

FNV-project Beeldschermwerk

Voorbeeld van 'op belangenbehartiging gerichte dienstverlening'

'Dienstverlening' en 'belangenbehartiging' zijn twee begrippen die in het vakbondsjargon een specifieke betekenis hebben gekregen. De actuele discussie over de organisatie-ontwikkeling van de FNV is ervan doortrokken.

Voor de ontwikkeling van autonoom OR- en vakbondswerk in bedrijven kunnen specifieke vormen van dienstverlening goede diensten bewijzen aan doeltreffende belangenbehartiging. Het FNV Project Beeldschermwerk is daarvan een voorbeeld. In dit artikel wordt dit project geschetst tegen de achtergrond van de ervaringen van het FNV Steunpunt Technologie, dat 'technologie' nu positioneert als een aspect van vakbondswerk dat zich richt op verbetering van arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en vakontwikkeling.

Inleiding

In de jaren '80 raakten de verwachtingen van de impact en het draagvlak van het arbeidsomstandighedenbeleid in de onderneming hooggespannen, vooral door de invoering van de Arbeidsomstandighedenwet. Kernpunten van die wet vormen onder meer de beleidsmatige aanpak (Arboplan) en het geïnstitutionaliseerde draagvlak (VGW-commissie). Zo diende arbeidsomstandighedenbeleid steviger tot uitdrukking te komen in de strategie van ondernemer en werknemersvertegenwoordiging.

Inmiddels blijkt de betrokkenheid en invloed van werknemersvertegenwoordigers t.a.v. het arbobeleid nog altijd moeizaam te verlopen. Op een concreet niveau hebben in veel industriële ondernemingen veiligheidsproblemen hun aandacht behouden.

In de bouw stellen de bonden sinds midden jaren '80 gezondheidsrisico's voorop in hun CAO-beleid. Bij bedrijfsverenigingen en overheid kreeg dit een positief onthaal. Inmiddels zijn enkele daadwerkelijke verbeteringen in de branche tot stand gebracht (b.v. de 25 kilo-zak).

Dit zijn resultaten, een concrete en ad-hoc-oplossing voor een probleem of risico van werknemers.

Maar op het niveau van de ondernemingsstrategie blijven de resultaten toch tamelijk teleurstellend, zeker over de hele linie van het bedrijfsleven bezien.¹ In de dienstensector konden echter zelfs op zo'n concreet niveau nog weinig resultaten worden geboekt.

Tegen deze achtergronden ontwikkelde de FNV een voorlichtings- en begeleidingsproject over Beeldschermwerk. Dit is thans een van de voornaamste projecten van het FNV Steunpunt Technologie en maakt onderdeel uit van het zgn. Arbeo-actieplan waartoe de aangesloten bonden in 1989 besloten.

Het FNV-project Beeldschermwerk richt zich primair op de commerciële en niet-commerciële dienstverlening, in eerste instantie op administratieve beeldschermfuncties. Doel is de ontwikkeling van OR- en vakbondsbeleid (belangenbehartiging), in wisselwerking met vragen en klachten van werknemers (dienstverlening).²

De resultaten van dit project waarmee de FNV, de AbvaKabo en de Dienstenbond FNV in oktober 1989 naar buiten traden, zijn tot nog toe opvallend. De laatste drie maanden van 1989 werden 5.000 reacties van individuele werknemers verwerkt. In meer dan 300 bedrijven gaf deze campagne in dezelfde drie maanden de aanzet tot een initiatief van de OR of de vakbond.

Hieronder een presentatie van dit project, tegen de achtergrond van de ontwikkeling van het FNV Steunpunt Technologie, dat het Project Beeld-

* Drs. John Miltenburg is hoofd van het FNV Centrum Ondernemingsraden en van het FNV Steunpunt Technologie. Met dank aan B. van den Bosch en W. Buitelaar voor hun commentaar op een eerdere versie van dit artikel.

schermwerk coördineert. Op grond van de daarmee opgedane ervaringen worden kansen geschetst van en voorwaarden voor 'op belangenbehartiging gerichte dienstverlening': een nieuw type vakbondswerk?

