

SERVbericht

Driemaandelijks magazine van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
oktober/november/december 2012 • jaargang 27 • nummer 4



Hoe waterfactuur voor iedereen betaalbaar houden?



De laatste keer

Het (papieren) SERVbericht houdt op te bestaan. Het is niet van harte dat we deze beslissing hebben genomen. Het besef is langzaam gegroeid, maar steeds werd meer duidelijk dat de investering niet meer in evenwicht was met het beoogde doel. In het SERVbericht wilden we onze brede SERV-werkzaamheden in al zijn facetten meer bekend maken en verder uitdiepen en illustreren. Gedurende meer dan vijftwintig jaren hebben onze medewerkers hier hard aan gewerkt, steeds verder zoekend naar de meest geschikte formule om degelijkheid en leesbaarheid in een gezonde mix te presenteren. De resultaten hebben jullie als lezers elke keer opnieuw kunnen aanschouwen en beoordelen.

Wat we beoogden met het SERVbericht blijft van kracht. We bewandelen nu nieuwe wegen om via andere vormen van communicatie ons ding te doen zoals via e-nieuwsbrieven, SERVacademies,... Deze zoektocht is nooit af en brengt ons o.a. op het pad van de nieuwe media. We bekijken momenteel welke meerwaarde deze nieuwe media bieden voor onze communicatie.

Het SERVbericht beëindigen, gebeurt ook binnen het kader van de besparingen die we allen realiseren. De afweging hoe we de schaarsere middelen het meest efficiënt inzetten, stelt ons voor grote uitdagingen, zeker ook op gebied van communicatie.

De beslissing is genomen. Dit is het allerlaatste SERVbericht. We blijven contact houden via bestaande en nieuwe kanalen. Met andere woorden: je blijft van ons horen!

Pieter Kerremans
Administrateur-generaal



Colofon

Jaargang 27 -december nummer 4/2012

Hoofdredactie
Leen Muys

Redactieraad
Esther Deman, Michel Dethée, Erwin Eysackers, Pieter Kerremans, Jean-Pierre Merckx, Gunter Naets, Mieke Valcke, Leen Vanaerschot, Frank Van Thillo, Patrick Verbruggen

Werkten mee aan dit nummer
Annemie Bollen, Katrien Delille, Veerle De Keersmaecker, Pieter Kerremans, Annick Lamote, Brigitte Lauwers, Nico Millo, Leen Muys, Gunter Naets, Patrick Roelandt, Mieke Valcke, Katrijn Vanderweyden

Foto's
Photos.com

Verantwoordelijke uitgever
Pieter Kerremans
Wetstraat 34-36, 1040 Brussel

Creatie en opmaak
Keppens Design, Gent
www.keppensdesign.be

SERV-Bericht wordt op ca. 5.000 exemplaren verspreid. Het is gedrukt op het papier Cocoon (bestaande uit 100% FSC gerecycleerde vezels en chloorvrij). Het hiertoe aangelegde adressenbestand kan ook worden gebruikt om aanverwante informatie of publicaties te verspreiden. Krachtens de wet van 8 december 1992 hebben alle betrokkenen het recht op inzage en verbetering van de door ons bewaarde gegevens. Je kunt een gratis abonnement aanvragen via mail aan info@serv.be



In dit nummer

- 2** Editio
- 4-5** Betaalbare waterfactuur
- 6-7** Competent
- 8-9** Stroomstoringen en -pannes
- 10** Rondetafel diversiteitplannen
- 11** Taalbeleid en arbeidsmarkt
- 12-13** Uitzwaai SERVbericht
- 14-15** Integrale zorg en ondersteuning
- 16-17** Infrastructuurbeleid
- 18-19** Sectoren
- 20-21** Innovatie in micro-ondernemingen
- 22** Toolkit werkbaar werk
- 23** Ge-SERV-eerd

Hoe waterfactuur voor iedereen betaalbaar houden?

Tot nu toe ging in Vlaanderen veel meer aandacht naar energiearmoede dan naar waterarmoede. Dat is logisch gezien de waterfactuur veel minder zwaar weegt op het gezinsbudget dan de energiefactuur. De waterfacturen zijn de laatste jaren echter sterk gestegen en zullen dat in de toekomst wellicht nog verder doen. Voor bepaalde huishoudens wordt het dan ook moeilijker om hun waterfactuur (tijdig) te betalen. Bovendien werden meer huishoudens afgesloten van drinkwater omwille van wanbetaling. De SERV bracht de sociale aspecten van het waterbeleid in kaart.

Rapport sociale aspecten water

In dit rapport wilde de SERV twee kernvragen beantwoorden:

- hoe kan de waterfactuur voor iedereen betaalbaar blijven?
- hoe kunnen we afsluitingen omwille van wanbetaling vermijden?

4% van de huishoudens loopt risico op waterarmoede

Een maatstaf voor waterarmoede is het aandeel van de waterfactuur t.o.v. het beschikbaar inkomen. Dat aandeel bedraagt gemiddeld minder dan 1%. Besteedt een huishouden meer dan 3% van zijn inkomen aan de waterfactuur, dan loopt het gezin risico op waterarmoede. In Vlaanderen geldt dat voor 4% van de huishoudens. Er is een duidelijk verhoogd risico voor eenouder-

gezinnen, alleenstaanden, gepensioneerden en huurders. Dit zijn ook de groepen met een verhoogd risico op inkomensarmoede.

22 miljoen euro voor sociale correcties op waterfactuur

Om de waterfactuur betaalbaar te houden voor iedereen zijn er grosso modo twee opties:

- kortingen op de factuur toekennen
- klanten minder water doen verbruiken zodat hun factuur daalt.

Het huidige Vlaams beleid focust sterk op de toekenning van kortingen op de waterfactuur. De belangrijkste korting is de vrijstelling op de saneringsbijdragen voor mensen met een leefloon, een inkomensgarantie voor ouderen of een uitkering omwille van een handicap. Het gaat over ongeveer 230 000 huishoudens. Sommige drinkwaterbedrijven geven nog specifieke kortingen. Globaal genomen worden jaarlijks zo'n 22 miljoen euro aan kortingen toegekend.

Aanzienlijke kortingen voor te beperkte doelgroep

De toegekende kortingen zijn zeer aanzienlijk (gemiddeld 50 tot 65%) en nemen toe met het verbruik.

Er zijn indicaties dat de waterfactuur meer betaalbaar wordt door de toegekende kortingen. Het risico op waterarmoede daalt aanzienlijk. Dat is zeker het geval voor leefloners. Voor de overige groepen moet dit nog nader onderzocht worden.

Een huishouden dat meer dan 3% van zijn inkomen aan de waterfactuur besteedt, loopt het risico op waterarmoede ■■

De doelgroep die geniet van de kortingen lijkt te beperkt om het risico op waterarmoede volledig te dekken omdat veel huishoudens met verhoogd risico op waterarmoede niet behoren tot de doelgroep die recht heeft op een korting.

Inzetten op waterbesparende maatregelen

Naast kortingen op de waterfactuur pleit de SERV om veel meer in te zetten op waterbesparing. Het beleid voor rationeel watergebruik bij kansarmen moet specifieke aandacht besteden aan de problematiek huurders/eigenaars. Het zijn de eigenaars die moeten aangespoord worden om waterbesparende maatregelen te nemen. Vanuit die optiek is er nood aan afstemming met het woon- en energiebeleid.

... en transparant financieren

De financiering van de toegekende kortingen gebeurt allesbehalve transparant. Het is onduidelijk wie en in welke mate bijdraagt tot de financiering van de sociale correcties.

