te zijn. Vier personen zijn lid van een andere bond, waaronder Dienstenbond FNV en FNV Vrouwenbond. Zes hebben hun lidmaatschap opgezegd. Voor deze opzegging noemen ze geen redenen.

Wanneer zijn de vrouwen in secretariële en administratieve functies lid geworden van FNV Bondgenoten of een voorloper daarvan? Ruim de helft is in de jaren negentig (inclusief 2000) lid geworden (59%). Nog eens ruim een kwart is in de jaren tachtig lid geworden (27%). De resterende groep is eerder dan 1980 lid geworden (12%). De ambtelijk secretarissen zijn gemiddeld het langst lid en de secretaressen en de directiesecretaressen /management-assistenten het kortst. Op de vraag waarom men lid is van FNV Bondgenoten is veruit de meest genoemde reden individuele hulpverlening bij problemen op het werk (65%), gevolgd door een vergelijkbaar argument: ‘het geeft me zekerheid’ (59%). Het feit dat FNV Bondgenoten hun CAO afsluit is voor ruim een derde een argument (35%). Rechtsbijstand en informatievoorziening wordt door een iets kleinere groep als argument genoemd (34 respectievelijk 32%). Dan volgen enkele veel minder vaak genoemde argumenten: ‘mijn familie of kennissen zijn ook lid’ (18%); ‘mijn collega’s zijn ook lid’ (7%); cursussen bij de FNV (5%), loopbaanadviezen (4%) en voordeelcoupons van de FNV (3%).

Tabel 38 Percentage vrouwen dat reden noemt waarom ze lid is van FNV Bondgenoten, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secretarisse	directiesecr, man-assist	office nager	ma ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Individuele hulpverlening bij problemen	62%	63%	67%	61%	67%	65%
Geeft me zekerheid	60%	57%	77%	39%	59%	59%
FNV Bondgenoten sluit CAO af	30%	32%	37%	44%	38%	35%
Rechtsbijstand	39%	37%	37%	39%	31%	34%
Informatievoorziening	31%	36%	37%	33%	32%	32%
Mijn familie of kennissen zijn ook lid	20%	16%	13%	6%	19%	18%
Mijn collega's zijn ook lid	5%	4%	0%	6%	8%	7%
Cursussen bij de FNV	8%	6%	7%	0%	3%	5%
Loopbaanadviezen	4%	3%	7%	6%	4%	4%
Voordeelcoupons van de FNV	3%	2%	0%	0%	3%	3%

Ruim zes op de tien vrouwen in secretariële en administratieve functies heeft de bond nooit benaderd met een individuele kwestie (63%). Bijna vier op de tien heeft dit wel eens gedaan. Uit de tabel blijkt dat 12% van de vrouwen ooit de bond heeft benaderd met een ontslagkwestie; dit wordt vooral vaak genoemd door de secretaressen en de

directiesecretaressen/management-assistenten. Daarnaast heeft 7% de bond benaderd vanwege reorganisaties, waartoe we ook faillissementen en fusies hebben gerekend. Dit wordt het meest genoemd door de office managers. Beloningskwesties zijn door 4% van de vrouwen genoemd; bovengemiddeld vaak door de ambtelijk secretarissen en de administratief medewerkers. Kwesties rond ziekte, arbeidsongeschiktheid, wao, gak en arbeidsomstandigheden worden door 2% van de vrouwen genoemd. Tenslotte noemt 1% kwesties rond het arbeidscontract en kwesties rond werktijden; deze hebben vaak betrekking op deeltijdwerk. Bedacht moet worden dat de percentages bij deze drie laatste genoemde soorten kwesties lager zijn, omdat ze louter spontaan genoemd zijn en niet aangekruist konden worden.

Tabel 39 Percentage vrouwen dat de bond wel eens heeft gevraagd om persoonlijke dienstverlening, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secretarisse	directiesecr, man-assist	office manager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
ivm andere redenen	17%	16%	27%	5%	15%	16%
ivm ontslag	17%	17%	13%	0%	10%	12%
ivm reorganisatie	5%	8%	10%	5%	7%	7%
ivm beloningskwestie	3%	2%	3%	5%	5%	4%
ivm ziekte arbeidsongesch wao gak arbo	3%	2%	3%	0%	2%	2%
ivm arbeidscontract	1%	2%	3%	0%	1%	1%
ivm werktijden, vakantie en verlof	1%	1%	0%	0%	2%	1%

Van de vrouwen die met een probleem naar de bond zijn gegaan, zegt bijna vier op de tien dat dit probleem is opgelost dankzij de bond. Drie op de tien geeft aan dat het probleem is opgelost vanwege andere redenen. Twee op de tien zegt dat de bond niet heeft kunnen helpen en een op de twintig geeft aan dat het probleem te complex was. Ontslagkwesties worden het vaakst en reorganisatiekwesties het minst vaak opgelost.

Aan de vrouwen in secretariële en administratieve functies is gevraagd of zij in de toekomst een probleem op het werk verwachten waarvoor ze de bond nodig zouden kunnen hebben. Ruim twee derde verwacht geen problemen (68%). Als men problemen verwacht, dan zijn dat in meer dan de helft van de gevallen reorganisatieproblemen. Een kleine groep verwacht belonings- of ontslagproblemen en een kleine kwart van de gevallen verwacht andere problemen.

De overgrote meerderheid is geen kaderlid van FNV Bondgenoten (95%). Ook is de overgrote meerderheid geen lid van de ondernemingsraad of van een OR-commissie (97%). Vrijwel niemand is lid van een VGW-commissie (99%). Een enkeling is lid van een Vrouwencommissie. Wel is er nog een kleine groep lid van een andere commissie (2%).

Gevraagd of er in het desbetreffende bedrijf leden van FNV Bondgenoten actief zijn, zegt ruim vier op de tien vrouwen in secretariële en administratieve functies dat dit bij hen het geval is (42%). Minder dan twee op de tien zeggen dat dit niet het geval is (16%). De resterende, grote, groep zegt dit niet te weten (42%). Gevraagd of er mensen op de afdeling lid van een vakbond zegt ruim de helft van de vrouwen in secretariële en administratieve functies dat dit het geval is (51%). Bijna de helft van de vrouwen geeft aan dat hieronder leden van de FNV zijn (46%). Ruim een op de tien geeft aan dat collega's lid zijn van het

CNV (12%). Een kleine groep rapporteert dat collega's lid zijn van een MHP bond (3%). Ruim een op de tien geeft aan dat collega's lid zijn van een andere bond (12%).

## 5.2 VAKBOND EN ACTIVITEITEN

'Welke onderwerpen moeten goed geregeld zijn in uw CAO of bedrijfsregeling?', zo is gevraagd. Daarbij konden diverse antwoorden worden aangekruist (zie tabel 41). Het meest genoemd is inschaling/salaris, direct gevolgd door arbeidsomstandigheden (92 respectievelijk 91%). Vrijwel alle vrouwen vinden dat dit goed geregeld moet zijn. Dan volgt een groep onderwerpen die in afnemende mate scoren: werkzekerheid, deeltijdarbeid, opleidingsmogelijkheden, verzorgingsverlof, variabele werktijden, werkdruk, overwerk, loopbaanbeleid, kinderopvang, klachtenregeling ongewenste intimiteiten en ouderschapsverlof (van 71 aflopend naar 54%). Werkoverleg en telewerken worden door minder dan de helft van de vrouwen wordt genoemd (42 respectievelijk 40%). Er was ook de mogelijkheid geboden om zelf een onderwerp in te vullen. Daarvan heeft een kleine groep gebruik gemaakt (5%). Het meest genoemd zijn onderwerpen die te maken hebben met pensioenen.

Tabel 40 Percentage vrouwen dat vindt dat een onderwerp geregeld zou moeten zijn in de CAO of bedrijfsregeling, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)

	secreta resse	directiesecr, man-assist	office ma nager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Inschaling/salaris	94%	92%	90%	95%	91%	92%
Arbidsomstandigheden	92%	91%	90%	95%	91%	91%
Werkzekerheid	70%	59%	55%	74%	76%	71%
Deeltijdarbeid	72%	69%	69%	68%	66%	68%
Opleidingsmogelijkheden	72%	72%	72%	74%	64%	67%
Verzorgingsverlof	66%	69%	69%	79%	65%	66%
Variabele werktijden	63%	66%	59%	68%	63%	64%
Werkdruk	58%	58%	62%	58%	65%	62%
Overwerk	67%	63%	52%	74%	58%	61%
Loopbaanbeleid	66%	62%	66%	74%	53%	58%
Kinderopvang	60%	60%	48%	53%	54%	56%
Klachtenregeling ongewenste intimiteiten	52%	58%	59%	63%	54%	55%
Ouderschapsverlof	58%	60%	45%	68%	52%	54%
Werkoverleg	53%	36%	48%	53%	38%	42%
Telewerken	49%	44%	41%	47%	35%	40%
Anders	6%	6%	7%	5%	6%	6%

'Hoe vaak merkt u iets van FNV Bondgenoten?' De antwoorden op deze vraag konden gegeven worden op een schaal van 1=nooit tot 4=vaak (zie tabel 41, volgende blz.). Dan blijkt dat de vakbondsleden veruit het meest frequent iets merken van de bond omdat ze artikelen in het FNV Magazine lezen (3,0). Ook zien ze af en toe een brochure van de bond (2,2). Iets minder frequent zien ze activiteiten van de bond op de televisie, gevolgd doordat ze van de bond horen via collega's (1,8 respectievelijk 1,6). Bellen met de bond en bezoek aan de website van de bond wordt in gelijke mate gemeld (1,3). Bezoek van een

vergadering van de bond of bezoek aan een kantoor van de bond komen gemiddeld het minst vaak voor (1,2).

*Tabel 41 Gemiddelde waarde voor frequentie hoe vaak men iets merkt van FNV Bondgenoten op een schaal van 1 (nooit) tot 4 (vaak), uitgesplitst naar vijf functies (N=810)*

	secreta resse	directiesecr, man-assist	office ma nager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Lees artikelen in FNV Magazine	3,0	3,1	2,9	2,9	2,9	3,0
Zie een brochure van de bond	2,1	2,0	2,1	2,2	2,2	2,2
Zie activiteiten op de televisie	1,9	1,8	1,9	1,7	1,8	1,8
Hoor van de bond via collega's	1,6	1,3	1,2	2,2	1,6	1,6
Overwogen om lidmaatschap op te zeggen	1,4	1,3	1,2	1,3	1,3	1,3
Bel met de bond	1,4	1,3	1,3	1,3	1,2	1,3
Bezoek de website van de bond	1,4	1,3	1,4	1,5	1,2	1,3
Kom op een kantoor van de bond	1,4	1,1	1,0	1,2	1,2	1,2
Bezoek een vergadering van de bond	1,2	1,1	1,0	1,3	1,2	1,2

Er is ook gevraagd over welke onderwerpen FNV Bondgenoten brochures zou moeten publiceren. Daarbij waren meerdere antwoorden mogelijk (zie tabel 43). Brochures over flexibele pensionering worden het meest genoemd, gevolgd door brochures over ontslagwetgeving (52 respectievelijk 49%). Brochures over RSI (muisarm), CAO, trainingen en cursussen van de bond, loopbaanadviezen, regelingen voor kinderopvang, tijd-voor-tijd en geld-voor-tijd regelingen en over regelingen voor ouderschapsverlof worden in aflopende volgorde genoemd (van 43 naar 29%). Bij de onderwerpen die spontaan genoemd zijn komen de onderwerpen telewerken/thuiswerken en flexibele contracten vaak naar voren, maar ook pensioenen worden opnieuw genoemd.

