

14/06/2011



**VORM DC**

**Samenvattend rapport van de resultaten van de enquête gevoerd onder dienstenchequebedrijven van het paritair subcomité 322.01**

Synthese van de resultaten van de enquête voor Vlaanderen



**vorm**  **DC**  
*Sectoraal Vormingsfonds* *Dienstencheques*

**[www.vormingdienstencheques.be](http://www.vormingdienstencheques.be)**

Inleiding.....	4
1. Algemene Bedrijfskenmerken.....	5
2. Opleidings- en competentiebeleid.....	7
Huidige realiteit.....	7
Obstakels.....	8
Toekomst.....	8
3. Instroom van werknemers.....	10
Obstakels.....	10
Concurrentie .....	11
Aanwerving en rekruteringskanalen .....	11
4. Uitstroom van werknemers .....	12

## Inleiding

De algemene responsgraad op de enquête (voor heel België) ligt op 25%. Ongeveer 1 op 4 van de aangeschreven bedrijven heeft de enquête beantwoord. De responsgraad ligt iets hoger in Vlaanderen dan in Wallonië en Brussel. In dit samenvattend rapport behandelen we de Vlaamse resultaten van de enquête.

In de enquête zijn er 4 verschillende delen terug te vinden. We vatten elk deel van de enquête samen tot een overzichtelijk en coherent geheel. Bij de belangrijkste vragen zal tevens een illustratieve tabel of grafiek getoond worden ter verduidelijking van sommige gegevens. In bijlage kan u een overzicht van de gestelde vragen terugvinden.

De 4 bevroegde delen:

1. Algemene bedrijfskenmerken
2. Opleiding en competentiebeleid
3. Instroom van werknemers
4. Uitstroom van werknemers

Het deel van de algemene bedrijfskenmerken werd in eerste instantie bevroegd om vergelijkingen te trekken en eventuele verschillen tussen type bedrijf en/of grootte van het bedrijf in relatie met de gestelde vragen te kunnen onderzoeken. Waar een relevant verschil werd opgemerkt zal dit worden meegegeven in het rapport.

Het opleidings- en competentiebeleid werden het meest uitvoerig bevroegd in de enquête. Dit is meteen ook het grootste deel in het rapport en vormt een belangrijke basis voor toekomstige acties voor het sectoraal vormingsfonds.

De delen “instroom” en “uitstroom” van werknemers geven ons een beeld van het verloop van dienstencheque-werknemers (DC-werknemers). Ook de obstakels bij de aanwerving van nieuwe werknemers en de redenen van vertrek of ontslag van werknemers horen onder deze noemer thuis.

Naast deze enquête organiseert het sectoraal vormingsfonds eveneens rondetafelgesprekken met de dienstencheque-ondernemingen (DC-ondernemingen) zelf. Dit zal ons toelaten om de gegevens afkomstig uit de enquête grondig te stofferen met kwalitatieve gegevens. Cijfers zijn interessant maar kennen ook hun beperkingen naar interpretatie toe. De rondetafelgesprekken lossen dit euvel voor ons op.

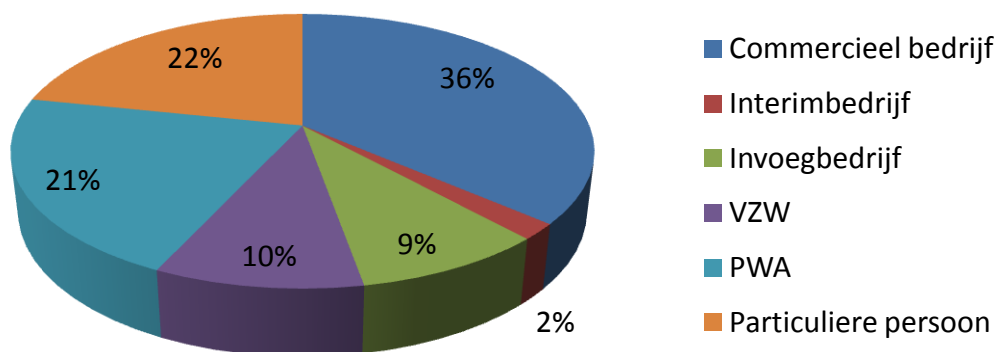
Het sectoraal vormingsfonds wenst u alvast veel leesplezier.