Vakbondswerk en technologie

Vakbondswerk dient gericht te zijn op het boeken van resultaten in termen van verbetering van de positie van werknemers.

De resultaten van 'vakbondswerk in bedrijven' kunnen worden behaald op twee terreinen:

- a) de ontwikkeling van arbeidsvoorwaarden (CAO, vergoedingen), en
- b) de uitoefening van het vak (inhoud, opleiding, werving, werkorganisatie).

In het werk van de grootste Nederlandse vakbonden ligt de nadruk traditioneel op het eerste gebied.

Daarmee is de blik van nature al niet gericht op beïnvloeding van de richting (ontwerp) van technologische innovatie van bedrijven; vaak komt de bond pas in actie op het moment dat daarvan de gevolgen zichtbaar worden voor arbeidsvoorwaarden, werkgelegenheid en werkzekerheid.

Een bestuurder van Druk én Papier FNV drukte dit onlangs als volgt uit: 'Onze districtbestuurders kijken dan in de CAO en komen pas in actie als er een functiegroep wordt geïntroduceerd die niet in de CAO staat, of als er werknemers in het bedrijf komen die onder een andere CAO vallen'. Enige jaren geleden deden spannende voorspellingen de ronde over de gevolgen van nieuwe technologie voor de ontwikkeling van de werkloosheid.

Maar tot nog toe is het werkgelegenheidsverlies als gevolg van technologische innovatie niet opgetreden in een mate zoals wel was voorspeld. En de laatste jaren wordt dit verlies nog verbloemd door de conjuncturele opleving en de bijpassende krokodilletranen van werkgevers over het tekort aan vaklieden.

Wat wel duidelijk zichtbaar wordt als gevolg van technologische innovatie in bedrijven, is een verandering van de structuur van de werkgelegenheid en daarmee van opleidingseisen.

'Technologie' is daarmee voor de vakbeweiging een moeilijk thema. De invloed hiervan op de (structuur van de) werkgelegenheid op langere termijn noodzaken onverkort tot kritisch volgen en tot beïnvloeding in de ontwerpfasen. Dit besef is in beleidsorganen van de vakbeweiging en bij ervaren kader- en OR-leden ook doorgedrongen. Maar de

effecten op korte termijn voor de ontwikkeling van arbeidsvoorwaarden en werkgelegenheid maken het niet gemakkelijk voor bezoldigden en kaderleden om tot daadwerkelijke beïnvloeding te komen.

Waar 'technologie' in verband wordt gebracht met meer-traditionele thema's van vakbondswerk, blijkt dit beter te lukken. In de industrie en de bouw bieden problemen van werknemers met hun arbeidsomstandigheden vanouds goede aanknopingspunten.

Omdat 'beeldschermwerk' bij diegenen die daar langdurig aan werken vragen blijft oproepen over arbeidsomstandigheden (b.v. naar de risico's voor de ogen en bij zwangerschap), heeft de FNV dit als onderwerp gekozen voor een technologie-project in de commerciële en niet-commerciële dienstensector.

FNV-project Beeldschermwerk

Ondernemingsraads- en vakbondsleden toonden tot nog toe weinig interesse voor beeldschermwerk. Pogingen om hen hiervoor te interesseren en informeren via workshops, cursussen en studiedagen leverden weinig reacties op.

Anderzijds bleek een voordurende vraag van werknemers naar voorlichtingsmateriaal van onder meer het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Nieuw onderzoek trok steeds weer veel belangstelling in media.

Uit dat onderzoek bleek beeldschermwerk ook bepaald niet zonder problemen. Die troffen echter niet zozeer de directe gevolgen van de techniek (b.v. straling), waarop de meeste vragen van werknemers zich richtten. Veeleer bleek de toepassing van die techniek in de functie en afdeling voor problemen te zorgen (monotonie, overbelasting).

