

## Personeelsonderzoek tankstations - Medewerkers

1. Geslacht		Aantal
	Man	55,1% (150)
	Vrouw	44,9% (122)
<b>answered question</b>		272
<b>skipped question</b>		10

2. Leeftijd		Aantal
	16-25 jaar	13,2% (36)
	26-35 jaar	22,8% (62)
	36-45 jaar	25,7% (70)
	46-55 jaar	26,8% (73)
	56-65 jaar	9,2% (25)
	> 65 jaar	2,2% (6)
<b>answered question</b>		272
<b>skipped question</b>		10

3. Hoogst afgeronde opleiding	
	Aantal
Basis-onderwijs	5,1% (14)
VMBO	26,8% (73)
Havo	9,9% (27)
VWO	4,4% (12)
MBO	<b>43,0%</b> <b>(117)</b>
HBO	8,1% (22)
WO	2,6% (7)
<b>answered question</b>	<b>272</b>
<b>skipped question</b>	<b>10</b>

4. Op wat voor type tankstation bent u werkzaam?	
	Aantal
Rijksweg	<b>29,7%</b> <b>(73)</b>
Provinciale weg	18,3% (45)
In- of Uitvalsweg	17,9% (44)
Dorpskern	22,4% (55)
Industrieterrein	11,8% (29)
<b>answered question</b>	<b>246</b>
<b>skipped question</b>	<b>36</b>

5. Welk merk voert uw tankstation? Meerdere antwoorden mogelijk.	
	Aantal
Esso	10,2% (25)
Shell	<b>31,7%</b> <b>(78)</b>
Texaco	16,3% (40)
BP	22,4% (55)
Total	11,0% (27)
Q8	7,3% (18)
AVIA	4,1% (10)
Tamoil	2,8% (7)
Gulf	6,1% (15)
Anders, namelijk	15,0% (37)
<b>answered question</b>	<b>246</b>
<b>skipped question</b>	<b>36</b>

6. In welke provincie is uw tankstation gelegen?	
	Aantal
Noord Holland	14,2% (35)
Zuid Holland	<b>20,7%</b> <b>(51)</b>
Zeeland	3,7% (9)
Noord-Brabant	19,1% (47)
Limburg	8,5% (21)
Utrecht	17,1% (42)
Gelderland	18,3% (45)
Groningen	4,9% (12)
Drenthe	4,1% (10)
Overijssel	7,7% (19)
Friesland	5,7% (14)
Flevoland	8,5% (21)
<b>answered question</b>	<b>246</b>
<b>skipped question</b>	<b>36</b>

7. Hoe lang bent u al werkzaam voor dit tankstation?	
	Aantal
<1 jaar	18,1% (43)
1-3 jaar	<b>26,6%</b> <b>(63)</b>
4-5 jaar	16,0% (38)
6-10 jaar	13,9% (33)
11-20 jaar	18,6% (44)
21-40 jaar	6,3% (15)
Meer dan 40 jaar	0,4% (1)
<b>answered question</b>	<b>237</b>
<b>skipped question</b>	<b>45</b>

8. Volgens wat voor soort contract bent u werkzaam?	
	Aantal
0-urencontract	8,9% (21)
Uitzendcontract	13,1% (31)
Payrollcontract	2,1% (5)
Contract voor bepaalde tijd	19,8% (47)
Contract voor onbepaalde tijd	<b>56,1%</b> <b>(133)</b>
<b>answered question</b>	<b>237</b>
<b>skipped question</b>	<b>45</b>

9. Hoe veel uren werkt u gemiddeld per week?	
	Aantal
0-7 uur per week	3,8% (9)
8-15 uur per week	13,1% (31)
16-23 uur per week	13,9% (33)
24-31 uur per week	18,1% (43)
32-38 uur per week	<b>39,2%</b> <b>(93)</b>
Meer dan 40 uur per week	11,8% (28)
<b>answered question</b>	<b>237</b>
<b>skipped question</b>	<b>45</b>

10. Welke werkzaamheden voert u uit op het tankstation? Meerdere antwoorden mogelijk.	
	Aantal
Balie	<b>83,9%</b> <b>(193)</b>
Bakery	20,4% (47)
Wasstraat	20,4% (47)
Servicemedewerker op het voorterrein	33,5% (77)
Anders, namelijk	22,2% (51)
<b>answered question</b>	<b>230</b>
<b>skipped question</b>	<b>52</b>

11. Rouleert u met uw werkzaamheden?		Aantal
	Ja	60,0% (138)
	Nee	20,9% (48)
	Niet van toepassing	19,1% (44)
<b>answered question</b>		230
<b>skipped question</b>		52

12. Hoe lang heeft u gemiddeld pauze tijdens een dienst van 8 uur?		Aantal
	Geen pauze	60,0% (138)
	Een kwartier	10,4% (24)
	Een half uur	14,3% (33)
	Drie kwartier	5,7% (13)
	Een uur	6,1% (14)
	Meer dan een uur	3,5% (8)
<b>answered question</b>		230
<b>skipped question</b>		52