*Tabel 42 Gemiddeld percentage vrouwen dat zou willen dat FNV Bondgenoten over dit onderwerp een brochure publiceert, uitgesplitst naar vijf functies (N=810)*

	secreta resse	directiesecr, man-assist	office ma nager	ambtelijk secretaris	administr. medew.	totaal
Flexibele pensionering	53%	59%	57%	53%	50%	52%
Ontslagwetgeving	50%	37%	43%	53%	51%	49%
RSI (muisarm)	51%	41%	37%	37%	41%	43%
CAO	39%	32%	33%	58%	44%	42%
Trainingen en cursussen van de bond	51%	46%	57%	42%	35%	41%
Loopbaanadviezen	45%	43%	53%	47%	36%	40%
Regelingen voor kinderopvang	40%	33%	37%	32%	31%	33%
Tijd-voor-tijd en geld-voor-tijd	35%	36%	47%	42%	29%	32%
Regelingen voor ouderschapsverlof	35%	31%	23%	26%	27%	29%
Anders	6%	9%	10%	0%	4%	5%

We hebben voorts gevraagd op welke wijze men het liefst informatie over dergelijke onderwerpen van de bond ontvangt. Uit de antwoorden blijkt dat ruim zes op de tien vrouwen het liefst informatie ontvangen via het FNV Magazine (64%). Informatie via brochures komt op de tweede plaats (54%). Info per e-mail en via de FNV website scoren

aanzienlijk minder (13 respectievelijk 10%). ‘Informatie is niet gewenst’ wordt door ruim een op de tien vrouwen genoemd (11%). Informatie op bijeenkomsten en telefonische informatie worden vrijwel niet gewenst (3 respectievelijk 1%).

‘Zou u aan cursussen of bijeenkomsten van de vakbond willen deelnemen?’, zo is verder gevraagd. Bijna een kwart van de vrouwen in secretariële en administratieve functies geeft te kennen dit wel te willen (24%). Ruim de helft wil echter niet deelnemen aan cursussen of bijeenkomsten (54%). Daarbij is ‘tijdgebrek’ de meest genoemde reden, gevolgd door ‘geen zin in’ en andere redenen. Ruim een op de vijf vrouwen weet niet of ze aan cursussen of bijeenkomsten van de vakbond wil deelnemen (22%). Aan degenen die naar een cursus of bijeenkomst willen, is gevraagd waar deze dan over zou moeten gaan. Daarbij waren diverse antwoorden mogelijk. Cursussen loopbaanoriëntatie, gevolgd door cursussen over onderhandelen worden het meest genoemd (45 respectievelijk 44% van de groep die cursussen of bijeenkomsten wil volgen). Ook een training functioneringsgesprekken, een cursus presentatietechnieken en een bijeenkomst over het voorkomen van RSI mogen zich in een redelijke belangstelling verheugen (42, 41 respectievelijk 38% van deze groep). Een sollicitatietraining of een bijeenkomst over verlofregelingen arbeid & zorg worden in mindere mate genoemd (29 respectievelijk 24%). Als laatste worden een OR-cursus en een kadercursus genoemd (13 respectievelijk 12%).

Gevraagd naar welke dagdelen dan de voorkeur hebben, blijkt dat de voorkeur van bijna de helft van de vrouwen die een cursus of bijeenkomst wil volgen uitgaat naar de avond, terwijl een derde een voorkeur voor overdag heeft en een kleine kwart geen voorkeur. Er is hierbij vrijwel geen verschil tussen de dagen maandag tot en met donderdag. Voor de vrijdag is er een voorkeur voor overdag en dit geldt in nog veel sterkere mate voor de zaterdag.

‘Zou u ook aan een cursus of bijeenkomst deelnemen als die in Utrecht wordt gehouden?’, zo is gevraagd aan de vrouwen in secretariële en administratieve functies die aangaven naar een cursus of bijeenkomst te willen. Nog niet de helft van deze vrouwen zou wel komen, terwijl de andere helft dit niet zou doen (45 respectievelijk 55%). Van de vrouwen die niet zouden willen komen zegt het grootste deel dat Utrecht te ver weg is en zegt een kleiner deel dat ze alleen naar cursussen of bijeenkomsten wil in de eigen regio.

Tenslotte is gevraagd naar de mening over FNV Bondgenoten. Men kon aangeven of men het oneens, neutraal of eens was met een uitspraak, of dit niet wist (zie tabel 44). Het meest zijn de vrouwen in secretariële en administratieve functies het eens met de uitspraak dat FNV Bondgenoten een informatief magazine heeft (74%). Een goede tweede is de uitspraak ‘FNV Bondgenoten doet goed werk voor mijn beroepsgroep’ (44% mee eens). Op de derde plaats komt de uitspraak ‘FNV Bondgenoten doet goed werk voor vrouwen’ (36%). ‘FNV Bondgenoten heeft informatieve brochures’ staat op de vierde plaats (29%). Hierbij moet echter aangetekend worden dat bijna de helft van de vrouwen hier aankruist dat ze dit niet weet, vermoedelijk omdat ze geen brochures van FNV Bondgenoten kent. ‘FNV Bondgenoten is telefonisch goed bereikbaar’ scoort vijfde op de lijst van uitspraken (25% mee eens). Ook hier is er een grote groep die dit niet weet. ‘FNV Bondgenoten heeft een informatieve website’ wordt als zesde genoemd (15%). Hier is zelfs twee derde die ‘weet niet’ aankruist. ‘Bestuurders van FNV Bondgenoten zijn gemakkelijk aan te spreken’ scoort op de zevende plaats (10% mee eens). Ook hier is er een grote groep die dit niet weet, vermoedelijk omdat ze geen bestuurder kennen. Opmerkelijk is dat bijzonder weinig steun te vinden is voor de uitspraak dat bij FNV Bondgenoten een mannencultuur heerst



(4% eens). Kijken we naar degenen die het oneens zijn met een uitspraak, dan komt dit relatief vaak voor bij de uitspraken dat bij de bond een mannencultuur heerst, dat de bond telefonisch goed bereikbaar is, dat bestuurders gemakkelijk zijn aan te spreken en dat de bond goed werk doet voor de beroepsgroep. Over de uitspraak van de informatieve website is niemand het oneens.

*Tabel 43 Verdeling van antwoordcategorieën bij acht uitspraken ten aanzien van FNV Bondgenoten, gerangschikt van meest mee eens naar minst mee eens (N=810)*

	on- eens	neu- traal	eens weet niet	niet in- gevuld	totaal %	
FNV Bondgenoten heeft een informatief magazine	1	17	74	4	3	100
FNV Bondgenoten doet goed werk voor mijn beroepsgroep	4	38	44	13	2	100
FNV Bondgenoten doet goed werk voor vrouwen	1	43	36	17	3	100
FNV Bondgenoten heeft informatieve brochures	1	20	29	45	5	100
FNV Bondgenoten is telefonisch goed bereikbaar	6	17	25	49	4	100
FNV Bondgenoten heeft een informatieve website	0	17	15	62	6	100
Bestuurders FNV Bondgenoten zijn gemakkelijk aan te spreken	5	18	10	63	4	100
bij FNV Bondgenoten heerst een mannencultuur	11	21	4	59	5	100

## LITERATUUR

- Brekel, C. van den, M. van Klaveren en K. Tijdens (1999), *The Absence of Women in the ICT-sector*, Amsterdam, FNV Bondgenoten/AIAS
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2000), *Enquête Beroepsbevolking (EBB) 1999*
- Klaveren, M. van en A. van de Westelaken (2000), *Thuiswerk – telethuiswerk – telewerk. Verkenning van het werken thuis*, Eindhoven/Utrecht, STZ advies & onderzoek/FNV Bondgenoten
- Meertens, K. (red.) (2000), *Een functie met inhoud. De secretaressefunctie in kaart gebracht*, Alphen aan den Rijn/Diegem, Samsom
- MuConsult BV (1999), *Marktpositie FNV Bondgenoten in de Financiële Dienstverlening. Een analyse van de marktpositie en ledenstromen in de financiële dienstverlening*, Amersfoort
- Tijdens, K.G. (1997), *De 36-urige werkweek bij de banken. Een analyse van verschillen tussen banken*, UvA, Research Paper nr. 8 FMO-onderzoek Zeggenschap over arbeidstijden
- Tijdens, K.G. en M.G. van Vliet (2000), *Secretaressen over de inhoud van hun functie. Onderzoeksrapport voor FNV Bondgenoten*, Utrecht
- Tijdens, K.G. (2001), *De Vrouwenloonwijzer. Werk, lonen en beroepen van vrouwen*, Amsterdam, AIAS research report 7
- Tijdens, K.G., M. van Klaveren en C. Wetzels (2001), *Wie kan en wie wil telewerken? Een enquête in de ICT-sector*, in *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, jrg. 17, nr. 2, 152-164
- Uffelen, A. van en M. Sloep (red.) (1994), *Een Functie met Inhoud: de secretaressefunctie in kaart gebracht*, Alphen aan den Rijn, Samsom

## BIJLAGE: TABELLEN

Tabel I Wie heeft het afgelopen jaar cursussen gevolgd (N=3.312)?

	B	S.E.	Sig.
leeftijd			,007
leeftijd TOT 30 JAAR	,352	,145	,015
leeftijd 45 JAAR EN MEER	-,127	,088	,148
opleidingsniveau (midden is ref)			,000
laag opleidingsniveau	-,391	,102	,000
hoog opleidingsniveau	,209	,098	,032
ARBUURG3			,009
ARBUURG3(1)	-,323	,138	,020
ARBUURG3(2)	,076	,094	,416
V11DICHO	,321	,088	,000
V13_5	-,247	,088	,005
V06_1	,433	,082	,000
C09A	,245	,088	,006
C09C	,318	,094	,001
C09E	-,296	,081	,000
Constant	,194	,124	,116

Tabel II Wie heeft cursussen nodig (N=3.312)?

	B	S.E.	Sig.
LEEF3TGR3			,011
leeftijd TOT 30 JAAR	,395	,213	,063
leeftijd 45 JAAR EN MEER	-,218	,113	,054
opleidingsniveau (midden is ref)			,000
laag opleidingsniveau	-,696	,122	,000
hoog opleidingsniveau	,603	,150	,000
ARBUURG3			,003
ARBUURG3(1)	-,516	,164	,002
ARBUURG3(2)	-,043	,124	,730
V10DICHO	-,345	,133	,009
V11DICHO	,440	,137	,001
V12DICHO	,313	,183	,086
V06_1	,592	,109	,000
C09A	,230	,114	,044
V45_2	-,243	,119	,041
Constant	1,511	,169	,000

Tabel III Wie heeft promotie gemaakt (N=3.312)?

	B	S.E.	Sig.
leeftijd (30-44 jr is ref.)			,037
leeftijd TOT 30 JAAR	-,241	,207	,243
leeftijd 45 JAAR EN MEER	-,285	,118	,016
opleidingsniveau (midden is ref)			,000
laag opleidingsniveau	-,529	,133	,000
hoog opleidingsniveau	,503	,135	,000
ARBUURG3			,005
ARBUURG3(1)	-,084	,195	,667
ARBUURG3(2)	,349	,124	,005
V10DICHO	2,958	,141	,000
dienstverband (5-9 jr is ref)			,000

dienstverband 0-4 jaar	-,464	,177	,009
dienstverband 10 jr of meer	,654	,163	,000
V12DICH0	1,375	,162	,000
V13_5	,427	,114	,000
V06_1	,453	,108	,000
C09A	,435	,123	,000
C09C	,446	,138	,001
C09E	-,256	,107	,017
Constant	-3,784	,245	,000

Tabel IV Factoren die significant bijdragen aan verklaring van elke dag of elke weesymptomen van muisarm (N=3.312)

	B	S.E.	Sig.
houdt tijd genoeg over	-,318	,123	,010
vaak/regelmatig geluidhinder	,766	,143	,000
vaak/regelmatig hoog werktempo	-,398	,201	,048
vaak/regelmatig hoge werkdruk	,651	,214	,002
vaak/regelmatig slechte ventilatie	,392	,119	,001
tevreden over stoel	-,396	,134	,003
vindt werk voldoende afwisselend	-,411	,141	,003
heeft voldoende sociale contacten op werk	-,385	,189	,041
wil graag dag minder werken	,313	,138	,023
kan zelf begin- en eindtijden bepalen	,450	,124	,000
overwerk op afdeling heel normaal	,284	,123	,021
opleidingsniveau (midden is ref)			,005
laag opleidingsniveau	,464	,151	,002
hoog opleidingsniveau	,293	,138	,034
Constant	-1,691	,275	,000

Tabel V Onderwerpen waarover vrouwelijke vakbondsleden de bond hebben gevraagd om persoonlijke dienstverlening, open antwoorden.

