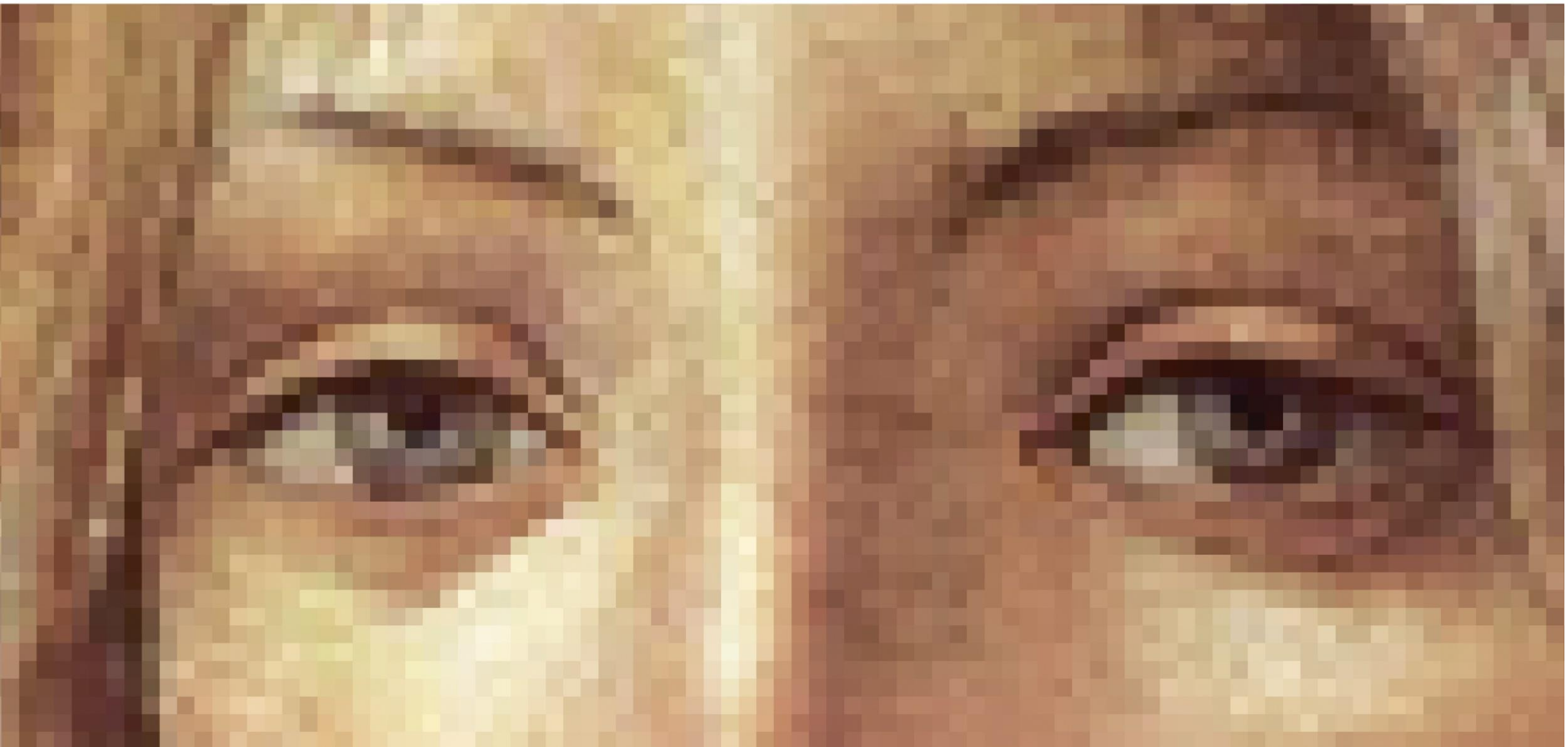


Thuis in de verhuis

Analyse bevraging werkbaarheid
In opdracht van Ambassador

Michel Albertijn & Johan Desseyne, november 2013



Thuis in de verhuis – Analyse bevraging werkbaarheid

Voorliggend rapport schetst de resultaten van een telefonische enquêtering naar de werkbaarheid in de verhuissector, afgenomen bij werknemers en ex-werknemers. In het verlengde van de resultaten formuleert het rapport speerpunten voor een sectoraal werkbaarheidsbeleid.



Thuis in de verhuis – Analyse bevraging werkbaarheid

Inhoudstafel

1. Inleiding – onderzoeksdoel en –aanpak	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. Doel	3
1.3. Aanpak	4
2. Resultaten telefonische bevraging	6
2.1. Algemeen	6
2.2. Inhoud van het werk	7
2.3. Generieke risicofactoren voor de werkbaarheid	8
2.4. Sectorspecifieke risicofactoren voor de werkbaarheid	11
2.5. Motivatie voor job en intentie om van job te veranderen	13
2.6. Andere relevante persoonsgebonden kenmerken	15
2.7. Troeven van een job in de verhuis	16
2.8. Suggesties voor verbetering	17
3. Naar speerpunten voor een sectoraal werkbaarheidsbeleid	19
3.1. SWOT-diagram van de werkbaarheid in de verhuissector	19
3.2. Voorstel – speerpunten	20
Bijlage 1: steekproefsamenstelling	23
Bijlage 2: overzicht aanvullende interviews met werkgevers	25
Bijlage 3: samenstelling stuurgroep	26
Bijlage 4: actie-ideeën ingedeeld volgens belang, haalbaarheid en speerpunt	28

WIE WE ZIJN

Tempera is een onafhankelijk onderzoeksbureau, gespecialiseerd in toegepast onderzoek over arbeid en sociaal beleid.