## 1. Algemene Bedrijfskenmerken

In dit deel kan u de relevante gegevens van de respondenten terugvinden. We behandelen respectievelijk de verschillende types bedrijven, de verdeling naar aangeboden activiteiten, de grootte van de onderneming en het omkaderingspersoneel.

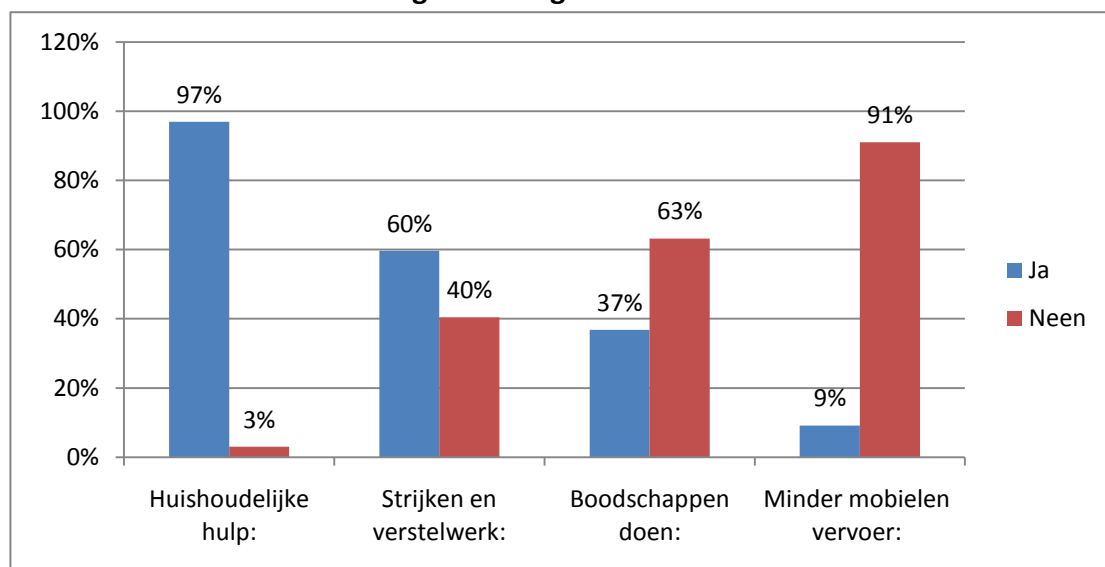
Hieronder kan u een grafische weergave terugvinden van de types bedrijven en hun percentages. Je interpreteert deze best als volgt: "36% van de respondenten zijn commerciële bedrijven." De percentages liggen in de lijn van de algemene verdeling m.b.t. types van bedrijven voor de hele sector<sup>1</sup>.