	aantal
24-UURSAPOTHEEK	1
AANPASSING ARBEIDSCONTRACT	1
ACHMEA CAO PART.ONTEVREDEN OVER FNV	1
ADVIES	4
ADVIES CONFLICTEN	1
ADVIES CONTRACTVERLENGING	1
ADVIES IVM MINDER WERKEN ECHTGENOOT	1
ADVIES KEUREN TELEFONISCH	1
ADVIES ONGEVAL	1
ADVIES PESTEN	1
ADVIES VAKANTIEDAGEN TIJDENS ZIEKTE	1
AFKEURINGSPROCEDURE	1
AFSCHAFFEN ATV VOOR PARTIMERS	1
ALGEMENE VRAGEN	2
ANDERE WERKTIJDEN	1
ARBEIDSCONFLICT	6
ARBEIDSCONFLICT + ADVIES ABVAKABO	1
ARBEIDSCONFLICT ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	1
ARBEIDSCONFLICT OVER BETALING	1
ARBEIDSCONTRACT	1
ARBEIDSCONTRACT	5
ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	1
ARBEIDSONGESCHIKTHEID	3

---

ARBEIDSVOORWAARDEN	1
ARBEIDSZIEKTE	1
ARBO + ONTSLAG NAV ZIEKTE ...	1
ATV	2
AUTOSCHADE	1
AVOND- EN NACHTDIENSTEN	1
BEDRIJFSONGEVAL + PENSIOENUITKERING	1
BELASTING	2
BELASTING	14
BELONING	2
BELONING + INFO + DIVERSE ...	1
BEOORDELEN ARB-CONTRACT	1
BEOORDELING	5
BEOORDELING BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID	1
BEZORGFUNCTIES + PENSIOENREGELING	1
BIJ VORIGE WERKGEVER	1
BORSTVOEDING OP HET WERK	1
BRANDVEILIGHEID EN REORGANISATIE	1
CAO	5
CAO + PENSIOENREGELING	1
CONCURRENTIEBEDING	2
CONFLICT	8
CONFLICT BAAS	1
CONFLICT CHEF	1
CONFLICT COLLEGAAS	1
CONFLICT LEIDINGGEVENDE VORIGE WERKGEVER	1
CONFLICT UVI	1
CONFLICT VORIGE WERKGEVER	2
CONFLICT WERKGEVER	2
CONTRACT	6
CONTRACT INFORMATIE	1
CONTRACT IVM DEELTIJD	1
CONTRACT NAZIEN	1
CONTRACT NIEUWE WERKGEVER	1
CONTRACT OPROEP NAAR VAST CONTRACT	1
CONTRACT OPSTELLEN	1
CONTRACT TEKST	1
CONTRACT VERBREKING	1
CONTRACT VORIGE WERKGEVER	1
CONTRACT: NAKIJKEN	1
CONTRACT: NAKIJKEN WIJZIGING	1
CONTRACTWIJZIGING	1
CURSUS	1
DEELTIJD	6
DEELTIJD + DUOBAAN	1
DEELTIJD-WET	1
DIENSTREGELING	1
DREIGING MET ONTSLAG	1
EEN POOS GELEDEN (1973)	1
FAILISEMENT	1
FAILISSEMENT	1
FAILLISEMENT	3
FAILLISEMENT	1
FAILLISEMENT	1
FREELANCE NECKERMANN	1
FUNCTIEWAARDERING	3
FUNCTIEWIJZIGING	1

---

---

FUNCTIEWIJZIGING AGV FUSIE	1
GAK KEURING	1
GAK KWESTIE	1
GAK KWESTIE-WET BOETE EN MAATREGEL	1
GAK WAO GEDEELTE	1
GEDEELTELIJKE WAO	1
GEEN LOON NAAR WERK	1
GEEN SALARIS VAN OIBIBIO	1
GESCHIL ARBO ARTS	1
GESCHIL ARBODIENST	1
GESCHIL BAAS	1
GESCHIL WERKGEVER	1
GEZONHEID + DREIGING WAO	1
HULP BIJ WAO PROCEDURE	1
INDIENSTTREDING EN ZIEKTE	1
INFO BIJ ONGWENSTE INTIMITEIT	1
INFO HOR AFSTUDEERSRIPTIE	1
INFO OPVRAGEN OVER REGELS DEELTIJDWERK	1
INFO OUDERSCHAPSVERLOF EN MINDER WERKEN	1
INFO VOORZIENING BIJ ZIEKTE	1
INFORMATIE	5
INFORMATIE RSI	1
INFORMATIE ZWANGERSCHAPSVERLOF	1
INHOUDEN VAN LOON	1
INLEVEREN SNIPPERDAGEN NA ZIEKTE	1
INLICHTINGEN/ADVIES	1
INVULLEN BELASTING	4
JARENLANG OP AFROEP WERKEN	1
JURIDISCH	1
JURIDISCHE BIJSTAND	1
KADERWERK IOR	1
KINDEROPVANG	2
KORT GEDING 1983	1
KORTER WERKEN	1
KWESTIE DIE SPEELDE VOORGELEGD	1
LANGDURIG VERZUIM + WAO REGELS	1
LB INVULLEN	1
LEIDINGGEVENDE	1
LETSELSCHADE	1
LETSELSCHADE + SAMENHANGENDE LOONKOSTEN	1
LIA VERTROUWENSCOMM	1
LOONBELASTING EN OVERWERK	1
LOONBEREKENING	1
LOONBEREKENING NOG VOOR DE FUSIE	1
LOOPBAANADVIES	1
MAALTIJDVERGOEDING	1
MAAR Q\WAS TOEN NOG GEEN LID	1
MENINGSVERSCHIL MET HOOFD AFDELING	1
MENINGSVERSCHIL MET WERKGEVER	1
MINDER WERKEN: VAN 20 NAAR 16 UUR	1
NA JAAR ZIEKTEWET PROBLINSTANTIES+WERK	1
NALEVING CAO	1
NIET INZETTEN ALS OPROEPKRACHT	1
NIET VERLENGEN JAARCONTRACT	1
NIET VERLENGEN TIJDELIJK CONTRACT	1
NIEUW CONTRACT	2
NIEUW CONTRACT EN VERDERE PROBLEMEN	1

---

---

NIEUWE CAO	1
ONDERBETALING	1
ONENIGHEID	1
ONENIGHEID OP WERKPLEK	1
ONRUST OP HET WERK	1
ONTSLAG COLLEGA	1
ONTSLAG ECHTGENOOT	1
ONTSLAG, BELONING EN REORGANISATIE	1
OPHEFFEN DEELTIJD FUNCTIE	1
OPLEIDING	1
OPSTARTEN OR	1
OR	1
OR + BANKCAO	1
OR LIDMAATSCHAP	1
OR OPRICHTING	2
OR OPZETTEN	1
ORGANISATIE WERK	1
OR-LIDMAATSCHAP	1
OR-WERKZAAMHEDEN	3
OUDERSCHAPSVERLOF	3
OUTPLACEMENT	1
OUTSORG UITBESTEDEN	1
OVERDRACHT PENSIOEN	1
OVERGANG NAAR WAO	1
OVERNAME	4
OVERNAME EIGENAAR	1
OVERPLAATSING	2
OVERPLAATSING ONGEWENST	2
PARTTIME WERKEN	1
PARTTIME WERKEN NA ZWANGER	1
PENSIOEN	8
PENSIOEN + ONTSLAG	1
PENSIOEN ADVIES + BRIEF OPSTELLEN	1
PENSIOEN VORIGE WERKGEVER	1
PENSIOENAANSPRAKEN	1
PENSIOENFONDS	1
PENSIOENPREMIE ONTERECHT INGEHOUDEN	1
PENSIOENREGELING NA ZIEKTE ...	1
PERSOONLIJK CONFLICT	1
PESIOENKWESTIE	1
PLOTSELING GELDENDE PERSONEELSGIDS	1
PRIVE	2
PROBLEEM MET BAAS	1
PROBLEMEN	1
PROBLEMEN MET DIRECTIE	2
PROBLEMEN MET INTERPRETATIE FUNCTIE	1
PROBLEMEN MET LEIDINGGEVENDE	4
PROBLEMEN MET ORGANISATIE	1
PROBLEMEN MET VORIGE WERKGEVER	1
PROBLEMEN MET WERKGEVER	2
PROBLEMEN OP HET WERK	3
PROMOTIE EN ZWANGERSCHAP	1
PSYCHOLOGISCHE TEST ALLE PERSONEELSLEDEN	1
RECHT OP VAKANTIE-OPBOUW TIJDENS ZIEKTE	1
RECHTSBIJSTAND	3
RECHTSBIJSTAND NA ONGELUK	1
RECHTSPOSITIE BIJ WIJZIGING ARBEIDSDUUR	1

---

REISKOSTEN	1
REISTIJDEN + ANDERE FUNCTIE	1
REISVERGOEDING + ONGELUK	1
REORGANISATIE	2
ROKEN	2
ROOSTERS EN BIJPASSENDE BELONING	1
ROOSTERVRIJE DAGEN INGETROKKEN	1
ROOSTERVRIJE/VAKANTIEDAGEN	1
ROOSTERWIJZIGING	1
ROOSTERWIJZIGING + MEER UREN + FLEXWET	1
RSI	4
RSI + BURN OUT + WAO DREIGING	1
RSI + REINTERGRATIE	1
SALARIS	3
SALARIS NIET BETAALD IVM FAILLISEMENT	1
SALARISSTROOK CONTROLE	1
SALARISVERGOEDING DEELTIJD	1
SALARISVERHOOGING B-MEDEWERKERS	1
SEKSUELE INTIMIDATIE + ONTSLAG	1
SENIORENDAGEN	1
SENIORENREGELING	1
SLECHTE WERKGEVER	1
SLECHTE WERKPLEK	1
SOCIAAL STATUUT ABN AMRO	1
SOLLICITATIE	1
SOLLICITATIEPROCEDURE/AANVRAAG DEELTIJD	1
SPAARREGELING	1
STAKING 38-U WERKWEEK	1
STRAFKORTING UITKERENDE INSTANTIE	1
STRESS VANWEGE BEH OP DE WERKVLOER	1
STUDIESCHULD EN ZIEKTEWET/WAO KWESTIE	1
SVB KINDERBIJSLAG	1
TEN ONRECHTE VAN IETS BESCHULDIGD	1
TIJDELIJKE DIENSTWONING BEHOUDEN	1
UIT FUNTIE ZETTEN	1
UITBETALING DIENSTEN/NACHT + AVOND	1
UITKERING	1
UREN VAN EEN DIENST	1
URENCONTRACT	1
URENVERGOEDINGEN UITREKENEN	1
VAKANTIE	1
VAKANTIEBONNEN WAAR IK GEEN RECHT OP HAD	1
VAKANTIEGELD	1
VAN 40UUR NAAR 24UUR,ADV.VAN FNV GEHAD	1
VAN FULL NAAR PART TIME	1
VAN FULLTIME NAAR PARTTIME	1
VAN VOLTijd WERK NAAR DEELTIJD	1
VAST CONTRACT	1
VERANDERING CONTRACT	1
VERANDERING FUNCTIE/WERKTIJDEN	1
VERANDERING WERKSHEMA	1
VERANDERING WERKTIJDEN	1
VERGOEDING CURSUS	1
VERGOEDING KLEDINGSCHADE	1
VERGOEDING VERHUISKOSTEN	1
VERGOEDING VOOR CURSUS	1
VERHUISKOSTEN	1