Tempera
Lovingstraat 62
2060 Antwerpen
Tel. 03-270.38.00
www.tempera.be



1. Inleiding – onderzoeksdoel en –aanpak

1.1. Aanleiding

Aanwijzingen voor werkbaarheidsproblemen — Het beroep van verhuizer is sinds lang een knelpuntberoep. Bovendien kampt de sector met een grote uitstroom – in 2011 telde de sector in Vlaanderen in amper twee kwartalen ongeveer 390 uitstromers (schatting op basis van uitstroomcijfers voor gans België) op een totale werknemerspopulatie van ongeveer 1000 werknemers (zie Sectorfoto 2008) — en schijnen er heel wat oudere werknemers te zijn met gezondheidsklachten. Volgens opleidingsfonds Ambassador wijzen deze elementen op een aanzienlijk werkbaarheidsprobleem in de verhuissector.

1.2. Doel

Met het project 'Thuis in de verhuis' wil opleidingsfonds Ambassador aan de slag gaan omtrent mogelijke werkbaarheidsproblematieken in de verhuissector.

In kaart brengen van werkbaarheidsrisico's — In een eerste fase brengt Ambassador de werkbaarheid van het verhuisberoep analytisch in kaart. Welke risico's spelen en hoe dienen die ingeschat worden? Welke problemen zijn het meest dominant en vragen verbeteracties?

Afbakenen van verbetermogelijkheden en -acties — De resultaten van de analysestap definiëren prioritaire verbetergebieden. In de tweede fase worden deze verder uitgewerkt tot concrete ideeën voor verbeteracties.

Uitrol van experimentele acties en opstellen actieplan — In de derde fase wordt een selectie van verbeteracties experimenteel uitgerold over een tijdspanne van ruim zes maanden. Deze experimenten worden geëvalueerd en zonodig bijgestuurd. Tegen het einde van de projectperiode beschikt de sector zo over een gedragen plan met geteste acties om de werkbaarheid van het verhuisberoep te verhogen.

Tijdspad

Het project loopt van april 2013 tot december 2014.

In kaart brengen werkbaarheidsrisico's

april-september 2013

Afbakenen verbetermogelijkheden en –acties

najaar 2013

Uitrol experimentele acties en opstellen actieplan

2014

1.3. Aanpak

Het project 'Thuis in de verhuis' steunt in belangrijke mate op de input en medewerking van werknemers en werkgevers uit de verhuissector. Dit garandeert een sectorspecifieke invulling en inbedding.

Brede telefonische bevraging bij werknemers en ex-werknemers — Het in kaart brengen van de werkbaarheidsrisico's en problemen in de verhuissector en in het beroep van verhuizer in het bijzonder, gebeurt via een grootschalige telefonische bevraging. De bevraging mikt op drie soorten profielen:

- ex-werknemers: werknemers die (recent) in de verhuissector werkten, maar de sector intussen verlieten.
- werknemers die nieuw zijn in de sector: deze werken sinds minder dan zes maanden in de verhuissector.
- andere werknemers in de verhuissector; werknemers dus die al meer dan zes maanden in de sector werken.

In totaal werd van 132 (ex-)verhuizers een gestandaardiseerde vragenlijst over de werkbaarheidsrisico's afgenomen. Daarmee bleef het resultaat onder de beoogde 190 respondenten, maar werd niettemin een aanzienlijk aandeel (ex-)werknemers bereikt. Voor het bereiken van dit resultaat werden 514 (ex-)werknemers gecontacteerd, en werd ongeveer 40 procent van de actuele werknemers opgebeld.

Consultatie werkgevers — Behalve de werknemers die in de bevraging geconsulteerd werden, polst het project ook op verschillende manieren, en op verschillende momenten in het projectverloop naar hoe werkgevers de werkbaarheid in de sector en mogelijke verbeteracties beoordelen. Dit gebeurt onder meer:

- door werkbaarheid als een vast gesprekspunt tijdens bedrijfsbezoeken aan bod te laten komen.

Details over de samenstelling van de steekproef zijn opgenomen in bijlage 1.

Een overzicht van de werkgevers die voor de start van de bevraging geconsulteerd werden om input te geven aan de vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

- via tien gerichte interviews bij werkgevers vlak vóór en vlak na de bevraging van de werknemers. De interviews vóór de telefonische bevraging worden gebruikt om input te geven aan de vragenlijst. De interviews vlak na de enquêtering om de resultaten ervan en de verbetermogelijkheden die eruit naar voren kwamen af te toetsen.
- Een workshop met werkgevers. Deze bespreekt het ontwerp-actieplan en stuurt waar nodig bij.

Toetsing bij stuurgroep — Van bij het begin van het project wordt een stuurgroep samengesteld die het onderzoek over de ganse looptijd opvolgt. De stuurgroep telt zowel werkgevers als vakbonden, en bestaat daarnaast ook nog uit enkele andere leden die elk specifieke expertise omtrent de sector of werkbaarheid binnenbrengen. De stuurgroep komt over de volledige looptijd van het onderzoek een viertal keer samen, waarmee het op de beslissende momenten impact kan hebben op het projectverloop.