Voorlichting is natuurlijk prima, maar het effect ervan kan slechts beperkt zijn, vooral als blijkt dat de klachten en risico's om oplossingen vragen die het individu niet in zijn eentje kan realiseren (werkorganisatie).

Daarom ontwikkelde de FNV een project langs twee sporen tegelijk: voorlichting aan werknemers die langdurig aan een beeldscherm werken, alsmede aan hun vertegenwoordigers in de onderneming (vakbonden en ondernemingsraden).

Doel is zelfwerkzaamheid te stimuleren en individuele vragen/-klachten te ontwikkelen tot een vorm van collectieve actie.

Omdat bij de oplossingen de nadruk diende te liggen op functieinhoud en werkorganisatie, werd de

doelgroep eng gedefinieerd: alleen langdurig, aaneengesloten beeldschermwerk geeft duidelijke problemen en daartoe werd het project beperkt. In eerste instantie werd de actie gericht op administratieve beeldschermfuncties.

Ontwikkeld is materiaal voor individuele werknemers die zelf aan een beeldscherm werken, alsmede materiaal voor werknemersvertegenwoordigers (OR-leden en vakbondsleden). Eis aan het materiaal was dat dit een concreet en direct antwoord biedt op hun vragen (toepasbaarheid).

Voor elke groep werden daarom de gebruicoelendoeleinden nader verkend: aangenomen werd dat enerzijds bij klachten/vragen over bestaande opstellingen, en anderzijds ten behoeve van aanschaf/vervanging van opstellingen ondersteuning zou worden gewenst.

Kern van het materiaal voor de individuele werknemers vormt de zgn. 'Vragenlijst Beeldschermwerk in Administratieve Functies'. Dit is een instrument waarmee de individuele werknemer haar eigen werkplek kan analyseren en beoordelen.

De analyse gescheidt op terreinen als zithouding, leesbaarheid, spiegeling, werkomgeving, taken, regelmogelijkheden en contacten. Beoordeling geschiedt op basis van een puntenscore, waarbij voor elk onderdeel en in totaal een zgn. risicoprofiel resteert.

Bij deze Vragenlijst wordt een soort 'gebruiksaanwijzing' verstrekt. Daarin wordt gewezen op de mogelijkheden van verdere actie als zou blijken dat het risicoprofiel daartoe aanleiding geeft. Deze zijn alle gericht op verbreding van het individuele initiatief: van het laten opvragen en invullen van deze vragenlijsten door collega's op de afdeling tot een bezoek aan de bedrijfsarts en inschakeling van de OR of vakbond.

Om te stimuleren dat ondernemingsraden en vakbonden hierop positief zullen reageren en inspelen, werd het materiaal uitgezet d.m.v. een campagne waarbij het accent op bepaalde branches ligt: in fasen wordt samen met de bond telkens een andere branche benaderd met voorlichting voor individuele werknemers en materiaal voor vakbondsgroepen en ondernemingsraden. Voor deze laatste groep werd een informatiepakket ontwikkeld met instrumenten om op basis van de Vragenlijst een onderzoek te houden onder de werknemers van een bepaalde afdeling. Daar aan is een aantal aandachtspunten toegevoegd op juridisch terrein voor met name de OR. En een

voorlopige lijst met aan nieuwe beeldschermconfiguraties te stellen eisen hoort ook bij het materiaal.

Deze laatste werd, evenals de eerdergenoemde Vragenlijst ontwikkeld door het Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG) van TNO in Leiden.

Tenslotte maakt een aanbod tot verdere ondersteuning deel uit van het materiaal: individuele werknemers kunnen vragen voorleggen aan een speciaal telefoonnummer; ondernemingsraden en vakbondsgroepen kunnen een zgn. Kort Advies (eendaagse training) krijgen over het gebruik van het materiaal en de daaropvolgende actiemogelijkheden.