VERHUIZING EN DAARDOOR WW	1
VERHUIZING WERK NAAR ANDERE PLAATS	1
VERLENGING ARBEIDSCONTRACT	1
VERLENGING CONTRACT	1
VERLOF BIJ ZIEKENHUISOPNAME KIND	1
VERLOF/ROOSTERVRIJE DAGEN	1
VERLOFDAGEN	1
VERLOFDAGEN + CURSUSSEN	1
VERPLICHTE VRIJE DAG	1
VERSTOORDE RELATIE	1
VERTREKREGELING IVM OPNEMEN STUDIE	1
VERWORVEN RECHT	1
VERZEKERING	1
VOORZORG	1
VRIJ STERFBED SCHOONMA + SAL NIET ...	1
VRIJE DAGEN	3
VROUW-ONVRIENDELIJKE WERKSITUATIE	1
WACHTDIENST PARTIMERS	1
WAO	16
WAO EN MOGELIJKE ONTSLAGKWESTIE	1
WERK EN PENSIOEN	1
WERKEN MET GIFTIGE STOFFEN	1
WERKEN NA ZIEKTE	1
WERKERVARING NAAR	1
WERKGEVER	1
WERKGEVER HOUD ZICH NIET AAN CAO	1
WERKOMSTANDIGHEDEN DIRECTIE	1
WERKPROBLEEM	1
WERKTIJDEN	1
WERKZAAMHEDEN	1
WETSWIJZIGING AWW/ANW	1
WIJZIGING ZIEKTEWET REGELINGEN	1
WONINGPROBLEEM	1
ZIEKMELDING/OVERSPANNEN	1
ZIEKTE	7
ZIEKTE + OVERLIJDEN MOEDER	1
ZIEKTE EN ANDERE BAAN	1
ZIEKTE(VERLOF/VERZUIM)	2
ZIEKTE/MOGELIJKHEDEN WAO	1
ZIEKTE/WAO/ONGESCHIKTE WERKPLEK	1
ZIEKTE/ZWANGERSCHAP	1
ZIEKTEKWESTIE	1
ZW / WAO	1
ZWANGERSCHAP	2
ZWANGERSCHAPSVERLOF EN ZIEKTE	1
ZWANGERSCHAP + DEELTIJDWERK	1
ZWANGERSCHAP + NACHTDIENST	1
ZWANGERSCHAP, VERLOF NA GEBOORTE	1
ZWANGERSCHAPSVERLOF 1978	1

Tabel VI Onderwerpen waarover vrouwelijke vakbondsleden in de toekomst een probleem verwachten waarvoor ze de bond nodig zouden kunnen hebben, open antwoorden.

	aantal
4 DAGEN A 9 UUR TE WERKEN, MAAR GELD IN ADVIES	1
	1

---

ADVIES OR WERKZAAMHEDEN	1
AFD WORDT OPGEHEVEN	2
ALGEMENE INFO	1
ALLERLEI PROBLEMEN (HOOP IK)	1
ALS BEDRIJF UIT ALKMAAR VERTREKT	1
ALTIJD MOGELIJK	1
ANDERE FUNCTIE IVM ZWANGERSCHAPSVERLOF	1
ARBEIDSCONFLICT	1
ARBEIDSCONTRACT	2
ARBEIDSCONTRACT (MISSCHIEN)	1
ARBEIDSONGESCHIKTHEID	3
ARBEIDSONGESCHIKTHEID EN REINTEGRATIE	1
ARBEIDSOVEREENKOMST	1
BAAN VERDWIJNT TZT	1
BAAN VERLIEZEN	1
BAAS PROBEERT OVERAL ONDERUIT TE KOMEN	1
BEDRIJFS CAO AFSLUITEN	1
BEDRIJFSOVERNAME	1
BEN LANGDURIG ZIEK EN HEB AANPASSING NOD	1
BIJ LEEFTIJDSONTSLAG	1
CAO	2
COMPENSATIE OVERWERK	1
CONCURRENTIEBEDING	3
CONTRACT	2
CONTRACTVERLENGING	1
CONTRACTWIJZIGING	1
DE BOND STAAT BIJ ONS TER DISCUSSIE	1
DEELTIJD	2
DEELTIJD EN OUDERSCHAPSVER	1
DEELTIJDWERK	1
DEGRADERING	1
DISCUSSIE TUSSEN WERGEVER EN WERKNEMER	1
ER GAAN ONTSLAGEN VALLEN 1/2/2004	1
FAILISSEMENT WERKGEVER	1
FUNCTIEOMSCHRIJVING	1
FUNCTIEWAARDERING	2
FUNCTIEWIJZIGING	1
FUNCTIONEREN OR + DIRECTIE	1
FUSIE	1
FUSIE LG	1
GEDRAG MANAGER + SUB-MANAGER	1
GEZONDHEIDSREDEKENEN/REORGANISATIE	1
HULPVERLENING	1
INFO HUISSH REGL 35 FULLTIME NAAR 38 CAO	1
INFORMATIE CURSUS	1
IS ALTIJD MOGELIJKHEID	1
JE WEET MAAR NOOIT	6
KORTER WERKEN EN ZE GAAN NIET ACCOORD	1
LANGDURIGE ZIEKTE	1
LOONSVERHOOGING	1
LOOPBAANADVIES	1
LOOPBAANBEGELEIDING	1
LOOPBAANMOGENLIJKHEDEN	1
LOOPT NOG	1
LOOPT NU IVM BELONINGSKWESTIE	1
MINDER WERKEN	2
MINDER WERKEN MET BEHOUD FUNCTIE	1

---

---

MINDER WERKEN VERANDERDE GEZINSSITUATIE	1
MOGELIJK	4
MOGELIJK FAILLISEMENT	1
MOGELIJK FUSIE	1
MOGELIJK RSI	1
NIET DIRECT	1
NIET NALEVEN CAO	2
NIEUWE BAAN	1
NIEUWE BAAS	1
NIEUWE CAO	1
NIEUWE EIGENAAR	1
ONDERBROKEN DIENSTVERBAND	1
ONDERSTEUNING	1
ONTSLAG	1
ONTSLAG, REORGANISATIE EN BELONG	1
ONV ZIEKTEREG KOST NU VRIJE DAGEN	1
ONVREDE FINANCIËLE REGELINGEN WERK...	1
OPENINGSTIJDEN/WERKTIJDEN	1
OPZEGGING BEDRIJFSCHAP	1
OR	3
OR OPZETTEN	1
OR WERKZAAMHEDEN	2
OUDERSCHAPSVERLOF	1
OUTPLACEMENT EN PENSIOEN	1
OVERNAME DOOR GOUDSE	1
PENSIOEN	2
PENSIOENKWESTIE	1
PENSIOENOPBOUW	1
PENSIOENREGELING	1
PENSIOENREGELING, LOOPT NOG STEEDS	1
PENSIOENREPARATIE (MISSCHIEN)	1
PERSONEELSBELEID	1
PERSONEELSBEZETTING	1
PERSONEELSTEKORT EN BELEID HOGERHAND	1
PERSONTWIKKELING	1
REA	1
REISKOSTENVERGOEDING	1
REORGANISATIE	2
RESTYEL	1
RSI	2
SAMENVOEGING UVI'S	1
SEXE DISCRIMINATIE	1
SLECHTERE TIJDEN	1
SOCIAAL PLAN IVM FUSIE VD BANK	1
SPLITSING UVI-CWI	1
SURPLUS VAN MENSEN IVM ANDER SYSTEEM	1
TERUGBRENGEN VAN AANTAL KANTOREN	1
UITBESTEDEN NIEUWE WERKGEVER	1
UITBETALING DIENST VOLGENS CAO	1
UITKERINGSINSTANTIES	1
UITLEG CAO	1
VEEL BEWEGING BINNEN BANKWEZEN	1
VERGOEDING WOON/WERKVERKEER	1
VERHUIZING	2
VERHUIZING BEDRIJF	1
VERHUIZING BELGIE	1
VERHUIZING NAAR ANDERE PLAATS	1

---

VERHUIZING, WERK VINDEN BINNEN BEDRIJF	1
VERKOOP BEDRIJF	1
VERKOOP/BEEINDIGING BEDRIJF	1
VERLOOP DETACHERING ...	1
VERVREEMDING	1
VOORGEVOEL	1
VRIJ KRIJGEN	1
VUT	2
VUT/PENSIOEN	1
WAO	5
WAO MISSCHIEN	1
WAO REINTEGRATIE	1
WAO WEGENS SLECHTE ARBEISOMSTANDIGHEDEN	1
WAO/VUT/PENSIOEN	1
WEET NIET	3
WERKDAGEN INDELING	1
WERKGEVER NIET TE VERTROUWEN ...	1
WERKSFEER	1
WIE WEET IVM UWV	1
WIJZIGING WERKZAAMHEDEN	1
WIL MINDER DAN 24UUR WERKEN	1
ZELFDE LOPENDE KWESTIE	1
ZIE BIJGAANDE BRIEF	1
ZIEKTE	3
ZIEKTE + ONTSLAG	1
ZIEKTE/ORGANISATIE	1
ZIEKTEVERLOF	1
ZIEKTEVERZUIM	1
ZOU EVENTUEEL KUNNEN	1
ZOVEELSTE REORGANISATIE	1
ZWANGERSCHAP/AFLOOP CONTRACT	1
ZWANGERSCHAP/PARTTIME WERKEN	1

*Tabel VII Onderwerpen die goed geregeld moeten zijn in de CAO of bedrijfsregeling, open antwoorden.*

	aantal
AANSPREEKBAARHEID LEIDING	1
AANWEZIGHEIDS-/BEREIKBAARHEIDSDIENSTEN	1
AFSTAND WOON WERK VERKEER	1
AL HET ANDERE MBT ARBEID	1
ALLES	12
ALLES OVER WERK/PRIVE COMBINATIE HOORT	1
ANDERE FUNCTIE TE KRIJGEN, NIET GEBEURD	1
ANTI-ROOK-BELEID	1
ARBEIDSDUUR, MN URENUITBREIDING	1
ARBEIDSONGESCHIKTHEID	2
ARBO	1
ARBO FUNCTIEWAARDERING	1
AUTORITAIR GEDRAG LEIDING	1
BEGELEIDING BIJ REORGANISATIES	2
BEGELEIDING/REGELINGEN BIJ ZIEKTE	1
BELEID IN HET ALGEMEEN	1
BEOORDELING	1

---

BEOORDELINGSSYSTEMEN	1
BIJZONDER VERLOF	2
BOVENSTAANDE GEBEURT ALLEMAAL IN OVERLEG	1
CALAMITEITENVERLOF	2
CAO FULLTIMERS BETER DAN CAO PARTTIMERS!	1
COMMUNICATIE	2
COMMUNICATIE MANAGEMENT - WERKVLOER	1
COMPENSATIEREG WERKNEMERS ZONDER KIDS	1
CONFLICTOPLOSSINGEN	1
CURSUSSEN ONDER WERKTIJD	1
DIENSTVERGOEDING	3
DISCRIMINATIE	2
DOELGROEPENBELEID	1
DOORWERKEN NA 65E	1
EEN CAO DIE ONZE BEDRIJFSTAK NIET HEEFT	1
EMANCIPATIE	1
ERGONOMIE	1
FUNCTIE-OMSCHRIJVING	1
FUNCTIONERING/BEOORDELING	1
FUSIES	1
GEDRAGSREGELS TOELAGEN EN VERGOEDINGEN	1
GEEN GEDWONGEN OVERPLAATSINGEN	1
GEEN VARIABELE BELONING	1
GELIJKE BELONING/KANSEN	4
GELIJKHEID MANNEN EN VROUWEN	1
GENDER-BIAS ARBEIDSVOORWAARDEN	1
HOE MEER GEREGLD, HOE DUIDELIJKER	1
HUISHOUELIJK REGELEMENT FUNCTIEWAARD	1
INSPRAAK, MEEDENKEN	1
KEUZEMOGELIJKHEDEN	1
KLACHTENREGELING	1
LEEFTIJDSEBEWUST PERSOONEELSBELEID	1
MAATREGELEN VERGRIJZING ...	1
MANAGEMENT	1
NON-DISCRIMINATIE REGELING	1
ONBETAALD VERLOF	2
ONBETAALD VERLOF (BV SABBATICAL YEAR)	1
ONDERSTEUNING BINNEN B	1
ONREGELMATEGHEIDSDIENSTEN	1
OPLEIDINGEN NIET AAN WERK GERELATEERD	1
OUDEREN 50+	1
OUDERENBELEID	3
OUDERENDAGEN	1
OUDERENREGELING	1
OUDERSCHAPSVERLOF TOT KINDEREN VAN 15 JR	1
OVERIG VERLOF	1
OVERIG VERLOF, REINTEGRATIE NA ZIEKTE	1
PASSENDE WERKZ BIJ GED ARBEIDSONGESCH	1
PENSIEONREGELING + SOCIAAL PLAN	1