13. Hoe vaak moet u overwerken?	
	Aantal
Meestal	3,5% (8)
Regelmatig	13,5% (31)
Soms	<b>34,8%</b> <b>(80)</b>
Bijna nooit	29,1% (67)
Nooit	19,1% (44)
<i>answered question</i>	230
<i>skipped question</i>	<b>52</b>

14. Hoe veilig voelt u zich op uw werk?	
	Aantal
Zeer veilig	21,1% (48)
Veilig	<b>50,0%</b> <b>(114)</b>
Neutraal	24,6% (56)
Onveilig	4,4% (10)
Zeer onveilig	0,0% (0)
<i>answered question</i>	228
<i>skipped question</i>	<b>54</b>



15. Bent u wel eens als enig personeelslid aanwezig bij het tankstation?		Aantal
	Ja	85,1% (194)
	Nee	14,9% (34)
<i>answered question</i>		228
<i>skipped question</i>		54

16. Heeft u een overvaltraining gevolgd?		Aantal
	Ja	43,4% (99)
	Nee	56,6% (129)
<i>answered question</i>		228
<i>skipped question</i>		54

17. Is deze training van belang geweest voor uw functioneren?		Aantal
	Ja	64,6% (64)
	Nee	19,2% (19)
	Weet ik niet/geen mening	16,2% (16)
<i>answered question</i>		99
<i>skipped question</i>		183

18. Zou u graag een overvaltraining volgen?		Aantal
	Ja	64,2% (77)
	Nee	36,7% (44)
<i>answered question</i>		120
<i>skipped question</i>		162

19. Waarom zou u wel/niet een overvaltraining willen volgen?		Aantal
	Wel, omdat	65,0% (78)
	Niet, omdat	36,7% (44)
<i>answered question</i>		120
<i>skipped question</i>		162

20. Heeft u wel eens een calamiteit meegemaakt? Zo ja, wat voor calamiteit? Meerdere antwoorden mogelijk.	
	Aantal
Nee, nooit meegemaakt	10,6% (23)
Doorrijders	<b>84,9%</b> <b>(185)</b>
Overval	10,1% (22)
Inbraak	22,0% (48)
Agressief gedrag	59,6% (130)
Ongeluk	26,1% (57)
Anders, namelijk	6,9% (15)
<b>answered question</b>	<b>218</b>
<b>skipped question</b>	<b>64</b>

21. Heeft u wel eens te maken gehad met politieoptreden na een calamiteit?	
	Aantal
Ja	<b>59,7%</b> <b>(117)</b>
Nee	40,3% (79)
<b>answered question</b>	<b>196</b>
<b>skipped question</b>	<b>86</b>

22. Hoe ervaart u het optreden van de politie bij een calamiteit?		Aantal
	Zeer goed	17,9% (21)
	Goed	<b>56,4%</b> <b>(66)</b>
	Neutraal	16,2% (19)
	Slecht	6,8% (8)
	Zeer slecht	2,6% (3)
	<b>answered question</b>	<b>117</b>
	<b>skipped question</b>	<b>165</b>

23. Hoe pakt de manager/eigenaar de calamiteiten aan volgens u?		Aantal
	Zeer goed	20,0% (39)
	Goed	<b>49,7%</b> <b>(97)</b>
	Neutraal	24,6% (48)
	Slecht	4,1% (8)
	Zeer slecht	1,5% (3)
	<b>answered question</b>	<b>195</b>
	<b>skipped question</b>	<b>87</b>

24. Hoe ervaart u de communicatie tussen het personeel en de manager/eigenaar?		Aantal
	Zeer goed	17,4% (37)
	Goed	<b>47,4%</b> <b>(101)</b>
	Neutraal	21,1% (45)
	Slecht	9,9% (21)
	Zeer slecht	4,2% (9)
	<b>answered question</b>	213
	<b>skipped question</b>	<b>69</b>

25. Hoe gaat het management met klanten om volgens u?		Aantal
	Zeer goed	20,7% (44)
	Goed	<b>56,8%</b> <b>(121)</b>
	Neutraal	16,4% (35)
	Slecht	4,7% (10)
	Zeer slecht	1,4% (3)
	<b>answered question</b>	213
	<b>skipped question</b>	<b>69</b>

26. Hoe ervaart u als cassiër(e) de verkoop van verplichte aanbiedingen aan de balie?	
	Aantal
Prettig	22,1% (47)
Onprettig	<b>41,8%</b> <b>(89)</b>
Niet van toepassing.	23,9% (51)
Anders, namelijk	12,2% (26)
<b>answered question</b>	<b>213</b>
<b>skipped question</b>	<b>69</b>