Uitrollen, testen en evalueren van acties — De experimentele uitrol van verbeteracties en de evaluatie ervan vormt misschien wel de ultieme emanatie van een projectaanpak die steunt op een constante interactie tussen het werk van de projectmedewerkers en de input vanwege werknemers en werkgevers.

Voorliggend rapport schetst de resultaten van de telefonische enquêtering en formuleert op basis daarvan enkele speerpunten voor een sectoraal werkbaarheidsbeleid.

De samenstelling van de stuurgroep is opgenomen in bijlage 3.

2. Resultaten telefonische bevraging

2.1. Algemeen

Algemeen welbevinden — Over het algemeen lijkt tevredenheid te heersen onder verhuizers en ex-verhuizers over hun (toenmalige) job. Bijna 9 op de 10 respondenten (89,7%) scoort 7 of meer op een schaal van 1 tot 10 die verwijst naar hun algemeen welbevinden van de job. Score 1 verwijst daarbij naar een zeer ontevreden gevoel bij de job, score 10 naar een zeer tevreden gevoel bij de job. Opvallend is verder dat niemand lager dan 5 scoort. Zelfs werknemers die de intentie hebben om de sector te verlaten en ex-werknemers die de sector vrijwillig verlieten, laten nog een vrij milde score optekenen met betrekking tot hun algemeen gevoel bij de job (met een gemiddeld welbevinden van 7,2).

ALGEMEEN WELBEVINDEN	Aantal	Procent	Procent (excl. Geen antwoord)
10	6	4,5	5,1
9	15	11,4	12,8
8	47	35,6	40,2
7	37	28,0	31,6
6	8	6,1	6,8
5	4	3,0	3,4
Totaal	117	88,6	100,0
Geen antwoord	15	11,4	
TOTAAL	132	100,0	

SOORT RESPONDENT	Gemiddeld welbevinden
Werknemers met intentie om huidige job in te ruilen tegen een job buiten de verhuissector (N=24)	7,2
Ex-werknemers die de verhuissector vrijwillig verlaten hebben (N=6)	7,2
Werknemers met intentie om van job te veranderen naar andere werkgever in de verhuissector (N=9)	7,6
Ex-werknemers (N=36)	7,6
Huidige werknemers (N=98)	7,7
Werknemers zonder intentie om hun huidige job in de verhuissector te verlaten (N=63)	7,9

2.2. Inhoud van het werk

Werkbaarheid heeft te maken met het aangepast zijn van werk aan de werknemers. Als een eerste invalshoek om mogelijke werkbaarheidsproblemen in de verhuissector in kaart te brengen, onderzocht de bevraging de match tussen de inhoud van de job en de voorkeuren en oorspronkelijke verwachtingen van werknemers.

Match tussen voornaamste activiteit en voorkeuractiviteit — Een vergelijking per respondent van hun voornaamste activiteit met hun eventuele voorkeur voor één van die activiteiten leert dat in net geen vier op de vijf gevallen (79,5%) de voorkeur uitgaat naar de activiteit die ze ook het vaakst doen. Dit betekent dat er over het algemeen een goede match is tussen de voornaamste activiteit van een verhuizer en zijn voorkeursactiviteit.

Match tussen verwachtingen en effectieve job — Iets minder dan een kwart van de respondenten (22,6%) stelt dat er een groot verschil is/was tussen hun job in de verhuissector en hoe ze zich die vooraf hadden voorgesteld. Van al diegenen die zich een andere voorstelling van de job hadden gemaakt, valt de job wel in ruim de helft van de gevallen (59,2%) beter mee dan verwacht. Een (groot) verschil met de oorspronkelijke verwachtingen staat dus niet automatisch gelijk met een ontgoocheling, eerder in tegendeel. De job verrast heel wat starters in positieve zin. Tegelijk blijft er natuurlijk ook een groep van bijna een derde (27,0%) die toch (veel) beter had verwacht van de job.

Positieve en negatieve verrassingen — Gevraagd naar hoe de job in de verhuissector uiteindelijk afweek/afwijkt van wat ze zich er vooraf van hadden voorgesteld, tekenden zich twee patronen af: Wie zich de job beter had voorgesteld, onderschatte vooral hoe zwaar het beroep wel is; en in sommige gevallen wordt ook gesteld dat het loon lager is dan verwacht of dat de werksfeer tussen de collega's of de lengte van de werkdagen tegenvalt. Wie de job positief verraste, verwijst daarvoor vooral naar de afwisseling en de veelzijdigheid van de job en naar de verantwoordelijkheid, de vrijheid en de zelfstandigheid die je als verhuizer hebt. Enkele keren wordt ook de werksfeer tussen de collega's als positieve verrassing genoemd, evenals het sociale aspect van de job in de zin van contact met de klant.