Er is nood aan afstemming met het woon- en energiebeleid ■■

De SERV pleit voor een meer transparante financiering. Een mogelijke oplossing hiervoor is de oprichting van een sociaal fonds waaruit zowel sociale correcties als waterbesparende maatregelen kunnen gefinancierd worden. De oprichting van zo'n fonds kan kaderen in een globale evaluatie en herziening van de watertarieven, waarin alle componenten van de waterfactuur meegenomen worden. Ook de afbakening van de doelgroep die recht heeft op sociale maatregelen moet in dit licht herbekeken worden. Tegelijk moet men erover waken dat de druk op de waterprijzen globaal genomen niet toeneemt en dat investeringen in waterbesparende maatregelen op termijn resulteren in lagere waterfacturen.

Geen eenduidig profiel van afgesloten abonnees, wel veel hoger verbruik

Het aantal afsluitingen is de laatste drie jaar sterk toegenomen. Dit is bij de meeste drinkwaterbedrijven het gevolg van een inhaalbeweging in het opvolgen van

De SERV pleit voor een meer transparante financiering. Een mogelijke oplossing hiervoor is de op-



achterstallige betalingen, maar lijkt ook te wijten aan een verschil in beheer en opvolging van wanbetalers. Nadere analyse leert dat vooral in stedelijke gebieden abonnees worden afgesloten en dat deze abonnees gemiddeld genomen 54% meer verbruiken. Het gaat vooral om abonnees met een laag inkomen, maar soms ook huishoudens met een verkeerd bestedingspatroon. Het merendeel zijn geen OCMW-cliënten (niet in schuldbemiddeling of budgetbegeleiding). Afgesloten abonnees lijken dus geen eenduidig profiel te hebben en dit maakt het moeilijk om ze via een algemene maatregel te vatten en te behoeden voor afsluiting. De vaststelling dat afgesloten abonnees aanzienlijk meer verbruiken, ondersteunt in ieder geval de nood aan een beleid dat inzet op waterbesparing. ■

Meer informatie: www.serv.be

Dit rapport vormt een eerste deel en kadert in een ruimer onderzoek dat de SERV voorbereidt over de sociale aspecten van het energie- en waterbeleid.

Competent in feeststemming



De feestdagen zijn in aantocht, maar voor we gaan feesten, wordt er overal nog hard gewerkt. Zo ook bij het Competentieteam, want eind dit jaar is de digitale beroependatabank Competent volledig klaar.

559 beroepenfiches

Op twee jaar tijd is het Competentieteam erin geslaagd de digitale beroependatabank Competent te vervullen en daarmee de hele arbeidsmarkt af te dekken. Door het hergebruik van de informatie uit het Franse systeem ROMEv3 van Pôle Emploi, werden 559 beroepenfiches ontwikkeld.

Elke Competentfiche bevat een overzicht van relevante arbeidsmarktactiviteiten en daaraan verbonden competenties, uitgedrukt in observeerbaar gedrag op de werkvloer. De fiches zijn een unieke combinatie van een aantal informatieblokken (benamingen, activiteiten,

beïnvloeden. De sterkte van Competent is dat het de motor vormt voor vernieuwde arbeidsmarktdiensten in Vlaanderen.

Gemeenschappelijke competentietaal

De sociale partners ondersteunen de ontwikkeling en toepassingen die mogelijk zijn met Competent. Zij zijn ervan overtuigd dat dit voor bedrijven en organisaties een onmisbaar instrument zal zijn voor een kwalitatief competentiebeleid dat beroepsactiviteiten beschrijft op een competentiegericht manier. Organisaties die met Competent functies op eigen maat gaan beschrijven, beschikken meteen ook over profielen die direct bruikbaar zijn voor de arbeidsmarktdiensten van VDAB. Ze spreken immers dezelfde competentietaal.

Ook voor de beroepskwalificaties die ingeschaald worden in de Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) worden de gegevens uit Competent gebruikt. Door een gemeenschappelijke competentietaal te spreken op de arbeidsmarkt en in het onderwijs zullen opleidingen en vormingen in de toekomst ook gemakkelijker kunnen aangepast worden aan reële arbeidsmarktinformatie.

Competent in Europees perspectief

Door ROMEv3 als uitgangspunt te gebruiken voor de ontwikkeling van Competent wordt het mogelijk arbeidsmarktinformatie (vacatures en kandidaten) uit te wisselen tussen verschillende regio's in België en Frankrijk. Er is nog een lange weg te gaan en de ambities zijn niet gering. Het Competentieteam hoopt dat de uitwisseling op lange termijn ook op Europees niveau mogelijk zal zijn. Dit zal de internationale arbeidsmarktmobiliteit ongetwijfeld ten goede komen. ▽



De sterkte van Competent is dat het de motor vormt voor vernieuwde arbeidsmarktdiensten in Vlaanderen ▴▴

kunnen, kennen,...) die hergebruikt worden in meerdere fiches. Daardoor was het niet alleen mogelijk de fiches aan een sneller tempo te ontwikkelen, ook de actualisering gaat sneller.

Wie straks een vacature of een CV doorgeeft aan de VDAB zal onrechtstreeks met Competent te maken krijgen en de actualisering ervan

VDAB aan de slag met Competent

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) kiest voor een competentiegericht aanpak. Werken met competenties leidt tot een verfijndere matching tussen kandidaat en vacature en een gerichtere bemiddeling.

Competent als standaard

De invoering van het competentiegericht denken in de arbeidsbemiddeling biedt uitzicht op een waaier aan mogelijke toepassingen, zowel voor de werkzoekende als voor de werkgever. VDAB baseert zich hiervoor op de standaard Competent, ontwikkeld door de SERV. Het gebruik van Competent heeft als voordeel dat deze standaard een gemeenschappelijke taal biedt wat de communicatie en uitwisseling tussen verschillende actoren vergemakkelijkt.

VDAB zal het werken met competenties stapsgewijs toepassen in haar werking. In een eerste fase (januari 2013) biedt VDAB de mogelijkheid om competenties in te voeren en te beheren in vacatures en portfolio's.

Kwaliteitsvollere matching

VDAB zal werkzoekenden en werkgevers stimuleren om hun competentieprofiel zo nauwkeurig mogelijk samen te stellen en te actualiseren wanneer nodig. Dit competentieprofiel wordt in de matching meegenomen als een bijkomend matchingscriterium, naast de al bestaande matchingscriteria. Hoe beter de werkzoekende zijn/haar competenties invult en hoe beter de werkgever dit ook in zijn vacature doet, hoe beter de resultaten van de matching kunnen zijn. Het doel is om vraag en aanbod nog beter op elkaar af te stemmen.

Gerichter bemiddelen

Door het gebruik van competenties kan VDAB gericht inzetten op een goede bepaling van de startsituatie van werkzoekenden. VDAB ondersteunt hen in het benoemen van competenties, geeft hen inzicht in (onverwachte) mogelijkheden op de arbeidsmarkt en helpt om een groeipad te bepalen. Dat geeft extra mogelijkheden voor het invullen van knelpuntvacatures en duurzame tewerkstelling.

Daarnaast biedt de invoering van competentiegericht werken in de arbeidsbemiddeling verschillende toepassingen voor werkgevers. VDAB ondersteunt hen bij het omschrijven van vacatures in termen van competenties en het realistisch kijken naar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. ▽

Het doel is om vraag en aanbod nog beter op elkaar af te stemmen ▴▴



Wat als er een kink in de kabel komt?

Gezinnen en bedrijven kunnen bij stroomstoringen en -pannes nu slechts in sommige gevallen een schadevergoeding krijgen van netbeheerders. De huidige vergoedingsregeling is erg beperkt. De regeling verruimen zoals de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) voorstelt, is dus zinvol, maar lijkt voorbarig zonder nadere informatie en overleg.