---

---

PENSIOEN	17
PENSIOEN + SOCIAAL BELEID REORGANISATIE	1
PENSIOEN BEVORDERING,ARB.PARTICIPATIE VR	1
PENSIOEN BIJ 40 DIENSTJAREN	6
PENSIOEN/FLEXIBLE PENSIOEN	2
PENSIOEN/VUT	2
PENSIOEN/WAO GAT	1
PENSIOENLEEF TIJD/OPBOUW FLEXIBELPENSIOEN	1
PENSIOENOPBOUW	1
PENSIOENREGELING	3
PERSONEELSBELEID WERKORGANISATIE	1
PERSONEELSCONDITIES	1
PLOEGENTOESLAG	1
POSITIEVE AKTIE	1
PROMOTIE VROUWEN NAAR TOPFUNCTIES	1
REGELING VOOR VRIJE BEROEPEN	1
REGELINGEN OUDERE WERKNEMERS	1
REGELS ZIEKTEVERZUIM	1
REGULIER VERLOF, REG KLACHTENREGELING	1
REINTERGRATIE TIJDENS WAO	1
REISKOSTEN IVM PENDELEN ANDERE KANTOREN	1
REISKOSTEN BELEID	1
REISKOSTEN WOON/WERK	2
REISKOSTENVERGOEDING	5
REISTIJD EN AFSTAND	1
REISTIJDEN + GEZONDHEID	1
REISTIJDVERGOEDING	1
ROUWVERLOF	1
RSI BELEID	1
RSI PREVENTIE	2
SABBATTICAL	1
SABBATTICAL LEAVE	2
SABBATSVERLOF	1
SECUNDAIRE VOORWAARDEN	1
SENIORENREGELING	1
SENIORVERLOF	1
SOCIAAL PLAN REORGANISATIE	1
STUDIEREISREGELING	1
STUDIEVERLOF + OR-FACILITEITEN	1
TOESLAG WERKEN MET GEVAARLIJKE STOFFEN	1
TOESLAGEN	1
TOESLAGEN WEEKEND OF AVONDWERK	1
TOTALE BELEID	1
VAKANTIE + VERLOF	1
VAKANTIE/ATV DAGEN	1
VAKANTIEDAGEN	2
VAKANTIETREGELINGEN	1
VAKANTIES OPNEMEN VRIJE TIJD	1
VARIABEL PAKKET	1

---

VARIABELE ATV DAGEN	1
VARIABELE BELONING	1
VERANTWOORDELIJKHEID VS BEVOEGDHEID	1
VERGOEDING WOON/WERKVERKEER	1
VERGOEDINGEN	1
VERHUISKOSTEN	1
VERLOF	2
VERLOF BIJ ZIEKTE KIND	1
VERLOF SPAREN	1
VERLOF VOOR ONBEWUST KINDERLOZE VROUWEN	1
VRIJE DAGEN	1
VROUWENBELANGEN	1
VUT	1
VUT, CAFETARIA-MODEL	1
WERKEN CHEMISCHE STOFFEN/ZWANGERSCHAP	1
WIL CAO	3
WINSTDELING	1
ZIEKTE	1
ZIEKTE/HANDICAP	1
ZIEKTEKOSTEN	1
ZWANGERSCHAPSVERLOF + OVERLIJDEN	1

*Tabel VIII Onderwerpen waarover FNV Bondgenoten brochures zou moeten publiceren, open antwoorden.*

	aantal
50+	1
A LA CARTE CAO	1
ACTUALITEITEN	1
ACTUELE ONTWIKKELINGEN ARBO	1
ALLE CAO'S IN DE ADM BRANCHE	1
ALLES	8
ALLES KAN, HOEFT VOOR MIJ NIET	1
ARBEIDSCONTRACT	2
ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	2
ARBEIDSONGESCHIKTHEID	1
ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN/GEDRAGSPROTOCOLLEN	1
ARBEIDSVORWAARDEN ...	1
ARBOWET/-ZAKEN	4
BELANG OM LID TE WORDEN	1
BELASTINGEN	1
BELASTINGWET	1
BEOORDELING	1
BESCHERMING ZWANGERENVERLOF	1
BIJZONDER VERLOF	1
BUITENSCHOOLSE OPVANG	1
BURNOUT	1
CALAMITEITEN ZORGVERLOF	1
CAO CALL CENTER	1

---

CAO RECEPTIESERVICE	1
CONCURRENTIEBEDING	1
DE BOND ZELF	1
DE MEESTE ZIJN ER	1
DEELTIJD	5
DOORWERKEN NA 65 JR.	1
ETALAGEBURO'S ZONDER CAO	1
EURAUCCSPATIE	1
EVT GEVOLGEN BIJ REORGANISATIES	1
FLEX ARBEID	1
FLEXCONTRACTEN	1
FLEXIBELE WERKTIJDEN	1
FLEXWERKERS	1
FLEXWET	3
FNV MAGAZINE VOLDOET	1
FUNCTIEOMSCHR + SALARISINDIC PER FUNCTIE	1
FUNCTIEWAARDERING	1
FUNCTIONERINGSGESPREKKEN	1
FUNCTIONERINGSPROCEDURES	1
(GEDEELTELIJKE) WAO	1
GEDEELTELIJKE ARBEIDSONGESCHIKTHEID	1
GEEN VOORKEUR	1
GELIJKE BEHANDELING MAN VROUW	1
GELIJKE BEHANDELING VROUWEN	1
GELIJKE BELONING VROUWEN	1
GRENSARBEID	1
HANTEREN VAN OPLOSSINGEN BIJ PROBLEMEN	1
HOE DE BOND WERKT	1
HOE KRIJG IK EEN CAO	1
HOOGTE SALARISSEN	1
INDIEN NODIG DAN AANVRAGEN	1
INHOUDINGEN WEL AKKOORD	1
INSPRAAK, MEEDENKEN, INITIATIEF	1
INTERNET-SITE	1
KEURINGEN/PENSIOENVERZ/ARBEIDSONGESCH	1
KORTER/LANGER WERKEN WET	1
LEEFTIJDSELEID/-DISCRIMINATIE	1
LOONINDICATIES PER BEROEP	1
MEER BEREIKBAAR ZIJN VOOR PROBLEMEN	1
NASCHOLING + VERGOEDING	1
NIEUWE BELASTINGWET	1
NIEUWE VAKANTIEWETGEVING	1
OMGAAN MET PROBLEMEN OP HET WERK	1
ONDERSTEUNING ZIEKEN	1
ONSLAGPROCEDURES	1
OPLOSSINGEN OM VAN RSI TE HERSTELLEN	1
OPSPAREN VAKANTIEDAGEN	1
OPZETTEN CAO'S	1
OR-WERK	1

---



---

OR	1
OUDERENBELEID	2
OUDERENREGELING	1
OVERIGE DIENSTEN	1
OVERNAMES	1
OVERWERK DEELTIJDWERKERS	1
PENSIOEN IN HET ALGEMEEN	1
PENSIOENBREUK	1
PENSIOENEN	2
PENSIOENGAT	1
PENSIOENREGELINGEN	1
PERSOONLIJKE ONTWIKKELING + WERK	1
POSITIEVERBETERING DOELGROEPEN	1
PROGRESIVITEIT FNV	1
PROMOTIE BOND/KADEREWERK	1
RECHT OP PENSIOEN	1
RECHTEN ARBEIDSONGESCHIKTHEID	1
RECHTEN BIJ FUSIE	1
RECHTEN WERKNEMER	2
RECHTEN ZIEKTE	1
RECHTEN ZIEKTE/ARBEIDSONGESCHIKTHEID	1
RECHTEN/PLICHTEN WERKGEVER/WERKNEMER	1
RECHTSBIJSTAND	2
RECHTVAARDIGHEID VOOR MIJN DOELGROEP	1
REINTEGRATIE	1
REINTEGRATIE (WAO)	1
REORGANISATIE	3
SABBATICAL LEAVE	1
SABBATICAL YEAR	1
SABBATS VERLOF	1
SALARIS OPBOUW	1
SALARISONDERHANDELINGEN	1
SEKSUELE INTIMIDATIE	1
SOC WETGEVING	1
SOC ZEKERHEID	1
SPAARREGELINGEN/CAO/BELASTINGEN	1
STARTEN EN VOORTZETTEN EENMANSBEDRIJF	1
TELEWERKEN	1
TELEWERKEN/THUISWERKEN	1
THUISWERK	1
TRAJECT REINTERGRATIE EN WAO	1
TUSSENTIJD WIJZIGEN CONTRACT	1
VARIABELE ATV DAGEN	1
VERANDERINGEN CAO	1
VERHOGEN WERKDruk/PERSONEEL TEKORT	1
VERHUIZING BEDRIJF	1
VERLOFREGELINGEN	2
VERZUIM + REINTEGRATIE	1
VROUW/WERK/VRIJE TIJD	1

---

VROUWEN IN HOGERE POSITIES	1
WAAR WERKNEMER, ZONDER WERNEMERS??!	1
WAO	3
WAT MAG BIJ REORGANISATIE	1
WAT TE REGELLEN INDIEN GEEN CAO	1
WERK CHEMISCHE STOF TIJDENS ZWANGERSCHAP	1
WERKDRUK	1
WERKDRUK/BURNOUT	1
WERKDRUK/STRESS	3
WERKEN/WONEN BUITENLAND	1
WERKSFEER	1
WET VAN REA	1
WETTELIJKE BEL INDIEN GEEN CAO	1
ZIEKTE EN ZWANGERSCHAP	1
ZIEKTE WAO	1
ZIEKTE, REINTEGRATIE	1
ZIEKTE/HANDICAP	1
ZIEKTEWET	1
ZIEKTEWET HOE TE HANDELEN NA ONTSLAG	1
ZIEKTEWET/WAO ED	1
ZO VEEL MOGELIJK	1
ZORGVERLOF	7
ZW-WAO-REA	1
ZWANGERSCHAPSVERLOF	2

*Tabel IX Percentage vrouwen dat per dag aangeeft of ze overdag of 's avonds naar cursussen of bijeenkomsten wil of dat geen voorkeur heeft, uitgesplitst naar sector (alleen de vrouwen die aangaven naar cursussen of bijeenkomsten te willen gaan)*

	bank	verzeker	Philips	ICT	dienstverl	dienstverl ov	totaal
<b>maandag</b>							
overdag	30	30	25	18	32	24	27
s avonds	50	57	25	62	49	61	55
geen voorkeur	20	13	50	20	19	15	18
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>disndag</b>							
overdag	32	30	20	17	30	23	26
s avonds	45	54	50	65	52	62	56
geen voorkeur	23	16	30	17	18	15	18
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>woensdag</b>							
overdag	34	31	40	21	26	28	28
s avonds	45	56	30	61	53	57	54
geen voorkeur	21	13	30	18	21	14	18
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>donderdag</b>							
overdag	36	31	11	25	28	27	29

s avonds	40	55	44	56	52	58	52
geen voorkeur	24	14	44	19	20	16	19
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
vrijdag							
overdag	39	45	17	38	38	41	39
s avonds	28	42	17	44	32	39	36
geen voorkeur	32	13	67	18	30	20	25
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
zaterdag							
overdag	64	81	29	72	68	62	66
s avonds	9	3	14	7	2	9	6
geen voorkeur	27	17	57	21	30	29	28
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*Tabel X Opmerkingen van 343 vrouwen naar aanleiding van de vraag hoe FNV Bondgenoten haar dienstverlening kan verbeteren*

#### Opmerkingen

I ZIE LAATSTE PAGINA (13)

I ZIE VORIGE PAGINA'S

IE OPVANG BIJ HULP KWALITATIEF VERBETEREN MET GOED GESELECTEERDE MENSEN

AAN LEDEN INFORMATIE GEVEN DIE IS TOEGESPITST OP SECTOREN WAARIN WERKZAAM.

AAN WERKGEVERS UITLEGGEN WAT RSI INHOUDT ...

AANDACHT EN TOEZICHT OP BEDRIJVEN ZONDER CAO, DAAR LEDEN WERVEN + INFO GEVEN

AANDACHT VOOR VERSCHILLEN IN WERK & LOOPBAAN TUSSEN MANNEN & VROUWEN, BIJV.