**Types bedrijven (respondenten)**



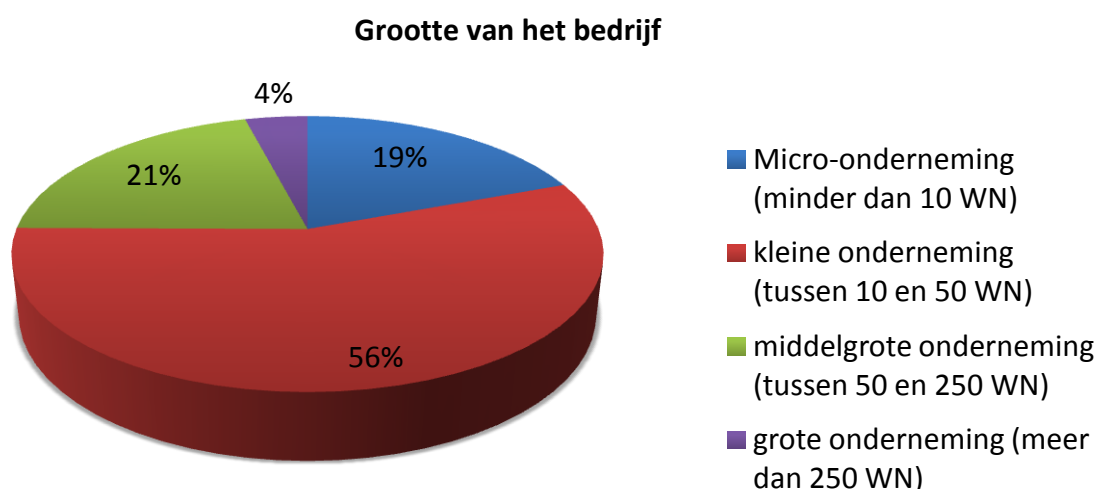
Een interessante grafiek is de verdeling van de aangeboden activiteiten. Hieruit kan je duidelijk afleiden dat huishoudelijk werk het meest wordt aangeboden gevolgd door strijken, boodschappen doen en als laatste het minder mobiele vervoer.

**Verdeling naar aangeboden activiteiten**



<sup>1</sup> Zie ook Idea-studie 2009

Belangrijk bij de interpretatie van gegevens is een goed beeld te hebben van de respondenten. Uit onderstaande grafiek blijkt dat het overgrote deel van de respondenten relatief kleine ondernemingen zijn (56%). Deze onderverdeling gebeurde op basis van een Europese aanbeveling<sup>2</sup>.



In onderstaande tabel kan je het aantal omkaderingspersoneelsleden terugvinden naargelang de grootte van de onderneming. Gemiddeld komen we uit op een ratio van 3,81. Dit wil zoveel zeggen als dat er op 100 DC-werknemers gemiddeld 3,81 omkaderingsleden tewerkgesteld zijn. Omgerekend geeft dit aan dat er gemiddeld 1 omkaderingslid per 26 DC-werknemers wordt tewerkgesteld ter omkadering en begeleiding van het DC-personeel. Dit ligt in lijn met het gemiddelde zoals berekend in de Idea-studie<sup>3</sup>.

#### Omkaderingspersoneel in functie van de grootte van de onderneming

Micro-onderneming (minder dan 10 WN)	0,4
Kleine onderneming (tussen 10 en 50 WN)	1,4
Middelgrote onderneming (tussen 50 en 250 WN)	3,5
Grote onderneming (meer dan 250 WN)	27,7

<sup>2</sup> Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen

<sup>3</sup> Zie ook Idea-studie 2009. Hier was het gemiddelde 27.

## 2. Opleidings- en competentiebeleid

Zoals vermeld in de inleiding vormt dit deel het belangrijkste luik van de bevraging. Een opleidings- en competentiebeleid kan men heel breed of heel smal gaan interpreteren. In de enquête hebben we dan ook diverse onderwerpen bevestigd die onder deze noemer thuishoren.

Het uiteindelijke doel is een zicht te krijgen op de huidige realiteit gecombineerd met wat in de toekomst interessant kan zijn voor de dienstencheque-ondernemingen. Ook de obstakels met betrekking tot de opleiding en vorming van het personeel spelen hier een belangrijke rol.