Schade door storingen en onderbrekingen

Gezinnen en bedrijven kunnen heel wat schade lijden bij stroomstoringen en -pannes. Gelukkig presteren onze elektriciteits- en gasnetten zeer goed. Maar dat kan snel veranderen. We kunnen in de toekomst meer te maken krijgen met stroomstoringen en -pannes door de liberalisering van de markt, de interconnectie met de buurlanden, de overstap naar koolstofarmere energievoorzieningen, de toename van het aantal betrokken partijen, ... En die storingen zullen dan wellicht meer schade veroorzaken omdat we afhankelijk worden van elektriciteit en onze apparatuur steeds hogere eisen stelt aan de stroomvoorziening.

Aansprakelijkheids- en vergoedingsregeling

Bedrijven en gezinnen hebben moeite om de schade door storingen en pannes vergoed te zien. De aansprakelijkheid van netbeheerders is beperkt in de aansluitingsreglementen, bv. door een verplicht

foutbewijs, een franchise van 250 euro en een maximale schadevergoeding van 625 000 euro voor alle verbruikers. Daarnaast hebben enkele gerechtelijke uitspraken het aansprakelijkheidslandschap onlangs op zijn kop gezet, hetgeen ook een herziening nodig maakt.

VREG-voorstel met drie soorten vergoedingen

De VREG werkt aan een verruiming van de vergoedingen. De consultatienota van de VREG stelt voor dat de netbeheerders drie soorten vergoedingen toekennen aan afnemers:

- een forfaitaire ongemakkenvergoeding om de klanten te compenseren bij ongeplande stroompannes die langer dan vier uur duren
- een schadevergoeding als de schade door storingen meer dan 50 euro bedraagt
- een dagvergoeding bij te late aansluiting of heraan-sluiting op het net.

Meer informatie en overleg nodig

Meer informatie en overleg zijn volgens de SERV nodig om te kunnen kiezen wie wat moet vergoeden. Zo moet het duidelijk zijn wat netgebruikers en netbeheerders precies willen en welke verdelingseffecten en impact op de tarieven men aanvaardbaar vindt. Als gezinnen en bedrijven meer vergoed krijgen, zullen de nettarieven sneller stijgen. En misschien verkiezen netgebruikers in plaats van een vergoeding tijdig overleg met de netbeheerders over de timing van de stroomonderbrekingen? Of misschien zijn ze meer gebaat met een



noodgenerator die hen ter beschikking wordt gesteld? Of misschien is het beter om met spanningsbeveiligingsdozen schade door storingen te vermijden? Ook de administratieve en procedurele lasten moeten onderzocht worden. Overleg is nodig over de verhouding met de federale regeling en over de mate waarin verzekeringsmaatschappijen schade en aansprakelijkheid verzekeren.

Fonds voor schadevergoedingen

De vraag is of de netbeheerders wel hét aanspreekpunt moeten zijn voor een vergoedingsregeling, als zij in negen op tien gevallen niet verantwoordelijk zijn voor storingen of pannes. Storingen en pannes zijn vaak te wijten aan kabelbreuken of -beschadigingen veroorzaakt door andere partijen (bv. aannemers), maar ook producenten, leveranciers, verbruikers en overheden dragen verantwoordelijkheden voor storingen en pannes. Een fonds lijkt een te onderzoeken alternatief dat potentieel effectiever, efficiënter en rechtvaardiger is.

Robuuste en dekkende regeling en flankerend beleid

De regeling moet juridisch sluitend zijn en moet voor de diverse scenario's een oplossing voorzien, waarbij de verantwoordelijkheden van alle actoren - ook leveranciers - worden bekeken. De netbeheerders zouden hun aansluitingsreglementen moeten aanpassen aan de federale en Vlaamse regelgeving. Ook zouden ze beter moeten rapporteren over de spanningsniveaus zodat netgebruikers gemakkelijker schade of fout kunnen bewijzen. De VREG moet voldoende bemiddelings- en beslechtingsmogelijkheden hebben om de regeling in de praktijk te brengen. Eerlijke communicatie over de risico's van de energievoorziening is belangrijk omdat gebruikers dan voldoende private beschermingsmaatregelen nemen.

Meer aandacht voor leveringszekerheidsbeleid

De Vlaamse sociale partners vragen tot slot om de vergoedingsregeling die in de maak is te kaderen in het bredere leveringszekerheidsbeleid. Dat leveringszekerheidsbeleid verdient in Vlaanderen meer aandacht, een breder vizier en een beleidsdomein- en be-

De vraag is of de netbeheerders wel hét aanspreekpunt moeten zijn voor een vergoedingsregeling

leidsniveau-overschrijdende aanpak. Het Vlaamse niveau heeft duidelijk mogelijkheden om bij te dragen aan het evenwicht tussen vraag en aanbod, aan voldoende productie-, transport- en distributiecapaciteit en aan brandstofdiversificatie. Concreet is er nood aan een degelijke Vlaamse risico-analyse en een regulator die in staat is meer toezicht en sturing uit te oefenen op de netontwikkeling en het netbeheer. ■

Meer informatie: www.serv.be

Focus diversiteitplannen op duurzame instroom kansengroepen

Op 17 oktober 2012 verzamelden een veertigtal beleidsmedewerkers en veldwerkers uit verschillende organisaties en regio's voor een rondetafel over de diversiteitplannen in Vlaanderen. Een geknipt moment nu Vlaams minister van Werk Muyters een aangepast kader voorbereidt voor de diversiteitplannen en zijn beleid rond evenredige arbeidsdeelname (EAD). We geven de belangrijkste conclusies van deze rondetafel.



Focus op de drie prioritaire doelgroepen

Deelnemers van de rondetafel vinden dat diversiteitplannen zich moeten richten op de prioritaire kansengroepen: personen met een arbeidshandicap, personen van allochtone afkomst en vijftigplussers. Aandacht voor andere (sub)doelgroepen kan ook, zoals evenwicht man/vrouw, kansarmoede en kortgeschoolden. Vaak omvatten de prioritaire doelgroepen deze andere doelgroepen al voor een groot stuk. Ook komt er heel wat 'multiproblematiek' voor, bv. vijftigplussers die ook met gezondheidsproblemen te maken hebben of jongeren van allochtone afkomst die ongekwalificeerd uitstromen.

Nood aan kwaliteitsvolle plannen op maat

In de diversiteitplannen en andere EAD-instrumenten mag en moet het loopbaandenken een plaats krijgen, maar het doel van evenredige arbeidsdeelname moet voorop blijven staan: een duurzame instroom van de kansengroepen

in de bedrijven en organisaties. De domeinen competentieontwikkeling, kwaliteit van de arbeid en organisatievernieuwing kunnen ingezet worden in functie van EAD en diversiteit. Verder is een goede opvolging nodig of alle acties diversiteit bevorderen en er geen extra drempels voor kansengroepen bijkomen. Zo is de vraag belangrijk hoe je aan competentieontwikkeling kan werken zonder de zwakkere groepen te verliezen.

Voor bedrijven en organisaties moet de opmaak van een plan een haalbare zaak zijn en dus mag de administratieve last niet te hoog zijn. Transparantie, toegankelijkheid en maatwerk zijn cruciaal. KMO's hebben nood aan een specifieke aanpak en de betrokkenheid van de werknemers is nodig om draagvlak te creëren.