De uitvoering van dit project, waarvan het materiaal in oktober 1989 werd gepresenteerd, werd mede mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De resultaten zijn tot nu toe goed. In drie maanden tijd vonden bijna 8.500 Vragenlijsten hun weg naar individuele werknemers. Circa 5.000 van hen belden of schreven hierover met de FNV. Daarbij bleken veel klachten, met name over hoofdpijn en nek-/schouders, maar ook veel over de aard van het werk (verschralling van de functie).

Slechts circa 20% van degenen die ons benaderden bleken lid van een aangesloten vakorganisatie.

In diezelfde periode namen ongeveer 300 ondernemingsraden en vakbondsgroepen contact op met de OR-afdeling van de FNV. Hun inzet varieert van 'toch eens wat meer informatie vragen' tot de uitvoering van een onderzoek onder een deel van de werknemers en daadwerkelijke actie in de richting van de bedrijfsleiding. In enkele branches en grote bedrijven (Delta Lloyd, Belastingdienst) ondernamen de vakbonden zelf initiatieven, en in een aantal andere komen die nu op gang, ook in de industrie. Nu tonen ook andere functiegroepen (bijvoorbeeld NS-lokettisten) belangstelling voor een Vragenlijst. En zelfs vanuit geheel andere gezichtshoeken (fysiotherapie, bedrijfsgezondheidszorg) wordt ons materiaal nu gebruikt.

Dit voorjaar gaat het project een volgende fase in. De vragenlijst voor administratieve beeldschermfuncties is verbeterd en wordt herdrukt. Voor cadtekenfuncties en programma-ontwikkelfuncties (programmeurs) worden vragenlijsten uitgebracht en geïntroduceerd in ondermeer architecten/inge-

niërsbureaus en automatiserings-bedrijven. De FNV brengt de komende maanden een 'Programma van Eisen voor een Beeldschermwerkplek'.

FNV Steunpunt Technologie

Het project Beeldschermwerk geeft hiermee een nieuwe impuls aan het FNV Steunpunt Technologie.

Dit is een project van de FNV en de zeven grootste aangesloten bonden. Doel daarvan is om FNV en bonden beter te equiperen voor hun rol bij technische innovatie van bedrijven. Het Steunpunt is een tijdelijk project voor vier jaar. Begonnen werd met de eerste activiteiten in 1987.

Aankankelijk lag het accent op informatie en advies over technologie aan medezeggenschapsorganen en vakbondsgroepen. Elk van de deelnemende bonden richtte daartoe binnen de eigen organisatie een speciaal steunpunt op. Deze steunpunten verstrekten informatie en kort advies (eendaagse training). Opdrachten voor onderzoek en diepergaand advies werden bemiddeld naar een netwerk van externe deskundigen. 'Dienstverlening' wordt dit wel genoemd in het vakbondsjargon: rechtstreeks en snel een vraag of klacht beantwoorden van OR- en kaderleden.

Een en ander werd ondersteund door een eigen voorlichtingsprogramma van het Steunpunt (FNV, 1987).

Maar de verwachte vraag naar (technische) ondersteuning van OR-leden en districtsbestuurders bleef steken op een bescheiden niveau, zowel naar omvang als naar aard. 'Technologie' als zodanig blijkt (nog) niet vaak een zelfstandig onderwerp of eerste invalshoek van OR- of vakbondswerk te zijn.

Van veel investeringsprogramma's samenwerkingsrelaties met andere bedrijven en belangrijker reorganisaties vormt technologische innovatie een belangrijke voorwaarde en/of doelstelling. Investerings van Nederlandse bedrijven zijn thans fors: samenwerking en fusie zijn aan de orde van de dag.

Maar voorzover vakbond of OR daarbij betrokken zijn, gaat hun aandacht daarbij niet zozeer uit naar technologische aspecten, maar naar sociale gevolgen en soms naar bepaalde voorwaarden (b.v. opleidingen).