### Huidige realiteit

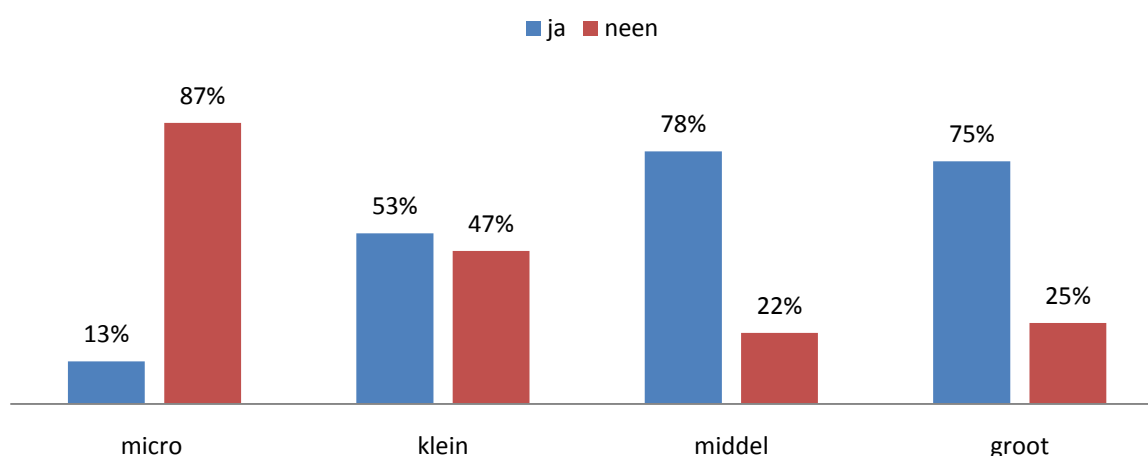
Om een zicht te krijgen op de huidige realiteit bevroegen we de respondenten hoeveel uren opleiding ze georganiseerd hebben in de loop van 2010 in functie van de categorie van de opleiding.

Categorie opleiding	Gemiddeld/onderneming
<b>Werkbegeleiding (vorming op het terrein)</b>	86u
<b>Vorming intern</b>	62u
<b>Vorming extern</b>	169u

Het al dan niet gebruik maken van een externe opleider voor de opleiding van hun DC-werknemers hangt sterk af van de grootte van de onderneming. Gemiddeld stellen we vast dat 68% van de bevestigde ondernemingen gebruik maakt van een externe opleider.

Als we dit verder analyseren in functie van de grootte van de onderneming zien we echter een duidelijke tendens. Hoe groter de onderneming, hoe meer er gebruik zal worden gemaakt van een externe opleider.

### Gebruik maken van externe opleider in functie van grootte van de onderneming



Overlegvormen spelen eveneens een grote rol in een onderneming. Uit de bevraging blijkt dat DC-bedrijven het vaakst gebruik maken van functionerings- en evaluatiegesprekken om hun werknemers bij te sturen. Ad-hoc overleg, overleggen op het moment dat het nodig is afhankelijk van een bepaalde gebeurtenis, wordt ook heel dikwijls als overlegsvorm gebruikt. Verder maakt een aanzienlijk deel van de respondenten gebruik van het dagelijks overleg met het personeel.

Vaste teamvergaderingen komen minder voor. Meter-/peterschap en jobcoaching worden het minst door een onderneming toegepast. Dit kan verklaard worden door de relatieve onbekendheid van deze instrumenten.

Een opleidingsbeleid valt of staat met het hebben (en gebruiken) van een consulteerbaar opleidingsplan. Het al dan niet hebben van zo'n plan geeft ons een beeld van de structurele inbedding van een opleidingsbeleid in de onderneming. Slechts 1 op 4 DC-bedrijven heeft een consulteerbaar opleidingsplan.

84% van de DC-bedrijven vindt het huidige aanbod van opleiding voldoende.

### Obstakels

Een belangrijke vraag in de enquête had betrekking op de obstakels die de DC-bedrijven ervaren bij de opleiding en vorming van hun personeel. Met andere woorden: Wat weerhoudt een DC-onderneming om opleidingen te organiseren? Onderstaande tabel geeft een overzicht van de belangrijkste redenen. Links kan u de belangrijkste obstakels, in aflopende volgorde van belangrijkheid, terugvinden en rechts de obstakels die weinig tot geen impact hebben op het al dan niet organiseren van opleidingen.