AANGEVEN WAT JE MET JE LIDMAATSCHAP KUNT DOEN BV IN FNV MAG MINDER RECLAME

ACTIEF OP DE WERKVLOER VOORLICHTEN OVER RECHTEN EN Plichten EN LEDENWERVING

ACTIEVER OP DE VROUWEN AF, VOORAL IN DE LAGERE BEROEPSGROEPEN

ADMINISTRATIE VERBETEREN

ADRESSENBEHEER VAN IN HET BUITENLAND WONENDE LEDEN VERBETEREN ...

AFSPRAKEN ZOALS TERUG BELLEN/SCHRIJVEN BETER NAKOMEN; INFO OVER SOCIALE ...

AL LANG IN ADVOCATUUR WERKZAAM, DE BOND KAN DAAR NIETS UITRICHTEN

ALLE SAMENGAAN, IN DE POLITIEK MEER DRUK UITOEFENEN, IEDER IS GELIJK

ALLERLEI VRAGEN OVER REORGANISATIE ...

ALLES KAN BETER, MAAR HOE ...

ALLES LOOPT GOED

ALS JE DE BOND NOG NIET NODIG HEBT GEHAD ...

ANTWOORDENVELOP ???

ANTWOORDENVELOP HAD WEL AARDIG GEWEEST

ANTWOORDENVELOPPE MEEZENDEN

APOTHEKERSASS HERINDELEN: DOKTERS-ASS VERDIENEN MEER TERWIJL WIJ VEEL MEER..

ASPRAKEN MAKEN CAO OVER BELONING GESCHOOLD PERSONEEL EN APOTHEEKMEDEWERKERS

BANK WILDE ONTSLAAN, FNV KON NIET HELPEN, ...

BEDRIJFSGERICHTER WERKEN?

BEGELEIDING (KANSARME) JONGEREN OGV OPLEIDING, BEROEPSKEUZE, SPORT EN CULTUUR

BEHOEFTE AAN CONTACT MET VROUWEN DIE DEZELFDE OPLEIDING EN WERK HEBBEN ALS I

---

BEHOEFTE AAN EEN MEER PERSOONLIJKE BENADERING  
BELASTINGFORMULIEREN NIET SCHRAPPEN  
BELASTINGINSTRUCTRICE BIJ DE FNV  
BEN 26 MAAR ONTVANG NOG ZAPPA, IS MEER VOOR JONGERE LEDEN  
BEPERKEN TOT ORIGINELE VAKBONDSWERK (CAO'S + IND BELANGENBEHARTIGING)  
BEREIKBAAR ZIJN, ALLES LIJKT VOOR ANDEREN TE ZIJN, NOOIT PERSOONLIJK, ...  
BEREIKBAARHEID IS ECHT EEN PROBLEEM  
BEREIKBAARHEID VERBETEREN  
BEREIKBAARHEID VERBETEREN. NU WORDT JE VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR GESTUURD  
BETER ADVIES OVER CAO/MEER INHOUD GEVEN AAN SECUNDAIRE ARBEIDSVOORW ...  
BETER BEREIKBAAR ZIJN TELEFONISCH  
BETER COMMUNICEREN MET ACHTERBAN TIJDENS CAO-OVERLEG EN UITLEG WAAROM BESLIS  
BETER COORDINEREN TUSSEN DE LS EN BONDGENOTEN. MET NAME TELEFOONGESPREKKEN  
BETER INF/COMMNIC. BIJ MIJN VORUGE WERKGEVER HOORDE IK NOOIT IETS CAO ONDERH  
BETERE BEGELEIDING MENSEN WAO+REINTERGRATIE+ONTSLAGPROCEDURE  
BETERE BEREIKBAARHEID EN SNELLERE AFWERKING  
BETERE BEREIKBAARHEID,BETERE VERWIJZING NAAR JUISTE LOKET OF PERSOON  
BETERE BEREIKBAARHEID/MINDER WISSELINGEN BESTUURDER/BEDRIJFSGROEP\*\*\*\*\*  
BETERE COMMUNICATIE ...  
BETERE ENQUETTE DAN DEZE:ENVELOP MEESTUREN,VERDER GEEN TIJD OM NA TE DENKEN  
BETERE INFO TEL WELK NR SERVICE PAG FNV MAG  
BETERE INTERNE COMMUNICATIE  
BETERE RAADPLEGINGEN BIJ CAO ONDERHANDELINGEN  
BETERE TEL BEREIKBAARHEID/INFO-PAKKET NIEUWE LEDEN/CAO-BOEKJE  
BETERE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID  
BETERE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID EN DOORVERWIJZING NAAR JUISTE PERSOON OP  
BETERE TELEFOONBEANTWOORDING/VERWIJZING/TERUGBELLEN  
BEZOEKEN BRENGEN OP DE WERKPLEK, PREMIE VERLAGEN  
BG ZOU MEER TOEGANKELIJK MOETEN ZIJN VOOR LEDEN EN DE MANNENCULTUUR (VOORNA  
BIJ ABN CAO MEER AANDACHT DEELTIJD VROUWEN IN HOGERE FUNCTIES VANAF NIVO 9  
BIJ EEN BIJENKOMST MOETEN DE SPREKERS/VOORZITTER EENS OP TIJD KOMEN  
BIJ ENQUÊTES ED EEN ANTWOORDENVELOPPE MEESTUREN, MEER RESPONS  
BIJ FUSIE BETER DE BELANGEN BEHARTIGEN EN GOED VOORBEREIDEN  
BIJ OVERLEG WAS FNV-LID ONBESCHOFT TEGEN MENSEN  
BIJ PROBLEEM NIET EERST TELEFONISCH, MAAR EEN BEZOEKADRES MET SPREEKUR  
BIJ VRAGEN, TELEFONISCH OF SCHRIFTELIJK LANG OP ANTWOORD WACHTEN  
BIJ WERKG DISCRIMINATIE M/V, TIJDENS ZWANGERSCH/ARBEIDSONGESCH BEVONDEN  
BIJ WIE KAN JE VOOR WELKE ZAKEN AANKLOPPEN??? LIJST VAN TELEFOONNUMMERS  
BIJENKOMSTEN IN DE REGIO, MOET ALTIJD NAAR A'FOORT, WOON IN ZEELAND  
BLAD KOMT TE VAAK UIT, MAG MINDER  
BLAD MAG WAT DIEPER WORDEN EN IN DE SV-SECTOR MAG DE BOND ZICH LATEN HOREN  
BLIJF DE INDIVIDUELE WERKNEMER STEUNEN!!!  
BLIJF MENSEN INFORMEREN OVER ZOVEEL MOGELIJK ONDERWERPEN. MEN DENKT ZELF ...  
BOND MOET EEN GEZICHT GEVEN, OOK VOOR VRIJE BEROEPEN  
BOND MOET TOEZIEN OP BEHOUD FUNCTIE BIJ OVERPLAATSING  
BROCHURES MET TIPS OVER PRAKTIJKSITUATIES EN WAT TE DOEN  
BUITEN MAGAZINE ZIE OF HOOR IK NIETS VAN JULLIE. ALLEEN ALS DE CAO ...  
CAO'S DIE WORDEN OPGEVRAAGD SNELLER TOEZENDEN  
CAO OPZETTEN VOOR MAKELAARSKANTOREN, MEN WERKT BIJNA ALLEMAAL MEER DAN 40 U

---

---

CONTACT MET COLLEGA'S VAN ANDERE BONDEN, INTERVISIE, UITWISSELING  
CONTRIBUTIE TEHOOG, COUPONS VOOR MENSEN MET KINDEREN, NIET LEDEN PROFITEREN MEE  
CONTROLE OP NALEVING CAO EN FLEXWET  
DE BOER OP BIJ BEDR WAAR GEEN GOEDE ARBEIDSVOORWAARDEN REG AANWEZIG IS  
DENK DAT DE MACHT VAN DE BOND AFNEEMT  
DENK DAT FNV PROBLEMEN BANK/ICT LUXE PROBLEEM VIND  
DICHTER BIJ DOELGROEP; MEER MENSEN VAN WERKVLOER EN MINDER ZONDER ERVARING...  
DICHTER OP WERKPLEK KOMEN OM KLEINE PROBLEMEN OPLOSSEN  
DIRECTE BEHANDELING VIA LEDENSERVICE; NIET TE VEEL DOORSCHAKELEN AUB  
DIT SOORT ENQUÊTES VAKER DOEN. WEL RETOURENVELOPPE ERBIJ = MEER RESPONS  
DOELGERICHTE TELNRS, ZODAT JE NIET ALTIJD DOORVERBONDEN HOEFT TE WORDEN  
DOOR TE LUISTEREN WAT DE LEDEN WILLEN EN VERWACHTEN VAN DIT ORGAAN  
DUIDELIJK AANGEVEN NAAR WIE JE MOET BELLEN EN NIET VIA 5 OF 6 PERSONEN  
DUIDELIJK KENBAAR MAKEN VOOR WELKE VRAAG WELK TELNR (AFDELING)  
DUIDELIJK MAKEN WAAR JE HEEN MOET BELLEN, PROF IN HET BIEDEN VAN HULP  
DUIDELIJK MAKEN WAAR JE TERECHT KOMT MET SPECIFIEKE VRAGEN  
DUIDELIJKE TEL-LIJST, SNELLERE REACTIE, ANTWOORD KWAM NA OPLOSSEN PROBLEEM  
DUIDELIJKE UITLEG STRUCTUUR/OPZET BOND/INTRODUCTIE NIEUWE LEDEN ...  
DUIDELIJKER AANGEVEN WAARVOOR JE IN WELK KANTOOR TERECHT MOET  
DUIDELIJKER INFO; BROCHURE IS MET VEEL TELNRS; WEET NIET WIE IK MOET BELLEN  
E-MAIL ANTWOORDEN OVER VRAGEN  
EEN ANTWOORDENVELOPPE BIJ ENQUÊTES  
EEN ENVELOP VOOR DEZE ENQUÊTE ZOU EEN GOED IDEE GEWEEST ZIJN  
EEN LEUKER MAGAZINE MAKEN, HET HUIDIGE TOONT NIET  
EENS INFORMATIE OVER VERLOOP VAN TOTSTANDKOMING VAN MODEL AO ACC. KANTOOR  
EIGENTIJDSEER WORDEN EN VOORLOPER OP ONTWIKKELINGEN IN MAATSCHAPPIJ ...  
EINDELOZE STROOM RECLAME FNV-VERZ VERMINDEREN  
ELKE VRAAG SERIEUS NEMEN ...  
ENQUÊTE OP WIT PAPIER, MET ANTWOORD-ENVELOP  
ER WORDT TE WEINIG AANDACHT BESTEED AAN INDIVIDUEELE PROBLEMEN BESTEED  
ER ZOU EEN EIND AAN MOETEN KOMEN AAN HET VERPLICHTE LIDMAATSCHAP V/D BOND VO  
ER ZOU VOOR HET VERZEKERINGSWEZEN EN DE MAKELAARDIJ OOK EEN CAO MOETEN KOMEN  
FNV HEEFT JA GEZEGD TEGEN CAO; UNIE WILDE DIT NIET ...  
FNV IN IT WEINIG LEDEN, POSITIE VERSTERKING DOOR INFO OP SCHOLEN  
FNV MAG MEER DOEN VOOR VROUWELIJKE BEROEPEN, QUA KINDEROPVANG, ARBEIDSOMSTAN  
FNV MAGAZINE AFSCHAFFEN EN RECEPTARIUS VAKER UITBRENGEN  
FNV MAGAZINE MAG MINDER VAAK  
FNV MOET HAAR ADMINISTRATIE VERBETEREN  
FNV MOET MEER VERDIEPEN IN NOTARIAAT, VEEL VERANDERINGEN EN FUSIES ...  
FNV MOET ZICH BEWUST ZIJN DAT HET ALTIJD BETER KAN: BLIJF JE CREATIEF.  
FNV OP INTRANET VIA DE ORGANISATIE. TOT ZIENS OP DE DISCUSSIEBIJEENKOMST27/2  
FUNCTIEOMSCHRIJVING CAO-BOEKJE KAN UITGEBREIDER, IS BEKNOPT (IVM SCHALEN)  
GA ZO DOOR  
GEEN ANTWOORD GEKREGEN OP VRAAG MBT ONRUST OVER SLUITEN AFDELING REISBUREAU  
GEEN BINGO, RECPTIES, KLAVERJASSEN ETC.  
GEEN IDEE  
GEEN IDEE, IK HEB ZE NOG NOOIT NODIG GEHAD  
GEEN RECLAME, OPEN- EN EERLIJKHEID (GEEN POLITIEK SPEL)  
GEINFORMEERD VOOR CURSUS LOOPBAANORIENTATIE. 4 MEDEWERKERS AAN DE LIJN GEHAD