Meer afstemming op het veld

Een belangrijk aspect van samenwerking is een goede afstemming van de rollen van de verschillende EAD-consulenten (projectontwikkelaars, consultanten Jobkanaal, consultanten van de sectoren, diversiteitsconsulenten van de vakbonden, ...) zodat ze niet in elkaars vaarwater komen maar elkaar versterken. Voor werkgevers is het ook erg verwarrend wanneer ze te veel verschillende consultanten over de vloer krijgen. Verder is er nood aan een duidelijk kader voor de regionale commissies Diversiteit, met goede afspraken over de uitwisseling van kennis en informatie en de bespreking of pre-advisering van de diversiteitplannen. Tot slot is er vraag naar een goed uitgebouwd vormingsaanbod voor alle consultanten en minstens jaarlijks een netwerkmoment. ▀

Voor bedrijven en organisaties moet de opmaak van een plan een haalbare zaak zijn ▀▀

Taalopleidingen voor anderstaligen moeten beter aansluiten op de werkvloer



Eén op de zes werkzoekenden in Vlaanderen kent geen of zeer weinig Nederlands. Om deze talenten beter te benutten, pleit de Commissie Diversiteit ervoor om de taalopleiding en het zoeken naar werk voor deze anderstaligen meer te laten samenlopen. Zo kan Nederlands leren meteen ook geoefend worden op de werkvloer mits de nodige begeleiding.

Sneller toeleiden naar beroepsopleidingen en jobs

De Commissie Diversiteit vraagt de VDAB verder in te zetten op het honderd procent sluitend maken van de aanpak van anderstalige werkzoekenden zodat iedereen binnen de zes maanden aan de slag kan in een begeleidingstraject, taalopleiding (NT2) of aan het werk is. Op dit ogenblik gaat men er nog teveel van uit dat er voor nieuwkomers eerst een lange taalopleiding nodig is vooraleer de stap gezet wordt naar werk of een schakel- of beroepsopleiding.

Taalbeleid op maat

Ondernemingen en organisaties die veel anderstaligen onder hun personeel hebben, werken best een taalbeleid op eigen maat uit. Zo kan men erop letten dat het taalgebruik op de werkvloer niet te moeilijk is, dat de taaleisen in vacatures en de beoordeling van taalkennis realistisch zijn en dat anderstalig personeel voldoende ondersteuning krijgt. Het

is belangrijk dat alle ondernemingen en organisaties in Vlaanderen het aanbod van Nederlands op de Werkvloer (NodW), Individuele beroepsopleiding met taalondersteuning (IBOT) en het aanbod van job- en taalcoaching goed kennen en gebruiken.

Meer flexibiliteit in NT2-opleidingen

Naast het wegwerken van de wachtlijsten voor de cursussen Nederlands Tweede Taal (NT2) in het volwassenenonderwijs, vraagt de Commissie Diversiteit vooral meer flexibiliteit in de trajecten. Zo zijn er meer instapmomenten nodig, intensievere cursussen (meer uren les per week), mogelijkheden om taalopleidingen te combineren met beroepsopleidingen en meer faciliteiten voor kinderopvang.

Sluitstuk: NT2-aanbod voor anderstalige werkenden

Een sluitend taalbeleid mag zich niet beperken tot het begeleiden van werkzoekenden. Ook werkende anderstaligen moeten op ondersteuning kunnen rekenen zowel door taalverwerving op de werkplek als door taalopleidingen te volgen. Daarom moet onder meer het NT2-aanbod in het volwassenenonderwijs nog toegankelijker worden voor werkende anderstaligen. Dat zal hun loopbaankansen en -mobiliteit ten goede komen. ▀

Ook werkende anderstaligen moeten op ondersteuning kunnen rekenen ▀▀

Meer informatie: www.serv.be/diversiteit



Uitzwaai SERVbericht

In het edito kon je al lezen dat dit het laatste SERVbericht is. Vanaf 2013 communiceren we over onze adviezen, rapporten, eigen onderzoek, ... via de websites en elektronische nieuwsbrieven. We exploreren ook andere kanalen en bekijken welke mogelijkheden er zijn via de sociale media. Lees zeker hoe je verder op de hoogte blijft van onze werkzaamheden!

Geschiedenis SERVbericht in een notendop

In april 1986 - een half jaar na de oprichting van de SERV - verscheen het SERVbericht voor de eerste keer. Het doel van het maandelijks tijdschrift werd als volgt verwoord: "De Raad wil via SERV Bericht zijn werkzaamheden kenbaar maken aan een breed publiek (o.m. politici, onderzoekers, leiders en militanten uit werknemers-, werkgevers-, middenstands- en landbouwmilieus, socio-culturele organisaties, ..."

Het SERVbericht verscheen tot en met 2001 tien keer per jaar. Een abonnement kostte vele jaren 500 Belgische frank per jaar. Vanaf 2002 verscheen het tijdschrift nog vier keer per jaar. In totaal rolden er 200 verschillende nummers over de drukpersen. Het SERVbericht kreeg zes keer een nieuw jasje. We selecteerden enkele opvallende covers als afscheid.



Het eerste SERVbericht, april 1986



1989



2000



2002



2009



2012

Blijf op de hoogte

We willen uiteraard graag contact houden met onze lezers van het SERVbericht. Daarom een overzicht van onze andere nieuwskanalen:

➤ **Elektronische nieuwsbrieven:** op geregelde tijdstippen versturen we een elektronische nieuwsbrief met een overzicht van de belangrijkste adviezen, rapporten, studies, ... Je kunt intekenen op één of meerdere nieuwsbrieven via de startpagina van de verschillende websites (onderaan in rechterkolom). Je hoeft alleen maar je naam en e-mailadres in te vullen en klaar is kees.

Overzicht e-nieuwsbrieven:

- SERV
- Stichting Innovatie & Arbeid
- VHC
- SAR WGG.

➤ **Website:** je kunt uiteraard ook gewoon het nieuws volgen op onze verschillende websites. Je kan bv. de webadressen toevoegen aan je favorieten of abonneren op de RSS-feeds.

Onze websites:

- SERV: www.serv.be
- Stichting Innovatie & Arbeid: www.serv.be/stichting
www.werkbaarwerk.be
- Competentieteam: www.competent.be
- Commissie Diversiteit: www.serv.be/diversiteit
- Mobiliteitsraad: www.mobiliteitsraad.be
- Strategische adviesraad Welzijn Gezondheid Gezin: www.sarwgg.be
- Vlaamse Havencommissie: www.vlaamsehavencommissie.be
- Vlaamse Luchthavencommissie: www.vlaamseluchthavencommissie.be



Integrale zorg en ondersteuning

Het Vlinderakkoord gaf het fiat voor een staatshervorming die de Vlaamse bevoegdheden voor zorg en ondersteuning van personen aanzienlijk zal uitbreiden. Een goed moment om te reflecteren en de vraag te stellen welk beleid naar meer integrale zorg en ondersteuning kan leiden. Daarbij moet maximaal oog zijn voor kwaliteit, performance, toegankelijkheid, sociale rechtvaardigheid en relevantie.

Goede kwaliteit van leven

De nieuwe staatshervorming biedt een geschikt moment om een spiegeling te maken van het globale beleid dat de Vlaamse overheid voert om de gezondheid en het welzijn van haar burgers te vrijwaren of te herstellen.

In een Visienota over Integrale zorg en ondersteuning zet de SAR WGG hiervoor alvast de koers uit. De ultieme ambitie van integrale zorg en ondersteuning is het nastreven van een goede kwaliteit van leven voor en door elke burger. Dit kan gerealiseerd worden door een beter afgestemde zorg en ondersteuning te bieden, beter afgestemd op de werkelijke behoeften, vragen en doelstellingen van mensen.