MATCH Voornaamste activiteit- Voorkeursactiviteit	Aantal	Procent	Procent (excl. Geen antwoord)
Ja	97	73,5	79,5
Neen	23	17,4	18,9
Gedeeltelijk	2	1,5	1,6
Totaal	122	92,4	100,0
Geen antwoord	10	7,6	
TOTAAL	132	100,0	

VERGELIJKING Jobverwachting – Effectieve job	Aantal	Procent	Procent (excl. Geen antwoord)
Groot verschil	26	19,7	22,6
Weinig of geen verschil	89	67,4	77,4
Totaal	115	87,1	100,0
Geen antwoord	17	12,9	
TOTAAL	132	100,0	

VERGELIJKING Jobverwachting – Effectieve job	Aantal	Procent	Procent (excl. Geen antwoord)
Ja, job is beter	45	34,1	39,1
Neen, job is minder goed	31	23,5	27,0
Job is exact zoals ik verwacht had	39	29,5	33,9
Totaal	115	87,1	100,0
Geen antwoord	17	12,9	
TOTAAL	132	100,0	

2.3. Generieke risicofactoren voor de werkbaarheid

Op zoek naar factoren die een negatieve invloed uitoefenen op de werkbaarheid in de verhuissector, werd de aanwezigheid en waardering van een reeks generieke risicofactoren op de werkbaarheid afgetoetst. Daarvan springen vooral de volgende vier eruit:

Lichamelijk zware taken – Van alle generieke risicofactoren voor werkbaar werk, zijn lichamelijk zware taken met stip het sterkst aanwezig in de verhuissector. Meer dan drie vierden van de respondenten (76,5%) geeft aan dat deze vaak of altijd aanwezig zijn in hun job. Ongeveer een kwart (24,4%) van zij die lichamelijk zware taken inderdaad als van toepassing beschouwen op hun beroep, ervaart ze ook als problematisch (eerder of absoluut een probleem). Toch komen de lichamelijk zware taken daarmee pas op de derde plaats in het rijtje factoren dat, indien van toepassing, problematisch is. Lichamelijk zware taken zijn dus alomtegenwoordig, maar worden in verhouding niet altijd even sterk als een probleem gepercipieerd. Het aandeel respondenten dat de lichamelijk zware taken als probleem ervaart, stijgt echter tot bijna een derde (31,3%) als ingezoomd wordt op de groep 50-plussers. Oudere werknemers hebben dus, niet geheel onverwacht, meer last van de lichamelijk zware taken.

Overwerk — Op plaats twee wat betreft vaakst voorkomende generieke risicofactoren op werkbaarheid in de verhuissector komt overwerk. Bijna twee derden van de respondenten (65,2%) geven aan dat overwerk vaak of permanent voorkomt in de job. Nog meer uitgesproken dan in het geval van lichamelijk zware taken, betekent de aanwezigheid van de risicofactor echter nog niet dat het ook als probleem wordt aangevoeld. Minder dan één op de tien (8,1%) van de respondenten die overwerk van toepassing acht op hun job, ervaart het ook als eerder of absoluut een probleem.

Wisselende uurroosters — De twijfelachtige eer het vaakst als problematisch beschouwd te worden waar het voorkomt, komt toe aan de risicofactor wisselende uurroosters/onzekerheid over uurrooster. Meer dan een kwart (28,8%) van de respondenten die ermee geconfronteerd worden, acht dit problematisch. Tegelijk scoort deze risicofactor ook hoog op de schaal van meest voorkomende risicofactoren in de verhuissector. Voor ruim zes op

Risicofactoren volgens voorkomen

RISICOFACTOREN	Vaak of permanent aanwezig *	Problematisch **
Lichamelijk zware taken	76,5%	24,4%
Overwerk	65,2%	8,1%
Wisselende uurrooster/ onzekerheid over uurrooster	62,9%	28,8%
Weekendwerk	37,1%	28,7%
Verplaatsingen voor meerdere aanéénsluitende dagen	20,4%	7,5%
Lastige klanten	17,6%	16,4%
Machogedrag (onder collega's)	14,0%	7,4%
Conflicten met leidinggevenden	11,5%	17,6%
Gevaarlijke situaties – risico's op ernstige ongevallen	9,2%	6,2%
Pesten door leidinggevenden	3,9%	9,1%
Pesten door rechtstreekse collega's	3,1%	10,0%
Conflicten met rechtstreekse collega's	2,3%	6,4%
Ongewenste seksuele intimiteiten	1,6%	2,6%
Lichamelijk geweld	1,6%	2,3%
Racisme	0,8%	12,0%

*aandeel van de respondenten dat deze risicofactor beschouwde als vaak of permanent aanwezig in hun job ten aanzien van allen die de vraag beantwoordden (N=129-132).

**aandeel van de respondenten dat de risicofactor deze kwalificatie meegaf, ten aanzien van alle respondenten die deze risicofactor beschouwden als van toepassing op hun job (N=39-127).

de tien respondenten (62,9%) zijn wisselende uurroosters of onzekerheid over het uurrooster immers een vaak of permanent aanwezig gegeven.

Weekendwerk— Op de vierde plaats qua meest voorkomende generieke risicofactoren komt weekendwerk. Met minder dan vier op de tien respondenten die dit als een vaak of permanent aanwezig fenomeen beschouwen, komt het echter reeds aanzienlijk minder voor dan de top drie van deze lijst. Anderzijds wordt weekendwerk, als het voorkomt, wel bijna even vaak als een probleem ervaren als de wisselende uurroosters en de onzekerheid (28,7% vs. 28,8%).