Grote impact	Weinig impact
<b>De werknemers hebben hiervoor geen interesse</b>	Ik zie er geen meerwaarde in
<b>De klanten zijn hiervoor niet te vinden</b>	Ik ken de opleidingsnoden van mijn personeel niet
<b>Het ondernemingsbudget voorziet geen geld</b>	Wel opleidingsbehoefte, geen kennis waar te vragen
<b>Opleiding is enkel goed voor nieuwe werknemers</b>	Het organiseren/plannen lukt me niet
<b>Mijn personeel heeft geen opleiding nodig</b>	Geen kennis van opleidingen van externe instellingen

### Toekomst

Een glazen bol om de toekomst te voorspellen hebben we (nog) niet. Een andere manier om in de toekomst te kijken is de bedrijven bevragen over wat zij belangrijk vinden met betrekking tot de vaardigheden en competenties van hun personeel.



Dit moet ons toelaten om in te spelen op huidige noden en behoeften. Wederom kan u links, in aflopende volgorde, de competenties en vaardigheden waar het meest belang wordt aan gehecht terugvinden. Rechts vindt u de competenties en vaardigheden waar minder belang wordt aan gehecht terug met als minst belangrijke competentie het ‘kunnen samenwerken’.

Heel belangrijk	Minder belangrijk
Beschikken over een gepaste beroepshouding	Kunnen plannen en organiseren
Kunnen omgaan met (verschillende) klanten	Betrokken zijn bij het bedrijf of de organisatie
Beschikken over de technische competenties	Kunnen functioneren in het bredere geheel
Kunnen communiceren	Geletterd zijn in context van het beroep
Zich kunnen oriënteren en verplaatsen	Kunnen samenwerken

Ook het opleidingsaanbod kwam in de bevraging aan bod gecombineerd met wat er (eventueel) georganiseerd kan worden als opleiding in de toekomst. Wat zouden werkgevers organiseren aan opleiding moesten er (hypothetisch) geen obstakels bestaan. Het resultaat vindt u hier.

Meest populair	Minst populair
Ergonomie	Werkorganisatie
Kennis van materialen en schoonmaakproducten	Beroepsethiek en privacy-regels
Veilig gebruik van de schoonmaakproducten	EHBO
Klantgericht werken	Strijken
Poetsen van ruiten, ramen, deuren en muren	Gebruik van ecologische schoonmaakproducten
Communiceren met de klant	Leren hoe werk en gezin beter gecombineerd kunnen
Hygiëne	Mobiliteit
Omgaan met verschillende soorten klanten	Wassen
Onderhoud van keukens	Taalopleidingen
Onderhoud van badkamers en sanitair;	Naaien en kleine verstelwerken
Onderhoud van verschillende soorten vloeren	Middagmalen bereiden
Nieuwe, vereenvoudigde poetstechnieken	Rijbewijs voor auto of motor halen
Onderhoud van een interieur	/