De ultieme ambitie van integrale zorg en ondersteuning is het nastreven van een goede kwaliteit van leven voor en door elke burger ■■

Veranderde zorgvragen en -behoeften

We staan voor bijzondere uitdagingen door diepgaande wijzigingen in onze samenleving. Zo moeten we beter kunnen inspelen op veranderingen van zorgvragen en -behoeften. De vergrijzing en de steeds complexer wordende maatschappij zijn daar niet vreemd aan. Er is een verschuiving van acute, eenvoudige naar meer chronische en complexe zorgvragen en -behoeften. Vroeger werden zorgvragen ook vaak niet geuit of zorgbehoeften werden in het informele sociale netwerk opgevangen.

De atomisering van de samenleving, de hoge druk op de actieve bevolking en de individualisering maken mantelzorg en informele zorg niet meer zo vanzelfsprekend. Nochtans vormen sociale steun, sociale cohesie en de aanwezigheid van sociaal kapitaal bij mensen een belangrijke voorwaarde voor welzijn en gezondheid. De uitdaging wordt dus om het aanwezige informele zorgpotentieel in de samenleving met professioneel sociaal werk te activeren en ondersteunen.

Zorg op maat

Professionals in zorg en ondersteuning hebben vaak de neiging het antwoord op zorg- en ondersteuningsvragen onmiddellijk binnen het bestaande professionele aanbod te zoeken. Meer vraaggericht werken zou ervoor kunnen zorgen dat er meer zorg op maat geboden wordt waardoor professionele zorg en ondersteuning meer performant wordt. De uitdaging voor het komend decennium wordt om in tijden van budgettaire krapte, de toegankelijkheid, kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van ons zorgsysteem gevoelig te verhogen.



Gezondheid en kwaliteit van leven en samenleven worden in onze maatschappij te veel beschouwd als zuiver medische en individuele problemen. Onderzoek naar de relatie tussen gezondheid, welbevinden, sociale ongelijkheid en armoede spreekt die opvatting tegen.

Gezondheid en kwaliteit van leven en samenleven worden in onze maatschappij te veel beschouwd als zuiver medische en individuele problemen ■■

Naarmate de marktwerking in de organisatie van de zorg ook leidt naar meer com-

mercialisering, worden individuen meer gezien als vrij, ondernemend, competitief, rationeel en consumerend. De uitdaging is om ook in deze vrijere context de noodzakelijke solidariteit te handhaven, te zorgen voor een rechtvaardige verdeling (*equity*) en een gelijke toegang tot kwaliteitsvolle zorg. Visieontwikkeling over integrale zorg en ondersteuning moet ook gaan over de vraag hoe structurele oorzaken van onwelzijn en ongezondheid kunnen weggenomen worden.

Al deze uitdagingen dwingen ons op zoek te gaan naar een integraal zorg- en ondersteuningsmodel binnen de context van een zorgende samenleving. Voor de SAR WGG betekent deze nieuwe visie op zorg een heuse paradigmashift die we hiernaast vatten met enkele kernideeën. ■

Kernideeën integrale zorg en ondersteuning

- Integrale zorg en ondersteuning neemt de behoeften, vragen en doelstellingen van de persoon met een zorgbehoefte (en zijn naaste omgeving) als uitgangspunt. Het nastreven van een goede kwaliteit van leven voor en door elke burger moet de ultieme ambitie zijn van een integrale zorg en ondersteuning. Deze benadering vertrekt vanuit een holistisch mensbeeld.
- Voor de SAR WGG is het essentieel dat professionele (zorg- en ondersteunings)systemen pas in actie komen wanneer ze nodig zijn en enkel daar waar ze nodig zijn. In een zorgende samenleving is professionele zorg niet voor alles de oplossing, maar treedt ze eerder ondersteunend en aanvullend op ten aanzien van het sociaal netwerk en de eigen kracht van mensen. Integrale zorg en ondersteuning zet sterk in op preventieve actie en de mobilisering van verbindende krachten in de samenleving.
- Voor de SAR WGG kan deze integrale zorg en ondersteuning pas gerealiseerd worden door het direct toegankelijk eerstelijnsaanbod te versterken over de sectoren en beleidsdomeinen heen. De discussie over de organisatorische randvoorwaarden en de intersectorale inzet van middelen mag niet verward worden met het doel van een integrale aanpak: de optimale afstemming van zorg en ondersteuning op de vragen en behoeften van burgers die zich tijdelijk of permanent in een kwetsbare situatie bevinden. ■



Meer informatie: www.sarwgg.be

De SAR WGG bracht twee visienota's uit die de doelstellingen van integrale zorg en ondersteuning uitgebreid beschrijven: Visienota Maatschappelijk verantwoorde zorg (24 februari 2011) en Visienota Integrale zorg en ondersteuning (29 november 2012).

Infrastructuurbeleid onder de loep

Een goed uitgebouwde infrastructuur is belangrijk voor onze maatschappelijke en economische welvaart. Daarom is een efficiënt, doordacht en vooral onderbouwd infrastructuurbeleid van cruciaal belang. De uitdagingen zijn immens en divers. De Mobiliteitsraad houdt de vinger aan de pols met studiewerk en aanbevelingen. Een overzicht.

Vervoer blijft verder groeien

Zowel het personen- als goederenvervoer kenden het voorbije decennium een forse groei.

Het Federaal Planbureau berekende dat het reizigersverkeer tegen 2030 nog zal stijgen met 20% ▀▀

Prognoses spreken voor de komende decennia van een gestage groei. Het wegverkeer behoudt het grootste aandeel in deze evolutie en van een wezenlijke *modal shift* naar andere vervoerswijzen is nauwelijks sprake. Het Federaal Planbureau berekende dat het reizigersverkeer tegen 2030 nog zal stijgen met 20%. 80% van het verkeer zal met de wagen gebeuren. Het goederenvervoer zou tegen 2030 stijgen met 68% met een aandeel van het wegvervoer van 71%.

Infrastructuurcapaciteit botst tegen grenzen aan

De groei van het verkeer belast de bestaande capaciteit steeds zwaarder. De zwaarte van de files op het Vlaamse hoofdwegennet – dat is het product van de lengte van de files en de duur van de files – steeg van 336 kilometeruren per dag in 2007 naar 424 kilometeruren in 2011. Ook het spoor en in mindere mate de binnenvaart hebben af te rekenen met ernstige capaciteitsknelpunten.

Wat zijn de uitdagingen?

De realisatie van grote infrastructuurprojecten duurt erg lang en de timing ervan is veelal onderschat. De MORA becijferde dat een gemiddelde doorlooptijd van 10 à 11 jaar voor de *missing links*-projecten uit het Mobiliteitsplan Vlaanderen, eerder regel dan uitzondering is. Het beleidsproces moet dus sneller en beter.

Ook de kostprijs van grote infrastructuurprojecten is dikwijls erg onderschat. Bent Flyvbjerg van de Universiteit van Oxford ziet vooral technische tekortkomingen (ontoereikende modellen) en politiek-economische manipulaties als doorslaggevende factoren. In de vroege fase van het project worden kosten vaak onderschat en opbrengsten overschat om makkelijker een goedkeuring te krijgen. Voorbeelden hiervan in Vlaanderen zijn de Oosterweelverbinding (van 0,5 miljard euro in 1998 naar 3,2 miljard in 2012) en de zes prioritaire *missing links* voor de wegen (van 643 miljoen euro in 2007 naar 1,5 miljard euro in 2012). De kostprijs van infrastructuurprojecten moet



dus realistischer worden ingeschat. Andere knelpunten voor Flyvbjerg zijn het gebrek aan transparantie, integratie en maatschappelijk draagvlak. In Vlaanderen zijn de investeringsprioriteiten momenteel vooral onderbouwd op basis van technische criteria en analyses. Deze analyses gebeuren voor iedere vervoersmodus afzonderlijk en vinden hun uitvoering via afzonderlijke investeringsprogramma's, zonder enige vorm van integratie tussen de programma's. Vaak is het niet meer duidelijk hoe de investeringsprioriteiten tot stand gekomen zijn, wat de werkelijke kosten en baten zijn, hoe en door wie de strategische keuzes zijn bepaald, ... Dit gebrek aan transparantie gaat niet zelden ten koste van het draagvlak voor de projecten en dus ook van een efficiënte en tijdige realisatie ervan. Het investeringsbeleid moet dus veel transparanter.