Geen aanwijzingen voor typische werkbaarheidsrisico's voor vrouwen

De scores die de vier vrouwen uit de steekproef toekenden aan de generieke werkbaarheidsrisico's werden bijkomend apart geanalyseerd. Hun antwoorden leverden echter geen indicaties op dat zich specifieke werkbaarheidsrisico's stellen voor vrouwen in de verhuissector.

Twee andere generieke risicofactoren werden apart bevestigd:

Werkhoeveelheid en werktempo — De hoeveelheid werk en het verwachte werktempo voor werknemers in de verhuissector beschouwen ruim twee derden van de respondenten (respectievelijk 66,9% en 72,9%) als net goed. Daartegenover staat natuurlijk dat een klein derde van de respondenten de hoeveelheid werk en het werktempo (eerder) te veel of (eerder) te hoog beoordeeld. Deze werkbaarheidsrisico's evalueren 50-plussers trouwens niet wezenlijk anders dan de gemiddelde of de jonge (ex-)werknemer van de sector.

Combinatie werk-thuis — De combinatie werk-thuis werd als werkbaarheidsrisico bevestigd via vier items. Twee daarvan verwijzen naar een moeilijke combinatie als gevolg van de mentale belasting die het werk met zich meebrengt, twee naar een moeilijke combinatie als gevolg van de tijd die het werk in beslag neemt. Deze opsplitsing van de problematiek combinatie werk-thuis blijkt zeer relevant voor jobs in de verhuissector. Respondenten wijzen het werk nauwelijks aan als bron van storende gedachten thuis (10,9%) of als rem op de mogelijkheid om zich thuis ontspannen te voelen (5,1%). Daarentegen geven aanzienlijk hogere aandelen respondenten aan dat de werktijden hen vaak of altijd beletten aan hun verplichtingen thuis te voldoen of dat ze zoveel te doen hebben, dat ze er niet toekomen hobby's te beoefenen (telkens 20,3%).

	Werkhoeveelheid (N=118)	Werktempo (N=118)
Eerder weinig/ laag	0,8%	0,8%
Net goed	66,9%	72,9%
Eerder veel/ hoog	27,1%	19,5%
Te veel/ hoog	5,1%	6,8%
TOTAAL	100,0%	100,0%

Hoe dikwijls komt het voor dat	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	TOTAAL
u moeilijk aan uw verplichtingen thuis kunt voldoen, omdat u in gedachten met uw werk bezig bent? (N=119)	61,3%	27,7%	10,1%	0,8%	100,0%
de eisen die uw werk u stellen het moeilijk maken u thuis ontspannen te voelen?(N=118)	69,5%	25,4%	5,1%	0,0%	100,0%
uw werktijden het moeilijk maken om aan uw verplichtingen thuis te voldoen?(N=118)	45,8%	33,9%	19,5%	0,8%	100,0%
u zoveel te doen heeft dat u niet toekomt aan uw hobby's?(N=118)	50,8%	28,8%	16,9%	3,4%	100,0%

2.4. Sectorspecifieke risicofactoren voor de werkbaarheid

Behalve generieke risicofactoren voor werkbaarheid, werd ook gepeild naar de aanwezigheid en de beoordeling van enkele praktijken die specifiek zijn voor de verhuissector (of er alvast vaak voorkomen) en eveneens een belangrijke impact kunnen hebben op de werkbaarheid van de job.

Ontbreken van briefing en documenten — Werknemers die onvoldoende gebriefd worden over de opdracht, of op pad gestuurd worden zonder over de nodige, correcte documenten te beschikken, lijkt op basis van de bevraging vaak voor te komen in de verhuissector. Niet eens één op de tien respondenten (respectievelijk 5,7% en 9,8%) verwerpt de uitspraken hierover immers omdat de kern van de stelling niet van toepassing is. Vreemd genoeg zijn de ruim 90 procent van de respondenten voor wie de beschreven situatie wel van toepassing is, niet unaniem negatief over het ontbreken van goede briefing en noodzakelijke documenten. In het geval van het ontbreken van goede briefing is de groep die dat vervelend vindt niet veel groter dan de groep die dat niet vervelend vindt, en in het geval van het ontbreken van de nodige, correcte documenten is de groep die dat niet vervelend vindt zelfs groter dan de groep die dat wel vervelend vindt. Mogelijks is deze op het eerste zicht verrassende uitkomst te verklaren doordat het ontbreken van briefing en nog meer van documenten vooral iets is dat, indien het voorkomt, in de eerste plaats de ploegverantwoordelijke of de chauffeur parten speelt en minder rechtstreeks voelbaar is voor de andere leden van de verhuisploeg.

Cash afrekenen — Cash afrekenen bij de klant na het afronden van een verhuisopdracht is slechts voor minder dan de helft van de respondenten van toepassing. Voor hen op wie het van toepassing is, geldt dat er even grote groep is die dat fijn vindt, als dat er een groep is die cash afrekenen juist niet fijn vindt. De oorzaak voor deze verdeeldheid heeft wellicht te maken met de uiteenlopende consequenties die het ontvangen van cash met zich meebrengt, en met de mate waarin verschillende personen deze aspecten anders tegenover elkaar afwegen: enerzijds schept het een expliciete gelegenheid om fooien van de klant te ontvangen, anderzijds impliceert het cash ontvangen een zekere verantwoordelijkheid die aan de werknemer wordt toegekend, maar die sommigen misschien liever niet dragen.