Naarmate deze innovatieprocessen zich in bedrijven meer op het microniveau afspelen (hetgeen feitelijk gebeurt), weten bond en OR zich vaak niet goed raad (vgl. Looise en De Lange, 1987). Een voorbeeld daarvan zijn de vele 'kwaliteits-

programma's', in de kern vaak gerichte toepassingen van nieuwe informatie-technologie.

Inmiddels is het FNV Steunpunt halfweg en zijn de bakens verzet. De nadruk is verlegd naar de positionering van 'technologie' als een aspect van vakbondswerk dat zich richt op verbetering van arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsinhoud. Gekozen is voor de ontwikkeling van een beperkt aantal onderzoeks- en begeleidingsprojecten waarin kennis en materiaal worden ontwikkeld voor en overgedragen aan vakbonden.

Bij de uitvoering van projecten staat de doorwerking in de vakbondsorganisatie nu meer voorop dan het boeken van snelle resultaten in branches en bedrijven. Activiteiten als bedrijfsadvies maken plaats voor bepaalde vormen van onderzoek en scholing (STB-TNO, 1989).

Conditie voor autonoom OR- en vakbondswerk

Opbouw en ontwikkeling van zelfstandige en op resultaat gerichte activiteiten van OR- en vakbondsleden staan in dit concept voorop.

Aan drie condities voor de ontwikkeling van dit zgn. autonome OR- en vakbondswerk besteden we in dit project bijzondere aandacht:

- a) voedingsbodem onder werknemers,
- b) resultaat-gericht ondersteuning in de eerste lijn, en
- c) hoogwaardige vakkennis, gepaard aan strategisch inzicht.

Voedingsbodem onder werknemers

Autonoom vakbondswerk ontstaat niet zonder een duidelijke voedingsbodem onder werknemers. Klachten van leden of uit de achterban zijn het begin van heel veel vakbondswerk.

Hetzelfde geldt voor onzekerheid of risico's die men wil verkleinen: ziektekassen vormden indertijd de ontstaansgrond voor veel Nederlandse vakbonden.

Ten aanzien van 'technologie' overheerst onder Nederlandse OR-leden en vakbondsbestuurders een positieve grondhouding: nieuwe machines en besturingssystemen worden meer met kansen dan met risico's geassocieerd. 'Het is toch prima dat de baas weer investeert en betere machines koopt: hij ziet blijkbaar een goede toekomst voor het bedrijf. Dat is wel eens anders geweest'.

Onzekerheid over de gevolgen voor de werkgelegenheid roept nog wel vaak spanning op onder de werknemers van een bedrijf dat automatisering

aankondigt. Maar ontslagdreiging wordt door de meeste werkgevers onmiddellijk en metterdaad ontzenuwd.

Moeilijker ligt het met de privacy, controle en beheersing. Als techniek binnen de individuele sfeer komt voelen veel werknemers dit als een direct wantrouwen en vorm van bedreiging. Deze risico's kunnen door de directie vaak slechts moeizaam ontzenuwd worden en dan is de argwaan van werknemers dus ook terecht.

De introductie of verbetering van een personeelsinformatiesysteem in een bedrijf geeft dan ook vaak onrust en gedonder. In veel bedrijven wordt de OR bij deze ontwikkeling betrokken. Vaak is dit zelfs de eerste kennismaking van de OR met 'technologie'. Een aanknopingspunt dus voor OR- en vakbondswerk, al is het dan meer reactief dan autonoom.

Een belangrijk deel van het informatie- en advieswerk van het Steunpunt heeft zich de laatste jaren op personeelsinformatiesystemen toegespitst. De invoering van de Wet op de Persoonsregistratie per medio 1989 werkte deze belangstelling nog verder in de hand.

Echt dichtbij komt technische innovatie echter pas als het om je 'eigen' machine gaat. Daarbij voelt menige werknemer zich natuurlijk terdege betrokken.