Inhaalbeweging stapvoets ingezet

De laatste jaren is een kentering ingezet in het infrastructuurbeleid. De opgebouwde onderhoudsachterstand wordt stapsgewijs bijgebeend en er werden betere methodieken en tools uitgewerkt om te komen tot meer geobjectiveerde afwegingen. Zo wordt momenteel werk gemaakt van een standaardmethodiek voor de uitvoering van maatschappelijke kosten-baten analyses (MKBA) en van een kaderdecreet voor complexe infrastructuurprojecten. Dat kaderdecreet moet een efficiënter, getrechterd beleidsproces op basis van drie onderscheiden fases en beslissingsmomenten mogelijk maken. Stakeholders beter betrekken is één van de uitgangspunten.

De kredieten voor investeringen in infrastructuur zijn de laatste jaren systematisch verhoogd. Een groot deel daarvan gaat naar het inhalen van de onderhoudsachterstand van het wegennet. Voor de fietsinfrastructuur is in 2011 voor het eerst een integraal fietsinvesteringsprogramma opgesteld. Toch zijn de resultaten op het terrein nog niet altijd even zichtbaar.

Gerichte en onderbouwde keuzes noodzakelijk

De leden van de MORA hebben een grote vraag naar nieuwe infrastructuurprojecten. Deze wenslijsten overstijgen echter de beschikbare budgetten. Keuzes zullen bijgevolg noodzakelijk zijn. In dit licht is het belangrijk dat investeringsprojecten met een maximale sociaal-economische return eerst worden uitgevoerd. Dergelijke afweging is momenteel niet mogelijk omdat voor elke modus afzonderlijke investeringsprogramma's en wenslijsten worden opgemaakt. Een integrale en dus modus-overschrijdende projectlijst, los van geografische verdelingen, alsook een realistische technische inschatting van de infrastructuurprojecten zijn noodzakelijk. Het mobiliteitsmiddenveld wil hier zijn verantwoordelijkheid opnemen, onder meer door de maatschappelijke impact van de infrastructuurprojecten in te schatten. De MORA is ervan overtuigd dat dit maatschappelijk debat zowel de transparantie als de efficiënte verhoogt, mede door de kans op reëel maatschappelijk draagvlak in de uitvoeringsfase. ▀

Meer informatie: www.mobiliteitsraad.be



Sectoren belangrijke partner in loopbaanbeleid

We besteden al vele jaren in elk SERVbericht aandacht aan de werking van de sectoren in het kader van de sectorconvenants. De sectoren werden in die tijd een steeds belangrijkere partner voor het Vlaamse beleid rond aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt, levenslang leren en diversiteit in scholen, bedrijven en op de werkvloer. In dit laatste nummer staan we stil bij de inhoud van enkele nieuwe sectorconvenants voor de periode 2013-2014 en blikken we terug op de campagne Open kijk op talent.

Vormelek ziet werknemers als ambassadeurs

Het sectorfonds van de elektriciens Vormelek wil inzetten op een goed wervingsbeleid en onthaalbeleid zodat werknemers in de sector aan de slag blijven. De sector van de elektriciens wil de instroom van vrouwen verhogen en ook mensen van allochtone origine aantrekken. De sector kent veel micro-ondernemingen en zet dus vooral in op persoonlijk contact met bedrijven. Duur-

thema's als onthaalbeleid, mentorship, werkplekleren intersectoraal uitwerken. Ook werkbaar werk is een thema in 2013-2014.

Eduplus werkt aan goede sociale verhoudingen en duurzaam personeelsbeleid

De groene sectoren (o.a. landbouw, tuinbouw en tuin-aanleg) kennen een aanzienlijke instroom van werknemers van allochtone origine die geen vooropleiding in de tuinbouw hebben en weinig of geen Nederlands spreken. Terzelfdertijd kent de sector een sterke vergrijzing. Een andere uitdaging is de wijzigende wet- en regelgeving rond veiligheid, milieu en voedselveiligheid. Dit laatste leidt tot schaalvergroting, ook al blijft het overwegend een KMO-sector. Daarom koos Eduplus als prioriteiten het bevorderen van competentie-management in bedrijven en verhogen van de competenties van de werknemers, inzetten op de ervaringsbewijzen, voeren van een beleid van evenredige arbeidsdeelname en verder uitbouwen van sectoraal outplacement. Om dit te realiseren, wordt versterkt ingezet op samenwerking met onderwijs- en opleidingsverstrekkers, de Regionale Technologie Centra en VDAB.

Uitzendsector zorgt voor afstemming tussen vraag en aanbod

De uitzendsector wil drempels wegwerken voor de tewerkstelling van uitzendkrachten. Vooruitzenden zet in op mobiliteit en opleiding, met specifieke aandacht voor een goed onthaal en diversiteit. Jongeren infor-

Anders dan andere katten?
Even goed in muizen vangen.

Pak uit met je talent

Overtuig werkgevers met wat je kan.
Talent heeft niets te maken met leeftijd, herkomst of beperkingen.
Ga naar www.openkijktalent.be voor tips en info.



meren over hun eerste stap op de arbeidsmarkt zodat ze vlotter instromen is ook een aandachtspunt. Een sterker ingebed competentiedenken moet de focus leggen op het kunnen van kandidaten en werknemers en minder op diploma's. Vooruitzenden en VDAB werken ook verder om min. 300 kandidaat-uitzendkrachten per jaar op te leiden naar knelpuntberoepen. Elk uitzendbedrijf kan ook beroep doen op een opleidingsbudget van het Vormingsfonds voor Uitzendkrachten.

Sensibiliseringsproject Open kijk op talent afgerond

De SERV en 24 sectoren zwaaiden de naaktkat uit die van oktober 2011 tot december 2012 het beeld was van de campagne Open kijk op talent. Deze campagne was een initiatief van de sectoren, actief in het SERV-netwerk Diversiteit. Minister van Werk Muyters steunde het initiatief.

De doelstellingen van het project waren diversiteit nog prominenter op de agenda van het sectoroverleg plaatsen, bedrijven gevoeliger maken voor diversiteit en de dienstverlening van sectoren meer onder de aandacht brengen. De prioritaire doelgroepen van de campagne waren de werkgevers en werknemers/werkzoekenden. De invalshoek waren competenties en talenten. De sectoren kozen voor een eerder ludieke en niet betuttelende sectorneutrale campagne via sectorale websites, publicaties, bedrijfsbezoeken, ...

De sectoren gaven aan dat het project zorgde voor ondersteunde en vernieuwde aandacht voor diversiteit binnen de sector

De sectoren gaven aan dat het project zorgde voor ondersteunde en vernieuwde aandacht voor diversiteit binnen de sector. Het beeld met de naaktkat werkte drempelverlagend bij contacten met bedrijfsbezoeken. Het zorgde ook voor een opfrissing van eigen tools of de ontwikkeling van nieuwe tools. Een neveneffect was positieve ervaring om deze campagne met verschillende sectorfondsen samen te doen, ook al was dat niet vanzelfsprekend.