	Gebeurt niet/niet van toepassing	Mee eens	Niet mee eens
Ik vind het vervelend dat ik vaak niet goed gebriefd ben over de opdracht. (N=123)	5,7%	45,5%	36,6%
Ik vind het vervelend dat ik vaak niet beschik over de nodige, correcte documenten (leveringsnota, vrachtbrief). (N=123)	9,8%	30,1%	52,0%

*de som van de percentages voor de drie antwoordcategorieën is niet gelijk aan 100% omdat een vierde antwoordmogelijkheid (noch eens, noch oneens) hier niet werd weergegeven.

	Gebeurt niet/niet van toepassing	Mee eens	Niet mee eens
Ik vind het fijn om na een verhuis cash af te rekenen . (N=122)	45,1%	29,5%	29,5%

*de som van de percentages voor de drie antwoordcategorieën is niet gelijk aan 100% omdat een vierde antwoordmogelijkheid (noch eens, noch oneens) hier niet werd weergegeven.

Bezoek van leidinggevende of kantoor op de werf — Dat één van de leidinggevendenden of een collega van kantoor ter plaatse een kijkje komt nemen op de werf blijkt vrij breed verspreid in de sector. Ongeveer vier op de vijf respondenten kunnen daardoor de uitspraak hierover ook beoordelen als fijn of niet fijn. Daaruit blijkt dat een ruime meerderheid deze praktijk waardeert en fijn vindt (de 50,8% en 45,4% uit de tabel van respondenten die het met de respectievelijke uitspraken eens waren, corresponderen met 60,4% en 59,4% van hen op wie de praktijk van toepassing is). Dat een leidinggevende of iemand van kantoor een kijkje komt nemen, blijkt dus geenszins uitsluitend beschouwd te worden als een onaangename controle waaruit vooral wantrouwen spreekt. De positieve waardering impliceert wellicht dat men de praktijk evengoed beschouwt als een blijk van interesse en waardering en misschien ook als een gelegenheid om hulp of verduidelijking te krijgen of wie weet zelfs als een nuttige stap in het kwaliteitszorgproces.

Coaching — De situatie waarin een leidinggevende of een meer ervaren collega een medewerker coacht is blijkbaar erg gangbaar – getuige de amper 8,4% respondenten die de uitspraak niet kon beoordelen omwille van niet van toepassing. Bovendien blijkt coaching in een overgrote meerderheid van de gevallen gesmaakt te worden. Bijna drie vierden van de respondenten op wie coaching van toepassing is, geven immers aan dat leuk te vinden. (de 66,4 % uit de tabel van respondenten die het eens is met de uitspraak correspondeert met 72,5% van de respondenten op wie coaching van toepassing is.)

Uitleg en aanwijzingen over correct tillen, heffen en verplaatsen — De meningen bij de respondenten zijn verdeeld omtrent de vraag of de uitleg die ze krijgen omtrent het tillen en verplaatsen van zware lasten volstaat of niet. Iets meer dan de helft van de respondenten (de 48,7% uit de tabel van respondenten die het eens zijn met de stelling correspondeert met 50,9% van de respondenten op wie de praktijk van toepassing is) krijgt naar eigen zeggen voldoende uitleg, iets meer dan een derde (34,1%, het percentage dat correspondeert met de 33,6% die te vinden is in de tabel) acht de uitleg echter onvoldoende. Mogelijks strookt deze diversiteit in antwoorden met een reële variatie in de mate waarin medewerkers aanwijzingen krijgen omtrent het correct tillen, heffen en verplaatsen van zware lasten.

	Gebeurt niet/niet van toepassing	Mee eens	Niet mee eens
Ik vind het fijn dat één van de bazen soms even een kijkje komt nemen bij een verhuis. (N=120)	15,8%	50,8%	18,3%
Ik vind het fijn dat een collega van op kantoor soms even een kijkje komt nemen bij een verhuis. (N=119)	23,5%	45,4%	15,1%

*de som van de percentages voor de drie antwoordcategorieën is niet gelijk aan 100% omdat een vierde antwoordmogelijkheid (noch eens, noch oneens) hier niet werd weergegeven.

	Gebeurt niet/niet van toepassing	Mee eens	Niet mee eens
Ik vind het leuk dat ik door een leidinggevende of een meer ervaren collega gecoacht wordt. (N=119)	8,4%	66,4%	10,1%

*de som van de percentages voor de drie antwoordcategorieën is niet gelijk aan 100% omdat een vierde antwoordmogelijkheid (noch eens, noch oneens) hier niet werd weergegeven.

	Gebeurt niet/niet van toepassing	Mee eens	Niet mee eens
Ik krijg genoeg uitleg over hoe ik zware lasten moet tillen en verplaatsen . (N=119)	4,2%	48,7%	33,6%

*de som van de percentages voor de drie antwoordcategorieën is niet gelijk aan 100% omdat een vierde antwoordmogelijkheid (noch eens, noch oneens) hier niet werd weergegeven.