27. Welke aspecten aan uw werk ervaart u als positief? Meerdere opties mogelijk.	
	Aantal
Werksfeer	68,7% (145)
Werktijden	54,5% (115)
Omgang met klanten	<b>88,6%</b> <b>(187)</b>
Werkdruk	22,7% (48)
Omgang met collega's	64,5% (136)
Anders, namelijk	2,8% (6)
<b>answered question</b>	<b>211</b>
<b>skipped question</b>	<b>71</b>

28. Welke aspecten aan uw werk ervaart u als negatief? Meerdere opties mogelijk.	
	Aantal
Werksfeer	11,8% (25)
Werktijden	28,0% (59)
Omgang met klanten	5,7% (12)
Werkdruk	27,5% (58)
Omgang met collega's	7,6% (16)
Anders, namelijk	<b>45,5%</b> <b>(96)</b>
<b>answered question</b>	211
<b>skipped question</b>	<b>71</b>

29. Hoe zeker bent u van uw baan?	
	Aantal
Zeer zeker	17,2% (36)
Zeker	<b>37,8%</b> <b>(79)</b>
Niet zeker, niet onzeker	32,5% (68)
Onzeker	8,1% (17)
Zeer onzeker	4,3% (9)
<b>answered question</b>	209
<b>skipped question</b>	<b>73</b>

30. Hoe ervaart u de balans tussen uw verantwoordelijkheden en uw salaris?	
	Aantal
Ik vind dat mijn salaris in overeenstemming met mijn verantwoordelijkheden is	31,1% (65)
Ik vind dat ik te weinig verdien voor de verantwoordelijkheden die ik draag	<b>52,2%</b> <b>(109)</b>
Geen mening	16,7% (35)
<b>answered question</b>	<b>209</b>
<b>skipped question</b>	<b>73</b>

31. Hoe ervaart u de kansen om u te ontwikkelen binnen het bedrijf?	
	Aantal
Zeer goed	3,3% (7)
Goed	20,1% (42)
Neutraal	<b>50,2%</b> <b>(105)</b>
Slecht	17,2% (36)
Zeer slecht	9,1% (19)
<b>answered question</b>	<b>209</b>
<b>skipped question</b>	<b>73</b>



32. Welke cursussen heeft u gevolgd voor uw werk? Meerdere opties mogelijk.	
	Aantal
Geen cursussen gevolgd	27,3% (57)
Overvaltraining	38,3% (80)
Hygiëne	<b>41,6%</b> <b>(87)</b>
Actieve verkoop	29,2% (61)
Veiligheid	39,2% (82)
Productadvies	24,9% (52)
Teambuilding	9,6% (20)
Omgaan met agressie en geweld	29,2% (61)
Persoonlijke effectiviteit	3,8% (8)
Anders, namelijk	20,1% (42)
<b>answered question</b>	<b>209</b>
<b>skipped question</b>	<b>73</b>

33. In welke mate zijn deze cursussen van belang voor uw functioneren?	
	Aantal
Zeer van belang	15,8% (33)
Van belang	<b>44,0%</b> <b>(92)</b>
Neutraal	28,7% (60)
Niet van belang	6,2% (13)
Helemaal niet van belang	5,3% (11)
<b>answered question</b>	<b>209</b>
<b>skipped question</b>	<b>73</b>

34. Hoe belastend ervaart u uw werk?		
		Aantal
Lichamelijk	Zeer zwaar belastend	3,1% (6)
	Belastend	29,1% (57)
	Neutraal	<b>33,2%</b> <b>(65)</b>
	Niet zeer belastend	17,3% (34)
	Helemaal niet belastend	17,3% (34)
		196
Psychisch	Zeer zwaar belastend	3,2% (6)
	Belastend	19,1% (36)
	Neutraal	<b>42,0%</b> <b>(79)</b>
	Niet zeer belastend	20,7% (39)
	Helemaal niet belastend	14,9% (28)
		188
<i>answered question</i>		196
<i>skipped question</i>		86

35. Kan er iets aan uw werksituatie worden verbeterd?		Aantal
	Nee	67,9% (133)
	Ja, namelijk	32,1% (63)
	<b>answered question</b>	196
	<b>skipped question</b>	86

36. Bent u trots om voor dit bedrijf te werken?		Aantal
	Ja	70,9% (139)
	Nee	6,6% (13)
	Geen mening	22,4% (44)
	<b>answered question</b>	196
	<b>skipped question</b>	86

37. Welk tevredenheidscijfer (0-10) zou u zichzelf met betrekking tot uw werk geven?		
		Aantal
Tevredenheidscijfer	1	1,0% (2)
	2	1,0% (2)
	3	0,0% (0)
	4	2,0% (4)
	5	4,6% (9)
	6	6,1% (12)
	7	23,5% (46)
	8	<b>45,4%</b> <b>(89)</b>
	9	12,2% (24)
	10	4,1% (8)
		196
<i>answered question</i>		196
<i>skipped question</i>		<b>86</b>