Een webenquête over talent en diversiteit sloot de campagne af. 307 Vlaamse werknemers, 295 werkzoekenden, en 121 werkgevers werden ondervraagd. Uit de steekproef bleek dat werken aan talent en diversiteit thema's zijn die leven bij werknemers en werkgevers. Ze vinden respect op de werkvloer belangrijk en pleiten voor het stimuleren van talent door opleiding. Werknemers zijn zich vrij bewust van hun capaciteiten en talenten en werkzoekenden geloven nog sterker in hun troeven en talenten. Op vlak van leeftijd en gender op de werkvloer zit het wel goed met diversiteit, voor nationaliteiten en culturen is er behoorlijk wat ruimte voor verbetering. Voor mensen met een beperking is er nog een grote kloof te overbruggen.

De sector van de elektriciens wil de instroom van vrouwen verhogen en mensen van allochtone origine aantrekken

zaamheid is een noodzaak geworden voor de sector maar het is ook een weg om jongeren aan te spreken. Acties die techniek promoten, krijgen een hoge prioriteit. De sector is vrij jong en het opleidingsbeleid moet op die doelgroep afgestemd worden: geen omvangrijke papieren cursussen voor hen. Verder is er ook aandacht voor opleiding van kortgeschoolde arbeiders. Vormelek wil

Innovatie in micro-ondernemingen

De Stichting Innovatie & Arbeid ging in het kader van de screening Innovatie-Organisatie-Arbeid (IOA) na hoe innovatief micro-ondernemingen zijn. SERVbericht zet de belangrijkste resultaten op een rijtje.

Wat is ...

Micro-onderneming: onderneming of organisatie met minimum één en maximum negen werknemers.



Gemiddeld realiseren micro-ondernemingen 11% van hun jaarlijkse omzet op basis van nieuwe of verbeterde producten of diensten ▀▀

Algemene cijfers

In vier op tien van de ondervraagde micro-ondernemingen is er product- of dienstinnovatie, in ongeveer een zelfde aantal (44%) is er technologische innovatie en in zes op tien (60%) is er procesinnovatie. Bij product- of dienstinnovatie gaat het vaker om producten of diensten die nieuw zijn voor het bedrijf of de organisatie zelf, maar niet nieuw zijn voor de markt of het doelpubliek. Gemiddeld realiseren de micro-ondernemingen 11% van hun jaarlijkse omzet op basis van nieuwe of verbeterde producten of diensten.

Drie op tien micro-ondernemingen vernieuwden hun interne organisatiestructuur of veranderden de wijze waarop het werk wordt georganiseerd. In één op vijf wordt het personeelsbeleid geïnnoveerd. Bij procesinnovatie ligt vaak de focus op het kernproces zelf, nl. de

methode of werkwijze van produceren, het leveren van diensten of het uitvoeren van activiteiten. Vier op tien micro-ondernemingen heeft geen procesinnovatie doorgevoerd.

Iets meer dan twee op vijf micro-ondernemingen innoveerden op het vlak van automatisering of informatisering.

Eén op drie bedrijven sleutelt aan de interne organisatiestructuur of de wijze waarop het werk wordt georganiseerd (30%).

Eén op vijf van de micro-ondernemingen vernieuwde het personeelsbeleid tijdens de afgelopen twee jaar. Interne kennis is dé belangrijkste bron van innovatie. De kennis van het eigen personeel wordt niet alleen door de meeste organisaties aangestipt, het is ook de kennisbron die het meest wordt gebruikt. Andere bronnen (zoals klanten en leveranciers, sector- en beroepsorganisaties) zijn ook voor heel wat organisaties belangrijk. Een beperktere rol is toebedeeld aan consultants en publieke instanties. Kennis vanuit onderwijs- en onderzoeksinstellingen stroomt nauwelijks door tot bij micro-ondernemingen.

Verder werken micro-ondernemingen vooral samen met leveranciers (46%) en andere bedrijven (25%). Ze werken minder samen met consultants (21%), onderwijsinstellingen of onderzoekscentra (21%), kenniscentra (14%) en hogescholen/universiteiten (13%). Samenwerking gebeurt hoofdzakelijk met binnenlandse partners.

Flexibiliteit

Deeltijds werk is de meest toegepaste vorm van flexibiliteit (54%), gevolgd door weekendwerk (47%), variabele uurroosters (30,5%) en tijdelijke werkloos-



heid voor arbeiders (26%), overuren (24%), glij- en stamtijden (22%) en uitzendwerk (18%).

Andere vormen flexibiliteit zoals thuiswerk (12%), nachtwerk (11%), tijdelijke contracten (10%), ploegenarbeid (6%) en tijdelijke werkloosheid bedienenden (3%) komen in mindere mate voor.

Managementtechnieken

Micro-ondernemingen maken slechts met mondjesmaat gebruik van nieuwe managementtechnieken: een derde maakt gebruik van *Enterprise Resource Planning* (ERP) en *Just in Time* (JIT). *Balanced scorecards* drongen nog niet door.

Kwaliteitsmanagement

In zeven op tien micro-ondernemingen zijn werknemers nauw betrokken bij het kwaliteitsgebeuren. In ongeveer een op vijf micro-ondernemingen zijn er kwaliteitskringen en een (kwaliteits-)certificaat. Een op vier micro-ondernemingen beschikt over een kwaliteitshandboek waarin men het kwaliteitsbeheerssysteem documenteert. Een derde van de micro-ondernemingen peilt naar de klantentevredenheid.

Competenties

Competentieprofielen vormen het basisinstrument voor het uitbouwen van een competentiebeleid. In Vlaanderen heeft een op vijf micro-ondernemingen competentieprofielen. Het opstellen van competentieprofielen gebeurt meestal voor alle personeelsleden.

Zes op tien micro-ondernemingen zet de competentieprofielen in voor beoordeling, beloning, training, vorming en opleiding, loopbaan- en functioneringsgesprekken.

Opleiding is en blijft een belangrijke bron van competentieontwikkeling. 12% van de micro-ondernemingen heeft een geschreven opleidingsplan. In 42% van de micro-ondernemingen namen werknemers deel aan een gewone opleiding, bij 37,5% aan *on-the-job training*. Er is een sterke samenhang tussen het hebben van competentieprofielen en opleidingskansen.

Beoordelen

Ruim de helft van de Vlaamse micro-ondernemingen voert minstens jaarlijks beoordelings- en/of functioneringsgesprekken. Dat gaat samen met het hebben van functiebeschrijvingen. Slechts één op drie micro-ondernemingen die jaarlijks beoordelingsgesprekken voert, doet dat op basis van schriftelijk vastgelegde beoordelingscriteria.

Micro-ondernemingen maken slechts met mondjesmaat gebruik van nieuwe managementtechnieken ▀▀

Er is eveneens een samenhang tussen het hebben van competentieprofielen en het voeren van beoordelings- en functioneringsgesprekken. Micro-ondernemingen met beoordelings- en/of functioneringsgesprekken voorzien geregeld opleiding voor hun medewerkers.

Belonen

Ongeveer zes op tien micro-ondernemingen heeft een functie- en loonclassificatiesysteem, een zelfde aantal hanteert automatische loonsverhoging op basis van anciënniteit. Ruim drie op tien micro-ondernemingen heeft een systeem van prestatiebeloning. Vormen van financiële participatie, zoals winstdeling, aandelenopties of andere financiële participatie komen weinig voor (3,5%). ▀

Meer informatie: www.serv.be/stichting

Hoe werken aan werkbaar werk?