---

---

GELIJKE BEHANDELING MANNEN EN VROUWEN WAT BETREFT TAKEN EN BELONING  
GEPROBEERD VORIG JAAR FNV TELEFONISCH TE BEREIKEN, NIET JUISTE PERSOON ...  
GOEDE CAO! PAS IN NOOD WEET IK OF IK EEN BEROEP OP JULLIE KAN DOEN.  
GRAAG GEEN POSITIEVE DISCRIMINATIE MBT VROUWEN  
GRAAG MEER OVER CALL CENTRES!!!  
GRAAG RECLAME INFO NIET "ZOMAAR" TOE STUREN, MAAR OP VERZOEK  
HARDERE CAO-EISEN-HOGERE LONEN ...  
HEB INDRUK DAT BOND MET ZICH LAAT SOLLEN ...  
HERKEN EIGEN SITUATIE NIET IN BOND/WEINIG NUTTIGE INFORMATIE ...  
HERKENBAARHEID VAN DE BOND IN DE MEDIA MOET VEEL GROTER  
HET ONTBREEKT FNV AAN CREATIVITEIT  
HET VERBAASDE MIJ DAT ER IN DEZE ENQUÊTE GEEN AANDACHT VOOR ROKEN IS???  
HOE OMGAAN MET/TEGEN"MOBBING/TERRORISERING VROUWEN OP DE WERKPLEK,ETIQUETTE  
HOGER OPGELEIDEN MEER AANDACHT GEVEN/BLIJVEN VERZ TEGEN PRESTATIEBELONING  
HOUD JE ALS BOND AAN DE HOOFD ZAKEN EN NIET AAN TEVEEL NEVENAKTIVITEITEN  
IN BLAD MEER VOORBEELDEN VAN PROBLEMENE DIE DE BOND OPGELOST HEEFT  
IN FNV MAG MEER INFO OVER WETTEN EN BELASTINGEN VOOR ARB.PROCES+UKG WERK  
IN ONS BEDRIJF WORDT DE WEGENWACHT TEVEEL OP EEN LIJN GESTELD MET KANTOORPER  
INFO VAN DE BOND IS OPRUIEND. VIND IK NIET MEER VAN DEZE TIJD...  
INFOBROCHURES DUIDELIJK  
ING CAO TAALGEBRUIK IRRITANT, IK BEGRIJP ER NIETS VAN  
INTEGRATIEBELEID MET LEDEN VOEREN/ARBEIDSONGESCHIKT AAN HET WERK. EN DAN?  
INVOEREN VAN VASTE TELEFONISCHE SPREKUREN  
IS ER AL EEN CAO VOOR ADMINISTRATIEVE MEDEWERKERS BIJ ACCOUNTANTKANTOREN  
IS TEVEEL (IN GEHELE LIJST) WEL RELEVANT RESP IN PROBLEMEN  
JA, WAAROM ZIT ER GEEN RETOURENVELOPPE BIJ DEZE ENQUÊTE?  
JAMMER DAT BONDSKANTOREN NIET MAKKELIJK BEREIKBAAR ZIJN DOOR REORGANISATIE  
JAMMER DAT DEN HAAG GEEN VAKBONDSKANTOOR MEER HEEFT  
JAMMER DAT ER GEEN ENVELOPPE BIJ ZAT OM DE ENQUÊTE TERUG TE STUREN  
JE MOET DIRECT TERECHT KOMEN, ALS JE ERGENS OVER BELT EN NIET OVER 1 MAAND  
JULLIE BENADEREN VROUWEN APART-ZELF TOTAAL GEEN GEVOEL VAN ACHTERGESTELDE GR  
JURIDISCH ERVAREN PERSONEEL VOOR ADVISERING BIJ PROBLEMEN ...  
KAN IK NIET GOED BEOORDELEN OMDAT IK PAS LID BEN  
KIJKEN NAAR SALARISACHTERSTAND BIJ BEPAALDE GROEPEN. VERHOUDING VERANTWOORDE  
KINDEROPVANG PRIJS VERLAGEN ...  
KLANTVRIENDELIJKHEID AAN TELEFOON EN DOORVERWIJZEN VERBETEREN  
KLANTVRIENDELIJKHEID BIJ LEDENSERVICE ONTBREEKT  
KLEINER WORDEN, IK HERKEN MEZELF NIET IN ZO'N MONSTERVERBOND  
KORTERE WACHTTIJDEN AAN DE TELEFOON  
LANDELIJK NUMMER VOOR VRAGEN  
LANG VERHAAL  
LANG VERHAAL OVER GEEN GOEDE CAO PARTIMERS EN OVER DE ENQUÊTE ZELF(1-A4)  
LANGE OPMERKING OVER ZAKEN ALS DEELTIJDWERK, KINDEROPVANG ETC IN MANNELIJKE  
LEDEN BINNEN 1 BEDRIJF MET ELKAAR IN CONTACT BRENGEN  
LEDEN MEER INFORMEREN, ZODAT INZICHTELIJK WORDT WAARAAN GEWERKT WORDT/IS  
LEDENVERGADERINGEN LANGER DAN 1 WEEK VANTEVOREN AANKONDIGEN  
LUISTER NAAR JE LEDEN. ZET DIENSTEN/AANSPREEKPUNTEN BETER OP EEN RIJTJE ...  
MAAK WAT MEER RECLAME VOOR DE WEBSITE IN FNV MAGAZINE. VOOR MIJ ONBEKEND  
MAGAZINE BEVAT NIET OF NAUWELIJKS INFO OVER ICT SECTOR

---

---

MAGAZINE NIET VOOR HOOGOPGEL VROUWEN ZONDER KINDEREN; BLAD SPREEKT NIET AAN  
MAGAZINE VERSCHIJNT TE VAAK EN IS TE DIK, DAAROM ONINTERESSANT  
MAGAZINE VERSCHIJNT TE VAAK, DOE HET BV. 1KEER PER MAAND IPV. 1KEER PER WEEK  
MAGAZINE VOOR MIJN BRANCHE ONTWIKKELEN (INTERNET)  
MANNEN EN VROUWEN OP ZELFDE MANIER BELONEN VOOR HET ZELFDE WERK  
MEER AAN PR WERKEN, BETERE BEREIKBAAR TEL. MINDER DOORVERBINDEN, WEBSITE ACTUAL  
MEER AANDACHT OVER DE IN'S EN OUT'S VAN SPAARREG. PRAKTISCHE BELASTINGADVIES  
MEER AANDACHT VOOR OUDERE WERKNEMERS BIJ REORGANISATIE/VUT/PENSIOEN  
MEER AANDACHT VOOR WERKDruk EN OVERSPANNENHEID/BURN-OUT  
MEER AANDACHT VROUWEN IN TOPFUNCTIES, PARTTIMEFUNCTIES IN DE TOP ...  
MEER BEDRIJFSTAK GERICHTE INFORMATIE  
MEER CAMPAGNE VOOR NIEUWE LEDEN  
MEER COMMUNICATIE MET LEDEN OVER VOORUITGANG CONTACTEN BOND-DIRECTIE  
MEER DOEN VOOR WERKNEMERS IN IT, (VOORAL VROUWEN) ...  
MEER DRUK OP POLITIEK VOOR BETER NASCHOOLSE OPVANG 12-16 JARIGE  
MEER DUIDELIJK OVER WAAR CONTRIBUTIE HEEN GAAT. MEER OVERZICHT OVER WAT ER V  
MEER DUIDELIJKHEID OVER CAO EN LOONSCHALEN  
MEER INDIVIDUEEL RICHTEN  
MEER INFO OVER CURSUSSEN NOOIT GEWETEN DAT ZE ER WAREN  
MEER INFO OVER ETALEURS EN VERDERE GROEIMOGELIJKHEDEN IN MIJN VAKGEBIED  
MEER INFO OVER FLEX OF EERDER MET PENSIOEN  
MEER INFO OVER HET WERK VET, MAAR IN HET ENGELS  
MEER INFO OVER TWEEVERDIENERS, KINDEROPVANG, ZORGVERLOF. FINANCIËEL VOORUITZ  
MEER INFO PER BRANCHE/BEROEP HET BOEKJE VIND IK BIJVOORBEELD HEEL GOED  
MEER INFORMATIE CURSUSSEN/HANDHAVEN MAGAZINE/NIET NOG GROTER FUSEREN  
MEER INZET VOOR KLEINERE BEDRIJVEN ZONDEN CAO  
MEER LATEN WETEN VAN JULLIE BESTAAN/WAT HET NUT VAN LID ZIJN IS.  
MEER LATEN ZIEN OP DE WERKVLOER  
MEER MENSEN VOOR INVULLEN BELASTINGFORM, ALTIJD ZO DRUK  
MEER NAAR BUITEN TREDEN, BESTUURDERS BETER BEREIKBAAR  
MEER OPKOMEN VOOR DE BELANGEN VAN GEPENSIONEERDEN EN WAO-ERS  
MEER PROFILEREN IN BEDRIJFSTAK  
MEER RECLAME, JE HOORT TE WEINIG VAN DE FNV  
MEER REGIONALE THEMA-BIJEENKOMSTEN ...  
MEER RICHTEN OP HOGERE BEROEP-EN INKOMENSGROEPEN IN UW MAGAZINE  
MEER TIJD VOOR KLEINE ORG. NIET ALLEEN MAAR GROTE BEDRIJVEN OF GROTE ORG.  
MEER VOELING HOUDEN MET DE ECHTE WERRELD. VAAK VAKBONDSTAAL EN WEINIG TOEGES  
MEER VOOR VR ZONDER KIND DIE BET. OOK PREMIE MAAR HEBBEN NERGENS RECHT OP  
MEER VRIJE DAGEN VOOR GEHANDICAPTE DOCHTER VOOR DOKTER ED; ALTIJD UREN INHAL  
MEER VROUWGERICHTE INFO ...  
MEER ZICHTBAAR VOOR VAST PERSONEEL UITZENDBURO'S NIET ALLEEN VOOR UITZENDKRA  
MERK WEINIG, BEHOUDENS FNVBLAD, MAN LID FNVHORECA, VEEL INFOMATIEVER/ACTIEVER  
MERKWAARDIG DAT ZWANGERSCHAPS/BEVALLINGSVERLOF ALS 'ZIEKTE' WORDT BESCHOUWD  
MET ENQUÊTE PORTOVRIJE ENVELOPPE MEESTUREN  
MI IS DE ORG SINDS DE FUSIE LOG EN INEFFICIENT, BOND NIET SOLIDE ...  
MIJN BEDRIJF HEEFT GEEN CAO, DUS HEB IK HEEL WEINIG PROFIJT VAN DE BOND  
MIJN FRUSTRATIE IS DAT FNV TE GEMAKKELIJK MET BELANGEN LEDEN OMGAAT  
MIJN MAN IS OOK LID, KUNNEN WE NIET 1 BLAD KRIJGEN IPV 2  
MIS VRAGEN OVER OPTIE REGELINGEN EN OVER WAO