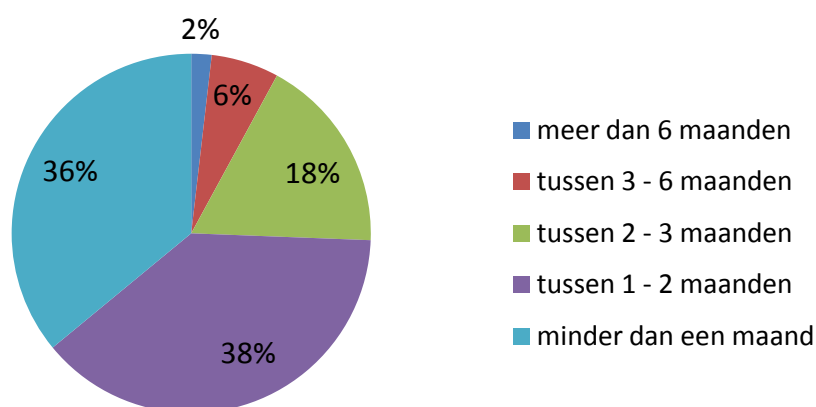
### 3. Instroom van werknemers

Door de exponentiële groei van het dienstencheque-systeem en de (nog steeds) toenemende vraag van de particuliere gebruikers zijn quasi alle DC-bedrijven vrijwel continue op zoek naar (geschikt) personeel. De arbeidsmarktreserve slinkt zienderogen en het aanbod van potentiële werknemers kent een omgekeerd evenredige verhouding met de conjunctuurcurve.

Het mag dan ook niet verbazen dat slecht 1 op 2 DC-bedrijven aangeeft nog personeel te kunnen vinden. Als we dit doortrekken naar het vinden van **geschikt** personeel, dan zegt 2 op 3 bedrijven **geen** geschikt personeel (meer) te vinden.

Het vervangen van een DC-werknemer (vb. bij ontslag, opzeg of afwezigheid) duurt contradictorisch niet zo lang zoals geïllustreerd hieronder.

**Duurtijd voor vervanging van dienstenchequewerknemer**



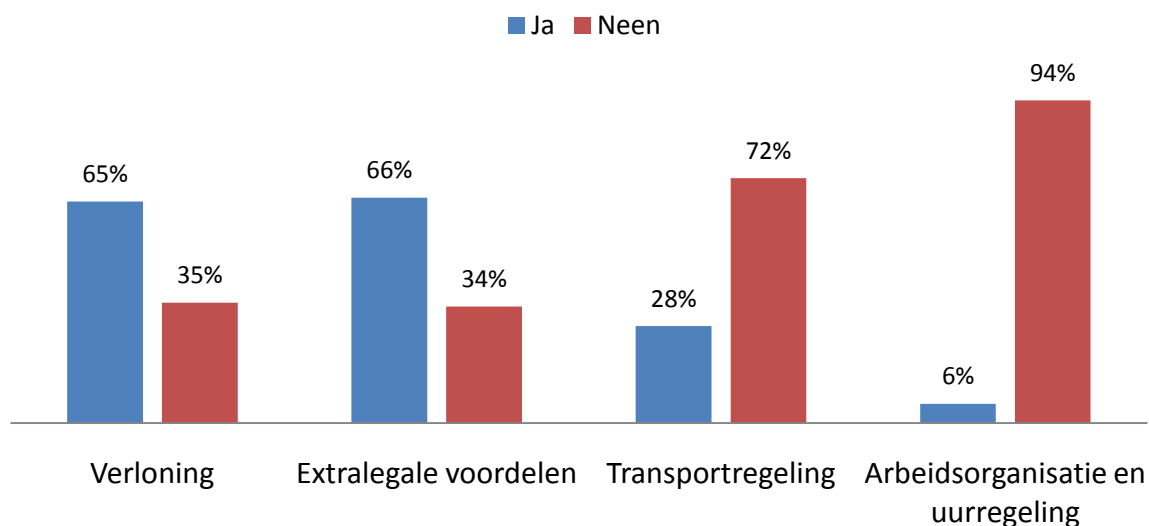
#### Obstakels

Het is uiteraard van belang om een zicht te krijgen op de knelpunten m.b.t. instroom om eventueel toekomstige acties te ondernemen. Instroom van het personeel loopt namelijk niet altijd van een leien dakje. De belangrijkste obstakels werden onder deze noemer ook bevraagd en hieronder opgelijst, in aflopende volgorde, per categorie. We onderscheidden drie grote categorieën: loon- en arbeidsvoorwaarden, aard van het werk en kenmerken van de kandidaat.