Werkbaar werk is een complex begrip en vat een complexe problematiek in één begrip samen. Werk maken van werkbaar werk is voor sociale partners en organisaties dan ook geen eenvoudige opdracht. Met de toolkit Werken aan Werkbaar Werk wil de Stichting Innovatie & Arbeid hen hierin ondersteunen.

Toolkit

De toolkit wil werkgevers, HR-verantwoordelijken, vakbondsafgevaardigden, preventieadviseurs, ... handvaten aanreiken bij het werken aan werkbaar werk, in het besef dat er geen *one best way* is en de aanpak contextspecifiek moet zijn. Om na te gaan of de toolkit aan deze verwachtingen beantwoordt, hebben we een oefening voor vakbondsvertegenwoordigers en vakbondsmedewerkers ontwikkeld. In de opleiding van VOSEB (Instituut voor samenwerking tussen universiteit en arbeidersbeweging) hebben we deze aanpak uitgetest.

Cijfers opzoeken in de toolkit

Dertien vakbondsvertegenwoordigers en secretarissen volgen de VOSEB-opleiding aan de UA in Antwerpen. Tijdens de eerste dag willen we hen vertrouwd maken met de toolkit. De deelnemers krijgen een zestal oefeningen voorgeschoteld. Zo gaan ze in groepjes van twee of alleen grasduinen in de datatool van de toolkit. Deze interactieve databank bevat de cijfers van de werkbaarheidsmonitor en geeft de gebruiker de mogelijkheid om verschillende items met elkaar te combineren. Via deze oefeningen leren de deelnemers gegevens

opzoeken, grafieken interpreteren en discussiëren we over mogelijke verklaringen achter de cijfers.

Zoektocht naar ideeën en materiaal

In een tweede oefening krijgen de deelnemers een fictief probleem voorgeschoteld en moeten ze in de toolkit op zoek naar informatie. Het gevonden materiaal is heel divers en geeft aanleiding tot geanimeerde discussies. Waarom zou een instrument/tool niet/wel werken in de eigen organisatie, wat kan je als vakbondsafgevaardigde wel/niet forceren, hoe pak je een bepaalde situatie best aan, ... Kortom, werken aan werkbaar werk wordt op deze manier heel concreet. Om de zoektocht nog dichterbij hun eigen situatie te laten aansluiten, krijgen de deelnemers de opdracht om een werkbaarheidsprobleem in hun eigen organisatie af te bakenen. Dat probleem vormt de basis van hun laatste opdracht om argumenten, tools, methodieken, cijfers bij elkaar te zoeken in de toolkit, gekoppeld aan een strategie om het probleem bespreekbaar te maken in het comité of ondernemingsraad.

Met dit voorbeeld van de VOSEB-opleiding willen we een geslaagde werkvorm voorstellen om met een groep aan de slag te gaan met de toolkit. Een deelnemer formuleerde het zo: "Dat je gericht leert zoeken is leuk, maar vooral de bespreking van hoe je die dingen kan gebruiken in je vakbondswerk waren voor mij interessant." ▀



Meer informatie: www.werkbaarwerk.be

De datatool werkbaar werk is al online, de toolkit volgt begin 2013.

Ge-SERV-eerd



Het sociaal overleg is dood Leve het sociaal overleg!

De krantenkoppen logen er de voorbije weken niet om en naar het schijnt was het in de wandelgangen nog erger. De schrik sloeg ons, medewerkers van hét sociaaloverlegorgaan in Vlaanderen, lichtjes om het hart, ook al situeerden de problemen zich vooral op federaal niveau.

Het sociaal overleg daar heet mislukt, nog voor het is begonnen. De woorden die de tenoren in de mond nemen, spreken voor zich: loopgraven, stellingenoorlog, gesloten vizieren. Zelfs de werkgevers kwamen op straat, maar wel voorzichtig virtueel. Een werkgeversvertegenwoordiger schreef dat als zij (!) op de barricade staat, ze blijft zwaaien met de vlag van het overleg. Dat vond ik wel mooi. Al doet het ook wel een beetje denken aan warm en koud blazen op hetzelfde moment.

Commentatoren stellen dat het conflictmodel, het wij-zij denken uit de politiek ook het sociaal overleg heeft besmet. Een valabele analyse én een spijtige zaak. Het is ook de schuld van de economische crisis, uiteraard. Maar je zorgt niet voor een eenheidsstatuut voor arbeiders en bedienden zonder sociaal overleg en je lost de crisis niet op zonder (sociaal) overleg. Al kan je in een aantal dossiers natuurlijk de tijd zijn ding laten doen.

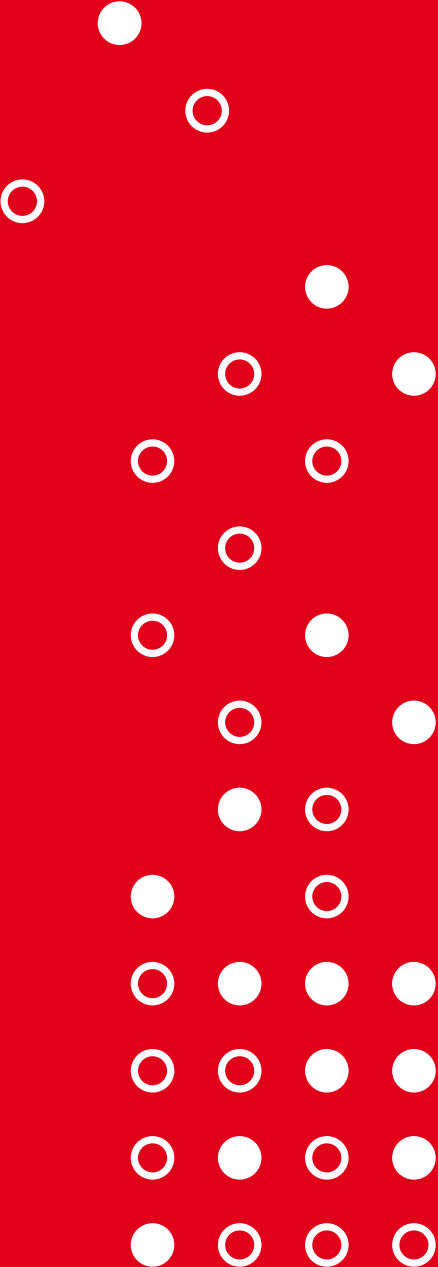
Het gezegde van de regen en de drup lijkt gelukkig niet geheel op te gaan voor het sociaal overleg. Hier in huis wordt toch vooral doorgewerkt, bijvoorbeeld aan de zesde staatshervorming en wat die voor veranderingen zal teweeg brengen in het Vlaamse sociaal overleg. En



er zijn nog verschillen: op het federale niveau zijn er sociale partners die moeten praten en niet willen; op het Vlaamse niveau zijn er sociale partners die willen praten, maar niet mogen.

Niet echt een vrolijke column? De tijden lenen er zich niet toe. En net nu ik het columnschrijven zowaar leuk begon te vinden, stopt het SERVbericht. Maar laat me toch maar eindigen met een optimistische noot. Er mogen er zijn die beweren dat het sociaal overleg iets uit de vorige eeuw is. Wij, medewerkers van de SERV, weten beter en geloven stellig: het sociaal overleg is dood, leve het sociaal overleg! ▀

De toolkit wil handvaten aanreiken bij het werken aan werkbaar werk, in het besef dat er geen *one best way* is ▀▀



*Prettige
Feestdagen!*

SERV
sterk door overleg



Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen

Wetstraat 34-36 • 1040 Brussel • T +32 2 209 01 11 • F +32 2 217 70 08 • info@serv.be • www.serv.be