



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Onregelmatige werktijden in call centres: loonwijzer

van Klaveren, M.; Tijdens, K.

Publication date

2007

Document Version

Final published version

Published in

Zeggenschap/Tijdschrift over Arbeidsverhoudingen

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Klaveren, M., & Tijdens, K. (2007). Onregelmatige werktijden in call centres: loonwijzer. *Zeggenschap/Tijdschrift over Arbeidsverhoudingen*, 18(3), 37.

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.

L O O N W I J Z E R

Het Loonwijzer-project bestaat uit een website www.loonwijzer.nl met een salarischek voor de lonen van ruim 160 beroepen toegespitst op de situatie van de bezoeker, beschrijvingen van beroepen, een doorlopende enquête en nog veel andere informatie. De auteurs zijn betrokken bij de analyse van de enquête. In de Loonwijzer-enquête zijn jongeren en vrouwen wat oververtegenwoordigd, maar de gegevens zijn gewogen zodat ze een betere afspiegeling vormen van de Nederlandse beroepsbevolking.

ONREGELMATIGE WERKTIJDEN IN CALL CENTRES

In de Loonwijzers in Nederland, België en Engeland zijn vragen gesteld aan operators en teamleaders bij call centres over hun arbeidstijden. We vergelijken de patronen van werken op zaterdag, zondag en in de avond. Volgens het CBS werken in Nederland ruim vier op de tien mensen 'wel eens' 's avonds, ruim vier op de tien mensen 'wel eens' op zaterdag en bijna drie op de tien 'wel eens' op zondag. In de Loonwijzer is de vraag iets beperkter gesteld, namelijk of men 'regelmatig' op onregelmatige tijden werkt. In 2005-2007 werkt dan ruim vier op de tien regelmatig 's avonds, ruim drie op de tien regelmatig op zaterdag en ruim twee op de tien op zondag.

Als we de arbeidstijden van de Nederlandse werknemers in call centres met die van de overige beroepsbevolking vergelijken, dan werken ze even vaak op zaterdag, een stuk minder op zondag, maar vaker 's avonds. Dat lijkt voor de hand te liggen, maar toch geven de cijfers voor België en Engeland een heel ander beeld. Zo werkt in Nederland de beroepsbevolking vaker op zaterdag dan die van België en Engeland, maar ligt dat bij de call centremedewerkers precies omgekeerd. In België werken vijf op de tien operators op zaterdag, in Engeland zelfs ruim vijf op de tien, en in Nederland vier op de tien. Ook werken op zondag laat per land geheel verschillende patronen zien. Werken op zondag komt in Nederland in het algemeen

Kea Tijdens is onderzoekscoördinator bij AIAS, Universiteit van Amsterdam. **Maarten van Klaveren** is senior onderzoeker/consultant bij STZ advies & onderzoek, Eindhoven.

meer voor dan in Engeland, en nog meer dan in België. Call centremedewerkers daarentegen werken in Nederland weinig op zondag, terwijl ze dat in België en vooral in Engeland juist veel vaker doen.

Regelmatig 's avonds werken komt onder de Nederlandse beroepsbevolking veel vaker voor dan onder de Belgische en Engelse. Maar opnieuw liggen de zaken onder de call centremedewerkers anders. In België werken ze veel vaker 's avonds, gevolgd door hun collega's in Nederland en daarna pas die in Engeland. De werktijden in de call centres volgen dus niet het algemene patroon van het betrokken land. Tegelijkertijd is ook het patroon van werken in de call centres onderling verschillend. In Nederland werken operators en teamleaders vooral in de avond en amper op zondag, in België vooral 's avonds en op zaterdag, en in Engeland wel op zaterdag en enigszins op zondag, maar niet 's avonds. Onregelmatige werktijden blijken in het algemeen nauwelijks samen te hangen met

leeftijd: jongeren werken nauwelijks meer op onregelmatige tijden dan ouderen. Dit zien we in alle drie de landen. Hierin verschillen call centremedewerkers niet van de hele beroepsbevolking. Wel hangen onregelmatige werktijden samen met opleiding. Laagopgeleiden werken vaker op zaterdag en op zondag. Werken in de avond komt bij laag-, midden- en hoogopgeleiden ongeveer even vaak voor. Ook dit algemene patroon is hetzelfde in de drie landen, maar onder call centremedewerkers is het beeld opnieuw heel verschillend. Zo werken laagopgeleide call centremedewerkers in Nederland en België relatief vaak op zaterdag, maar doen ze dat weer niet in Engeland, terwijl midden- en hoogopgeleide call centremedewerkers in alle drie de landen vaker 's avonds werken.

Grafiek: Percentages werkzaam op zaterdag, zondag en avond in Nederland, België en Engeland. Ongewogen data Loonwijzer, selectie werknemers, september 2004 - maart 2007.