Dat dit ook functioneel is hebben automatiseringsdeskundigen en werkgevers nu ook ontdekt. Gebruikersparticipatie bij technologische innovatie is tegenwoordig een open deur. Maar doordat het strategisch kader dan al van bovenaf is vastgesteld en daarin produktiviteit en kostenbeheersing veelal eenzijdig de boventoon voeren, haken veel werknemers teleurgesteld af. Veel automatiseringsprojecten (investeringen) slagen daardoor niet maar falen (Riesewijk en Warmerdam, 1988). Voor autonoom vakbondswerk biedt dit echter aanknopingspunten. Verslechtingen en risico's worden voor werknemers op dit niveau concreet. Beleid gericht op beter werk en arbeidsomstandigheden dient op dit niveau concreet gestalte gegeven te worden.

Met het Project Beeldschermwerk boort de FNV zo'n voedingsbodem aan en de duizenden reacties spreken voor zich. Deze vragen en krijgen een antwoord: geruststelling of bevestiging van de klachten en risico's, een vorm van 'dienstverlening'. In het laatste geval zijn de problemen nog niet opgelost, maar wel verduidelijkt. Dat is al heel wat, maar blijft onvoldoende en zal smoren

in frustraties als het daarbij blijft.

Resultaat-gerichte ondersteuning in de eerste lijn
Eenmaal gegroeide betrokkenheid kan snel vervliegen als daarop geen adequate ondersteuning wordt geboden. Daarom biedt de FNV in dit project alle geïnteresseerden een vraagbaak (telefonisch of schriftelijk). En vakbondsgroepen en ondernemingsraden wordt training en ondersteuning aangeboden.

Bij deze ondersteuning in de eerste lijn speelt de districtsbestuurder een belangrijke rol: de helaas vaak onderschatte sleutelpersoon in de frontlijn van het OR- en vakbondswerk.

De ene keer is de bestuurder degene 'die met zijn vuist op tafel slaat en het dan even weet te regelen met de werkgever'. Maar autonoom vakbondswerk vergt in het algemeen een veel meer dienstverlenende instelling: zelfwerkzaamheid stimuleren, op mogelijkheden wijzen, praktisch ondersteunen.

Als bij Philips Nederland de CAO vernieuwd moet worden, klimt de bestuurder op de tafel in de kantine en gaat hij zijn 'mannen' voor in een demonstratieve optocht naar het kantoor van de directie.

Maar dezelfde bestuurder ontmoet bij Philips een half jaar later een groep chauffeurs. Die worden met een black box in de wagen en een nieuw planningssysteem op kantoor geconfronteerd en zijn bang voor hun vrijheid ('King of the road'). Dan moet hij b.v. wijzen op de trend naar uitbesteding van het eigen vervoer en deze groep helpen aan een vergelijking van de diverse typen vervoersplanningssystemen, op basis waarvan zij zelf met hun bedrijfsleiding in overleg treden en afspraken maken over aard en inhoud van het nieuwe planningssysteem.

Arbeidsvoorwaarden en organisatie-ontwikkeling: de districtsbestuurder moet op beide werkebenen zijn of haar vak beheersen. Het eerste terrein is naar aard meer een gesloten circuit, vastgelegd in een institutie als de CAO; het tweede is meer een proces van onderzoeken en leren. Maar ook zo'n proces vraagt om duidelijke uitgangspunten en afspraken (ijkpunten) en daarbij kan de bestuurder hulpmiddelen goed gebruiken. Onderzoek onder (een groep) werknemers met behulp van de Vragenlijst die de FNV in het Project Beeldschermwerk heeft ontwikkeld is een zodanig instrument. Binnenkort komt het FNV Steunpunt met een bijbehorende methode van verwerking van ingevulde Vragenlijsten tot een

'Verslag van een werknemersonderzoek'. Van de staf van het Steunpunt kan de OR of vakbondsgroep – via de bestuurder – een eendaagse training krijgen. Ook het eerdergenoemde 'Programma van Eisen voor een Beeldschermwerkplek' dient als instrument bij de beoordeling van een voorgenomen aanschaf of investering.