2.5. Motivatie voor job en intentie om van job te veranderen

De motivatie van de beroepsbeoefenaars speelt een belangrijke rol in hoe werkbaar ze hun job ervaren. Omgekeerd wijzen motivatieproblemen ook vaak op knelpunten met betrekking tot de werkbaarheid van de job. Daarom peilde de vragenlijst ook naar de belangrijkste redenen van respondenten om hun job in de verhuissector te kiezen. Tegelijk haalde deze vraag naar motivatie enkele jobkenmerken naar boven die de werkbaarheid van de verhuisberoepen en hun aantrekkingskracht juist ten goede komen.

‘Omdat het leuke job is’ voornaamste motivatie — Met voorsprong de belangrijkste reden waarom verhuizers hun job doen, is omdat ze het een leuke job vinden. Bijna drie kwart van de respondenten (72,0%) zet deze reden in hun top drie van belangrijkste motivaties voor hun job in de verhuissector. Belangrijk is dat ze daarmee een positieve en intrinsieke motivatie noemen om de job te doen.

Ook afwisseling en op de baan zijn motiveert — Op de tweede plaats in het rijtje van meest populaire motivaties om in de verhuissector te werken (61,4%), komt de waardering voor de afwisseling van de job naar voren. Op de derde plaats, met nog altijd meer dan de helft (51,3%) van de respondenten die dat opneemt in hun top 3, komt het feit dat men ‘vaak op de baan is’. Daarmee bestaat de volledige motivatie top 3 uit positief geformuleerde redenen die bovendien te maken hebben met de eigenheid van de job.

‘Om geld te verdienen’ pas op vierde plaats — Op de vierde plaats met ook ongeveer de helft van de respondenten die deze reden in zijn of haar top 3 opneemt (49,2%) komt ‘om geld te verdienen/omwille van de verloning’. In tegenstelling tot de top drie gaat het hier dus om een motivatie die niet verwijst naar de eigenheid van de job.

Eerder dan vanuit wat motiveert kan de werkbaarheid en de aantrekkingskracht van een job natuurlijk ook afgemeten worden naar de mate waarin mensen de job juist wensen te verlaten. Daarom peilde de bevraging ook of respondenten, in het geval van ex-werknemers, vrijwillig de sector verlieten en, in het geval van huidige werknemers, ernstig overwogen van job te veranderen.

MOTIVATIE	Aandeel dat de reden in persoonlijke top 3 zet (N=132)
Omdat ik het een leuke job vind	72,0%
Omdat ik de afwisseling van de job fijn vind	61,4%
Omdat je vaak op baan bent	51,5%
Om geld te verdienen/omwille van de verloning	49,2%
Omdat ik ervaring had in de sector (jobstudent, eerdere job)	39,4%
Omdat ik hou van hard labeur	38,6%
Omdat iemand me dat aanraadde/ omdat ik iemand kende die dat deed	37,1%
Omdat je mensen helpt op een cruciaal moment in hun leven	33,3%
Omdat ik nergens anders een job vond/ omdat het het eerste was waar ik kon beginnen	28,0%
Omdat het makkelijk werk is (je moet er niets specifiek voor kennen)	27,5%
Andere reden	20,5%

Vrijwillige vertrekkers leveren nauwelijks info omtrent werkbaarheid — Zeven van 22 ex-werknemers die bevestigd werden, verlieten de sector vrijwillig. Ze werden echter niet gevraagd naar de reden van hun vertrek. Bovendien is hun aantal te klein om hypothesen omtrent de eventuele rol van werkbaarheid in hun beslissing om de sector te verlaten via een louter statische benadering te testen. Op basis van de verhouding tussen vrijwillige vertrekkers en gedwongen vertrekkers, kan wel gesteld worden dat eventuele werkbaarheidsproblemen hoogstens een derde van de uitstroom kunnen verklaren.

Intentie om sector te verlaten alarmeert — Bijna een derde van de respondenten (34,0%) die op het moment van de bevestiging in de verhuissector werkte, had in de maand voor de enquête ernstig overwogen om van job te veranderen. Dit lijkt een hoog aandeel. Nog opvallender is dat wie overweegt van job te veranderen, dat in drie op de vier gevallen koppelt aan het verlaten van de sector. Duidelijker dan het aandeel vrijwillige vertrekkers bij ex-werknemers deed vermoeden, wijzen deze cijfers dus wel degelijk in de richting van een werkbaarheidsprobleem in de verhuissector – en zelfs één dat als verklaring kan gelden voor uitstroom.

INTENTIE OM VAN JOB TE VERANDEREN	Aandeel van de actuele werknemers (N=97)
Neen	66,0%
Ja, naar een andere werkgever in de sector	8,2%
Ja, naar een andere werkgever in de sector	25,8%
TOTAAL	100%

2.6. Andere relevante persoonsgebonden kenmerken

Behalve motivatie en eventueel de intentie om de sector te verlaten, zijn er nog enkele andere persoonsgebonden kenmerken die een impact hebben op hoe werkbaar een job wordt ervaren en die in de richting kunnen wijzen van objectieve jobkenmerken die een risico op de werkbaarheid inhouden.