Loon- en arbeidsvoorwaarden	Aard van het werk	Kenmerken van de kandidaat
Verschillen in extralegale voordelen	Het werk is fysisch te belastend	Onvoldoende werkmotivatie
Te laag loon	Slecht imago van de job	Onvoldoende mobiel
Het aantal werkuren	Moeilijkheden m.b.t. zelfstandig werken	Gebrek aan kwalificaties, competenties en ervaring

## Concurrentie

Concurrentie tussen DC-bedrijven bestaat in vele vormen, ook op het vlak van instroom van nieuw personeel. 54% van de bevroegde DC-bedrijven voelt wel degelijk concurrentie van andere DC-bedrijven. Door de grote 'boom' van de sector en de krappe arbeidsmarkt zoals voordien aangehaald manifesteert de concurrentie m.b.t. de instroom van kandidaten zich op verschillende wijzen. Hieronder kan u een overzicht vinden van de ervaren concurrentie tussen DC-bedrijven onderling m.b.t. instroom van nieuw personeel.



## Aanwerving en rekruteringskanalen

DC-bedrijven hebben verschillende rekruteringskanalen om nieuw personeel aan te werven. Sommigen gebruiken hun eigen website, anderen adverteren in de regionale krant en heel veel ondernemingen maken gebruik van de VDAB-site om hun vacatures te publiceren. Bijzonder aan de sector is dat de meeste aanwervingen niet gebeuren via de conventionele kanalen maar eerder via de persoonlijke contacten van het bestaande personeel of via spontane sollicitaties. Hieronder kan u, in aflopende volgorde, een overzicht vinden van de meest gebruikte rekruteringskanalen.

Meest gebruikt	Minst gebruikt
Spontane sollicitaties (persoonlijk of per brief)	Eigen publicitaire campagne
Via kennissen van het personeel	Een vacaturemelding in een lokale krant of streekkrant
Een vacaturemelding via VDAB	Jobkanaal
Doorverwijzing door de Werkwinkel van VDAB	Jobbeurzen
Een vacaturemelding op de (eigen) website	Scholen in de streek

Naast de rekruteringskanalen onderzochten we ook de doorslaggevende elementen bij de aanwerving van nieuw personeel. Hieronder kan u, in aflopende volgorde, de antwoorden terugvinden. Motivatie, mobiliteit, communicatie en een goed voorkomen zijn duidelijk factoren die zwaar doorwegen bij de aanwerving van personeel bij DC-bedrijven.

Belangrijke factoren bij aanwerving	Minder belangrijke factoren bij aanwerving
Motivatie m.b.t. het werk	Werknemer geeft recht op RSZ-verminderingen
De werknemer is presentabel	Werknemer is bereid deeltijds te werken
De werknemer is mobiel	Werknemer genoot al een relevante opleiding
De werknemer is communicatief	Werknemer is bereid voltijds te werken
Werknemer is onmiddellijk inzetbaar	Leeftijd van de werknemer
Werknemer heeft al ervaring	/