---

---

MISSCHIEN IS HET NUTTIG OM EENS NAAR EEN APOTHEEK TOE TE KOMEN  
MIST IN DEZE ENQUÊTE VRAGEN OVER FNV BELASTINGSSERVICE EN HET TEKORT DAAR AAN  
MOEILIK OM AAN DE TELEFOON DE JUISTE PERSOON TE KRIJGEN  
MOGELIJKHEDENVOOR ZORGVERLOF IVM OUDERS VOOR OUDERE WERKNEMERS  
MOGEN WEL SNELLER REAGEREN OP VRAAG VIA EMAIL!  
MUTATIES KOMEN SLECHT DOOR: AL 3X VERANDERINGEN DOORGEGEVEN, SLECHTE SERVICE  
NA VERHUZING, WELKE REGIO, WAAR KUN JE TERECHT, WANNER WELK AANSPREEKPUNT  
NAAR LEDEN VAKER MANIFESTEREN ALS BELANGENBEHARTIGER INDIVIDUEEL EN COLLECT  
NERGENS MERK IK HOE DE FNV OPKOMT VOOR DE OUDERE WERKNEMER, AFBOUW WERKTIJD/  
NIET ALTIJD DUIDELIJK WAARVOOR EN WAAR JE BIJ FNV TERECHT KUNT  
NIET BIJ VOORBAAT DE MEESTE AANDACHT VOOR DE 'GROTE MEUK' (HIER DE WEGENWACHT)  
NIET OBJECTIEF ALS VAKBONDBESTUURDER  
NIET SPECIFIEK MANNEN/VROUWEN, MAAR WERKNEMERS ...  
NIET ZO VEEL RECLAME! BV VOOR AUTOVERZEKERING KOST GELD EN VEEL TIJD OM T  
NIEUWE FORTIS CAO ...  
NOG BETERE CAO VOOR APOTHEKERSASS! WE VERDIENEN VEEL TE WEINIG  
NOG MEER INFORMATIE OVER ONDERHANDELINGEN, EVT. BIJEENKOMSTEN TIJDENS ONDERH  
NOG TE KORT LID  
NOG TE KORT LID OM EEN MENING TE GEVEN  
NOG TE KORT LID VOOR HET BEOORDELEN VAN WERKZAAMHEDEN BOND  
NOORDEN LAND INZICHT KRIJGEN, VROUWEN VOORAL DEELTIJDERS IVM FOCUS 2005 ABN  
ONDERSTEUNING VAN WITTE WERKSTERS  
ONEENS MET HOUDING TOV PROSTITUTIE. WORDT KENNELIJK GEZIEN ALS NORMAAL WERK.  
ONZE SECTORRAAD WAAR IK IN ZIT, IS DAAR ZELF AL VOORTDUREND MEE BEZIG, MEDE  
OOIT IN ADRESSENBESTAND FNV VROUWEN, MAAR HOOR NOOIT IETS VAN GEHOORD  
OOK INFO VERSTREKKEN AAN ONZE WERKGEVERS  
OOK WERKGEVERS ERVAN OVERTUIGEN VAN BELANG DAT ZORG EN WERK GOED TE COMBINER  
OP 36-URIGE WERKWEEK BLIJVEN HANGEN, LEVERT GEEN BANEN OP ...  
OP DEZE ?? TOEGESNEDEN MINDER BELEGEN FNV KOMT OVER ALS EEN LULLIGE, MANNENC  
OP EEN BRIEF AAN HILDE TER DORST IS NIET GEREAGEERD OOK NIET NA EEN 2E OPMER  
ORGANISATIE KOMT ZEER AMBTELIJK OVER MET GESLOTEN DEUREN VOOR INDIVIDU  
OVERLEG EN AFSTEMMING MET ANDERE BONDEN, ING SPEELT DE BONDEN UIT ELKAAR  
OVERWERKREGELING MOET AANGEPAST WORDEN ZODAT VERPLICHT OVERWERKEN NIET ...  
OVERWOGEN OP TE ZEGGEN, GEEN LEDEN KRIJGEN OOK LOONSVERHOGINGEN, WIJ DIE BET  
PAS 1 MAAND LID, DUS OVER VEEL DINGEN NOG GEEN MENING.  
PAS LID  
PAS LID, DUS KAN ER WEINIG OVER ZEGGEN  
PERSOONLIJK VIND IK 'BONDGENOTEN' TE GROOT IS. AL DIE FUSIE VIND IK JAMMER.  
PRINCIEEL LID, VERWACHT GOEDE ONDERHANDELINGEN OVER CAO  
REACTIE GEVEN OP E-MAILS, BETER INSPRINGEN OP GEGEVENSWIJZIGINGEN  
REAGEER NAAR LEDEN TOE. (SCHRIFTELIJKE KLACHT AAN DE FMV EN GEEN ANTWOORD) E  
REAGEREN OP VIA FNVBONDGENOTEN GESTUURDE E-MAILS. SCHRIFTELIJK INF. CONTRIBUT  
REGELMATIG INFORMATIE AAN ACHTERBAN DOORGEVEN  
REGISTRATIE LEDEN OND KANDIDAAT OR BOND KENDE GEEN LEDEN BIJ ONS  
REKENVOORBEELDEN NIEUWE BELASTINGSTELSEL  
RETOURENVELOP BIJSLUITEN  
RETOURENVELOP ERBIJ IS HANDIG  
RETOURENVELOP MEEZENDEN. DIT PAS BIJNA NIET IN GEWONE ENVELOP  
RETOURENVELOPPE

---



---

SINDS 1999 BEZIG OVER ONTSLAG (HEUPOPERATIE). 50% WAO WERKTE 32 UUR, NU ...  
SINDS DE VERHUIZINGEN EN DE FUSIES IS DE BEREIKBAARHEID MINDER GOED  
SLECHTE ERVARINGEN MET DE BOND TIJDENS MIJN OR-WERK  
SNELLER EN VRIENDELIJKER PER TELEFOON AUB  
SOMS COMMUNICATIE ONPROF, INFO CURSUS NIEUWE LEDEN ONDUIDELIJK. NIET GEDAAN  
SPREEKuur OP DE WERKPLEK  
STERKER ZIJN: PENSIOEN, HERINTREDENDE VROUWEN, FREELANCE/OPROEPKRACHTEN ...  
TE WEINIG ERVARING OM EEN OORDEEL TE KUNNEN GEVEN  
TE WEINIG FEEDBACK OP MIJN OPMERKINGEN, SAMENBRENGEN LEDEN ZELFDE BRANCHE  
TE WEINIG ZICHT OP WAT ER GEBEURT EN OP DE MOGELIJKHEDEN  
TEL BEREIKBAARHEID BETER, LIDMAATSCHAP TE DUUR GEZIEN DE GEBODEN DIENSTEN.  
TEL BEREIKBAARHEID VERBETEREN, INFO VERSTREKKERS BETER INSTRUEREN DOOR VERWIJZ  
TEL BEREIKBAARHEID: REACTIE ALS EROM WORDT GEVRAAGD  
TEL MOET SNELLER OPGEPAKT EN MINDER DOORGESTUURD ...  
TEL VRAAG ZOU SCHRIFTRLIJK BEANTWOORD, WORDEN NOG STEEDS NIETS GEHOORD  
TELEFONISCH NIET GOED BEREIKBAAR, FNV BOUWBOND WEL GOED GEHOLPEN VOOR VADER  
TEVENS LID VROUWENBOND FNV, ...  
TEVREDEN OVER FNV LEDENSERV, VOORTZETTEN SVP  
TIJD BESTEDEN AAN ONDERN ZONDER CAO EN OR, VRIJE BEROEPSGROEPEN  
TOCH MEER VOOR VROUWEN OPKOMEN  
TOEGANKELIJKHEID OM MUTATIES+MENING VERGROTEN ZONDER KADERLID TE ZIJN  
TRADITIONELE HIERARCHISCHE MACHTSVERDELING, MANNELIJK DUS, TE DOORBREKEN.  
TWIJFEL OVER KWALITEIT VD CURSUSSEN; REDEN OM NIET TE GAAN  
UITBREIDING TEL BEREIKBAARHEID JURIDISCHE AFDELING  
VAKER DIENSTVERLENING TOETSEN DMV ENQUETTE  
VEEL MEER NAAR DE LEDEN TOE IN LEDENVERGADERINGEN  
VEEL VIA INTERN MN LEDENRAADPLEGING  
VEGADERINGEN OOK MEER IN HET NOORDEN ORGANISEREN  
VERANDERING VAN LONEN GRAAG OP TIJD NIEUWE LOONSCHALEN, PERC. PREMIEAFTREK  
VERDUIDELIJKING ORGANISATIE/AANSPREKPUNTEN  
VERSCHILLENDE MENSEN AAN TEL. OOK 2 UITLEGGEN OVER VRAAG, ZEER VREEMD!!!  
VERZOEK VOOR EEN CAO VOOR MAKELAARS EN ASSURATIE OP TE ZETTEN  
VIA E-MAIL AANGEMELD VOOR 1 DAAGSE CURSUS. NOOIT MEER IETS VAN GEHOORD  
VIA TV DUIDELIJKER ...  
VIND MOEILIK TELNUM IN FNV MAGAZINE VAN DICHTSBIJZIJNDE BONDSKANTOOR  
VOND HET ERG LASTIG DAT IK 2X DE BOND NODIG HAD, EN UITEINDELIJK ZELF HET  
VOOR BELASTINGADV. IS ER GEEN CAO. ALLE MENSEN DIE WERKEN MOETEN CAO HEBBEN  
VOOR CAO ONDERH LEDEN RAADPLEGEN, CAO EVALUEREN MET LEDEN  
VOOR MENSEN ZONDER CAO PUBLICEREN WAT WETTELIJK VERPLICHT IS ...  
VOOR MIJN BEROEP IETS MEER INFORMATIE  
VOUWENKATERN IN FNV-MAG, ZODAT MANNEN OVER VROUWEN LEZEN (SORES/SUCCESS)  
VRAAG OVER CAO TEL WERD DOORVERWEZEN NAAR ACHMEA EN DAAR HAD IK ONENIGHEID  
VRIENDELIJKER TELEFONISTEN  
VROEG OM INFO, MAAR KREEG HET GEVOEL NIET SERIEUS GENOMEN TE WORDEN  
VROUWEN, ALLOCHTONEN, GEHANDICAPTEN, SPELEN NOG STEEDS EEN MARGINALE ROL  
WAT ALS JE BUITEN EEN CAO VALT. FNV BONDGENOTEN KAN VOLGENS MIJ WEINIG VOOR  
WAT IS BIJVOORBEELD STZ OF HEB IK IETS GEMIST?  
WAT ONZE BEROEPSGROEP BETREFT BLIJFT DE FNV HET TUTTIGE IMAGO IN STAND HOUDE  
WEB-SITE UITBOUWEN, MN OP BEDRIJFSGROEPEN EN SECTORENVLAK

---

---

WEET IK NIET, BEN NOG NIET ZO LANG LID VAN DE BOND  
WEET NIET WAT LEDENSERVICE VOOR MIJ KAN DOEN, OVERWEEG OPZEGGING LIDMAATSCHAP  
WEET TE WEINIG VAN FNV BONDGENOTEN OM IETS TE KUNNEN OPMERKEN  
WEINIG PAPIERZAKEN PER POST, LAAT HET FACULTATIEF ZIJN ...  
WEL WAAKZAAM BLIJVEN  
WERK BIJ EEN COLLEGABOND EN IK DENK DAT ER VOOR DEZE DOELGROEP MEER TE DO  
WERK BIJ EEN KLEIN BEDRIJF, WAAR GEEN JURIDISCHE AFDELING OF PERSONEELSA  
WERK BIJ MAKELAAR EN ER IS GEEN CAO, GEBELD MET FNV EN ZEIDEN NIET DE ENIGE  
WERK ZELF BIJ FNV-BONDGENOTEN  
WERKNEMER ZIJN IS LID ZIJN DAT GEEFT BOND BODY  
WERKNEMERS BIJ HOUDEN ONBEPERKTE RECHTSHULP  
WIL INFO OVER WONEN IN BELGIE, DE BROCHURE DIE OPGESTUURD IS VEROUDERD  
ZELF GEWERKT BIJ FNV LEDENSERVICES: INVULLING DEZE LIJST ENIGSZINS GEKLEURD  
ZET VRAAGTEKENS BIJ DE FNV ...  
ZICH DICHTER BIJ DE WERKGEVER BEGEVEN  
ZIT NOG MAAR PAS BIJ FNV BONDGENOTEN  
ZOLANG ER GEEN ONRUST IS OP DE WERKVLOER GEEN NOODZAAK VOOR BOND OP INDIVIDU  
ZORGEN DAT ADRESWIJZIGINGEN IN ELKE AFDELING WORDEN DOORGEVOERD ...  
ZORGEN DAT PENSIOENEN VERPLICHT WORDEN VOOR ALLE WERKENDEN  
ZOU GRAAG MAKKELIJKER IEMAND WILLEN BEREIKEN MET DRINGENDE VRAGEN TEL  
ZOU GRAAG MEER INFORMATIE ONTVANGEN TIJDENS DE CAO ONDERHANDELINGEN LOB

---