Hooggekwalificeerde vakkennis en strategisch inzicht

Maar dit type ondersteuning houdt zijn beperkingen. Elk bedrijf is anders, elke afdeling heeft zijn eigen werkorganisatie en b.v. een concreet aanschafadvies is maatwerk. Daar komen verdergaand onderzoek en specialistische vakkennis aan te pas.

Voor adequate ondersteuning van autonoom vakbondswerk dient actuele kennis van belangrijke feiten en ontwikkelingen op een groot aantal vakgebieden binnen bereik te komen.

De tijd dat de vakbondsbestuurder als een soort ambachtsman alle aspecten van wat OR- en kaderleden hem dan vragen zelf voldoende kon beheersen is voorbij. De bestuurder wordt meer een organisator dan een uitvoerder van vakbondswerk. Daarbij miet hij (zij!) kunnen terugvallen op een staf van specialisten op deelgebieden, van binnen en van buiten de bond (netwerk van extra deskundigen).

Specialistische vakkennis is op zichzelf echter weer weinig waard, tenzij die wordt ingebed in een strategie welke optimale kansen biedt dat de vakbondsgroep of OR concrete resultaten boekt. En bij dit laatste heeft de districtsbestuurder weer zijn eigen verantwoordelijkheid en specifieke inbreng. Dus is vooral de samenhang tussen het werk van die twee een belangrijke conditie voor autonoom OR- en vakbondswerk.

Beeldschermwerk kan expertise vragen op ondermeer medisch, technisch, ergonomisch en organisatiekundig en opleidingsgebied. Het FNV Steunpunt Technologie selecteerde een aantal externe deskundigen, die ondernemingsraden en vakbonden terzijde kunnen staan en bereid zijn daartoe met de vakbondsbestuurder samen op te werken.

Op belangenbehartiging gerichte dienstverlening

Zo kan vanuit specifiek-georiënteerde 'dienstverlening' doeltreffende 'belangenbehartiging' groeien: twee begrippen die in het vakbondsjargon een specifieke betekenis hebben gekregen.

Belangenbehartiging wordt geassocieerd met

langdurige en moeizame processen, gecompliceerde strategie, fundamentele machtsverschuiving, door of gericht op groepen actieve vakbondsleden in het bedrijf.

Dienstverlening is gericht op individuele vakbondsleden, snel en oppervlakkig, zakkelijk.

Deze begrippen worden zelfs wel gebruikt voor een waterscheiding in de organisatie van FNV en bonden: in een bepaalde visie dient de vakbond de (collectieve) belangen op bedrijfs- en brancheniveau te behartigen, terwijl de vakcentrale (individuele) diensten verleent. Deze visie is ondermeer naar voren gebracht in recente ontwikkelingen tussen de bonden en de FNV over het te voeren financiële beleid. Ook het vernieuwingsprogramma FNV 2000 is hiervan doortrokken.

Naar mijn mening kan dit begrippenpaar onmogelijk richting geven aan de organisatie-ontwikkeling van Nederlands grootste vakbeweging. Sterker: juist een verstrengeling van dienstverlening en belangenbehartiging biedt de FNV-leden perspectief op een betere oplossing van hun problemen op hun werk en bedrijf.

'Op belangenbehartiging gerichte dienstverlening' start bij een concrete vraag (angst) of klacht van werknemers. Daarop wordt de betrokken werknemer ook een concreet antwoord/oplossing verstrekt. Op die specifieke klachten wordt echter voortgebouwd tot een vorm van collectieve actie jegens de ondernemer (autonoom OR- en vakbondswerk).