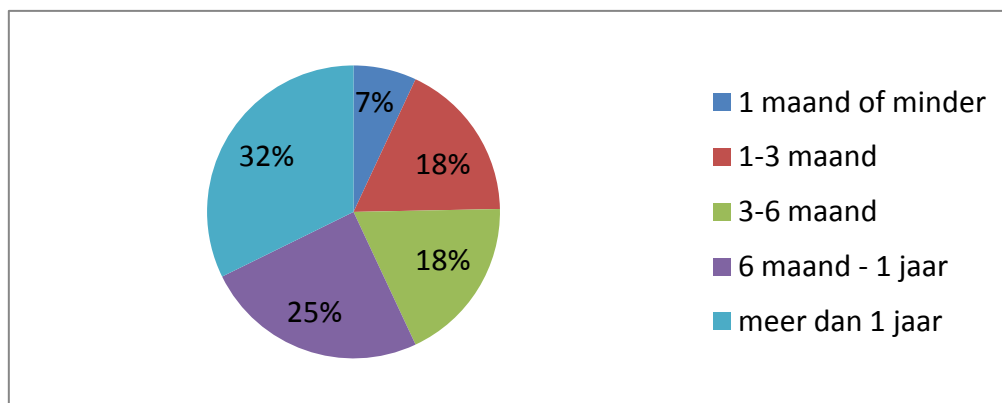
#### 4. Uitstroom van werknemers

Dat het verloop relatief hoog is in de sector van de dienstencheques is een notoir feit. Het is een sector in volle expansie met een gestage groei aan gebruikers, tewerkgestelde werknemers, bedrijven en een aanzienlijke kostprijs voor de overheid. Helaas stromen er ook heel wat mensen uit de sector, hetzij naar werkloosheid, hetzij naar een andere job in een andere sector.

Om dit verloop enigzins te schetsen hebben we in de enquête aan de DC-bedrijven gevraagd hoeveel werknemers ze hebben aangeworven en hoeveel er vertrokken zijn in de loop van 2010. Gemiddeld genomen hebben de bedrijven 30 nieuwe werknemers aangeworven en zijn er 17 om verschillende redenen vertrokken.

Werknemers die uitstromen hebben uiteraard eerst een bepaalde periode voor de onderneming gewerkt. 68% van het uitstromend personeel had een gemiddelde anciënniteit van minder dan 1 jaar. In onderstaande grafiek vind je de gemiddelde anciënniteit van het uitstromend personeel terug.

**Gemiddelde anciënniteit van werknemers die uitstromen**



De meeste werknemers (42 %) stappen, volgens de resultaten van de enquête, zelf op. 34% krijgt zijn of haar ontslag en in 24% van de gevallen wordt het contract van bepaalde duur niet verlengd om verschillende redenen.

Uiteraard zijn die redenen niet onbelangrijk, zeker als men denkt aan het voeren van een retentiebeleid. Hieronder kan u de belangrijkste redenen terugvinden voor diegenen die ontslagen werden en/of van wie het contract niet verlengd werd.

Meest voorkomende redenen	Minder voorkomende redenen
<b>Onvoldoende werkmotivatie</b>	De werknemer kan niet/moeilijk zelfstandig werken
<b>Teveel klachten van gebruikers</b>	Moeilijke en veeleisende klanten
<b>Absenteïsme</b>	De werknemer kan niet om met de werkdruk
<b>Gezondheidsredenen/ medische redenen</b>	De werknemer vond het werk ondermaats
<b>De werknemer vond het werk fysisch zwaar</b>	Onvoldoende mobiel, geraakt niet tot bij de klant
<b>De werknemer had problemen met de klant</b>	WN niet akkoord met aangeboden werkuren
<b>Onvoldoende technische competenties van werknemer</b>	Gebrek aan werk m.b.t. de onderneming

Aan de respondenten werd ook gevraagd om de redenen te geven van het uitstromend personeel die spontaan zijn opgestapt of hun ontslag zelf hebben gegeven. Uiteraard kan dit enkel als een interpretatie van de werkgever beschouwd worden. Desalniettemin geven we ze, ter volledigheid en afsluiter van dit samenvattend rapport, nog mee.

Meest voorkomende redenen	Minder voorkomende redenen
<b>Het werk is fysisch te belastend</b>	Het loon ligt te laag
<b>Moeilijkheden met verschillende vragen van de klanten</b>	Te weinig extralegale voordelen
<b>De werknemer kan niet/moeilijk zelfstandig werken</b>	Stoppen met betaalde tewerkstelling
<b>Onvoldoende technische competenties van werknemer</b>	Andere job gevonden met meer extralegale voordelen
<b>Onvoldoende technische competenties van werknemer</b>	Andere job gevonden met meer werkzekerheid
<b>Gebrek aan kinderopvang</b>	Te weinig contact met andere collega's/werkgever
<b>Onvoldoende mobiel</b>	Te weinig begeleiding op de werkvloer
<b>Te hoge werkdruk</b>	Aanbod van opleiding en begeleiding is te beperkt
<b>Slecht imago van de job</b>	Het loon ligt te laag