Ontwikkeling hiervan vergt een op probleemoplossing gerichte instelling (in plaats van druk en onbereikbaar), maatwerk op een breed terrein van onderwerpen, gedegen kwalificatie op elk van die terreinen weten te organiseren, en 'open' werkmethoden (want wat kun je bereiken met een organisatiegraad van onder de 20% zoals in de dienstensector gebruikelijk is?) Voor de Nederlandse vakbeweging een 'cultuuromslag'? Gevoel gedegen en doeltreffend vakbondswerk.

De kunst van vakbondswerk is het kiezen van de juiste combinatie tussen procesmatig werken en institutioneel vastleggen. Operationeel handelen moet optimaal vermengd worden met strategisch beleid. De kunst van de vakbondsorganisatie is grenzen tussen bedrijven en branches te doorkruisen waar dit wenselijk en mogelijk is.

Het FNV-project Beeldschermwerk is een bescheiden voorbeeld. De FNV is er tenminste in geslaagd aandacht te trekken naar vragen en klachten van werknemers waarvoor bedrijven en vakbonden/OR voorheen weinig aandacht en

antwoorden hadden. Het project is een branche-doorsnijdend project dat – eenmaal van start – nu ook in industrie en vervoer belangstelling van OR- en kaderleden en vakbondsbestuurders trekt. De methodiek is operationeel (concrete dienstverlening) en biedt aangrijpingspunten voor strategisch beleid (werknemersonderzoek, 'Programma van Eisen'). In hoeverre het gevaar van incidentenbeleid wordt ontlopen en dit project zal doorwerken en bekijken in autonoom OR- en vakbondswerk, moet blijken uit een afname van de klachten en verbetering van de positie van de honderdduizenden beeldschermwerksters en -werkers in Nederland.

Noten

1. Vgl. Evaluatie-onderzoek invoering eerste fase Arbowet, IVA.
2. Telkens waar in dit verband over werknemers wordt gesproken, worden tevens werknemers bedoeld.

Literatuur

- Looise, J.C., en F.G.M. de Lange (1987), *Ondernemingsraden, bestuurders en besluitvorming*, Nijmegen.
- FNV (1987), *Technologie advies aan werknemers*, Amsterdam, maart.
- STB-TNO (1989), *Steunpunt Technologie FNV: balanceren tussen belangenbehartiging en dienstverlening*, Apeldoorn, september.
- Riesewijk, B., en J. Warmerdam (1988), *Het slagen en falen van automatiseringsprojecten*, Nijmegen.

Aankondiging

Technologie-onderzoek Vlaanderen

Een Vlaams/Nederlands symposium

Vrijdag 7 september 1990, Vrije Universiteit Brussel

Op vrijdag 7 september 1990 organiseren het Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken en de Stichting Technologie Vlaanderen (STV) een symposium over recent onderzoek naar de sociale aspecten van technologische vernieuwing.

Het programma luidt als volgt:

Opening door R. de Feyter, voorzitter van de Sociaal-Economische Raad Vlaanderen.

Ochtendsessie: Technology Assessment-onderzoek

Inleiding door P. Berckmans/L. Goorden (STV).

Reactie door J. van Boxsel (NOTA).

Discussie o.l.v. J.J. van Hoof (SISWO, Open Universiteit).

Middagsessie 1: Complexe automatiseringsprojecten in de industrie: C(H)IM

Inleiding door E. Eysackers/P. Roelandt (STV).

Reactie door H. Bolk (Intervisie).

Discussie o.l.v. F. Janssen (ACV).

Middagsessie 2: Innovatie en interne bedrijfsopleiding

Inleiding door G. Verdonck (STV)

Reactie door B. Hövels (ITS).

Discussie o.l.v. J. Vangheluwe (Bekaert).

Afsluiting door R. Petrella (directeur FAST).

De kosten van deelname bedragen f 110,—/Bfr. 2000,—.

Inlichtingen en inschrijving bij:

SISWO, Postbus 19079, 1000 GB Amsterdam, tel. 020-240075.

STV, Jozef II-sstraat 12-16, 1040 Brussel, tel. 02-2170745 (Claudine Huyghe/Lieve Callaert).