Persoonlijke gezondheid — Op basis van de scores die respondenten zichzelf toekennen op schalen die hen situeren op vlak van fysieke gezondheid enerzijds en mentale fysieke gezondheid anderzijds, lijken werknemers in de verhuissector in goede conditie. Meer dan vier op de tien werknemers (respectievelijk 82,9% en 92,4%) kent zichzelf scores toe van 7 op 10 of meer. Opvallend is wel dat de fysieke toestand gemiddeld iets lager wordt ingeschat dan de mentale, psychische gezondheidstoestand. Mogelijks is dit gekoppeld aan de aard van hun werk dat vooral lichamelijk eerder dan geestelijk belastend is, of moet het in verband gebracht worden met een zeker taboe omtrent geestelijke (on)gezondheid.

Hinderlijke handicap of ziekte — Niettemin blijkt uit de bevraging ook dat iets meer dan één op vijf (21,1%) van de respondenten een handicap of ziekte heeft die hen hindert bij het uitoefenen van hun job. De oorzaak van de handicap of ziekte wordt even vaak bij het werk als daarbuiten gelegd.

Absenteïsme en problematisch middelengebruik — De bevraging polste ook naar problematische (werk)attitudes zoals het ongewettigd te laat komen of afwezig blijven of overmatig drank- en middelengebruik. Zeven procent van de (ex-)werknemers gaf toe in de laatste maand (gemiddeld per maand ingeval van ex-werknemers) minstens één keer zonder geldige reden afwezig te zijn gebleven of te laat te zijn gekomen op het werk. Ongeveer één op de twintig (5,1%) van de respondenten rapporteert ooit onder invloed van middelen als alcohol en drugs op het werk te zijn verschenen. Anderzijds zeggen slechts twee respondenten de laatste twee weken meer dan 14 glazen alcohol te hebben gedronken. Deze cijfers stroken niet met de perceptie die werkgevers op deze problematieken hebben. Het is aannemelijk dat deze cijfers inderdaad een onderschatting zijn, gezien de meting gebeurde via een zelfrapportage die gevoelig is voor onderrapportering.

SCORE	Fysieke gezondheid (N= 117)	Mentale, psychische gezondheid (N= 118)
10	6,8%	7,6%
9	17,1%	29,7%
8	37,6%	39,0%
7	21,4%	16,1%
6	12,0%	3,4%
5	1,7%	1,7%
4	1,7%	1,7%
3	0,9%	0,0%
1	0,9%	0,8%
TOTAAL	100,0%	100,0%

HANDICAP of ZIEKTE	Aandeel respondenten (N=114)
Neen	78,9%
Ja, door mijn job	10,5%
Ja, los van mijn job	10,5%
TOTAAL	100,0%

PROBLEMATISCHE ATTITUDES	Aandeel respondenten
Te laat of afwezig zonder geldige reden in laatste maand (N=116)	7,0%
Gemiddeld >2 glazen alcohol/dag (N=114)	1,8%
Ooit onder invloed van middelen als alcohol of drugs op het werk (N=118)	5,1%

2.7. Troeven van een job in de verhuis

In een zoektocht naar factoren die een gunstige invloed uitoefenen op de werkbaarheid in de verhuissector, werd de aanwezigheid en waardering van een aantal aspecten afgetoetst die mogelijks troeven inhouden van het verhuisberoep.

Autonomie en zelfstandigheid — Van de negen potentiële troeven die bij de respondenten werd afgetoetst, scoort de autonomie en de zelfstandigheid die medewerkers in de verhuissector ervaren, afgescheiden op de eerste plaats – 92,8% van de respondenten is er eerder tot zeer tevreden mee. Deze waardering ligt in de lijn van de appreciatie voor het 'op de baan zijn' zoals die bleek uit de antwoorden met betrekking tot motivatie, en met de aspecten die genoemd werden als positieve verrassingen in gevallen waar de effectieve jobinhoud bleek te verschillen van de oorspronkelijke jobverwachting.

Hulpmiddelen bij heffen en tillen — Op de tweede plaats in het rijtje van aspecten die de werkbaarheid van een job in de verhuissector in de hand werken (met 81,6% van de respondenten die er eerder of zelfs zeer tevreden mee zijn), komt de aanwezigheid van hulpmiddelen bij heffen en tillen naar voren zoals verhuisliften, karretjes, steekwagens ... Het is positief dat in een job waar 'lichamelijk zware taken' volop aanwezig zijn, tot tevredenheid hulpmiddelen beschikbaar zijn die er juist op gericht zijn dit werkbaarheidsrisico in te perken.

GUNSTIGE OF BESCHERMENDE FACTOR	Aandeel dat tevreden is met dit jobaspect (N=119-127)
Autonomie en zelfstandigheid	92,8%
Hulpmiddelen bij heffen en tillen (lift, karretjes, steekwagens ...)	81,6%
Verlofregeling	78,4%
Leermogelijkheden (mogelijkheden om dingen te leren op en over uw job)	71,5%
Vroeger gedaan met werken dan voorzien	70,4%
Zakgeld/ fooi (bij privé verhuizingen)	56,0%
Formele opleiding	51,6%
Verloning	44,1%
Doorgroeimogelijkheden	32,8%

2.8. Suggesties voor verbetering

De meting van de werkbaarheid in de verhuissector is bedoeld als opstap naar sectorale initiatieven om de werkbaarheid te verbeteren. Gekoppeld aan de meting van risicofactoren en mogelijke troeven, peilde de vragenlijst bijgevolg ook – zowel direct als indirect — naar verbetermogelijkheden. Als indirecte bron om verbetermogelijkheden uit te puren, dient zich vooreerst de reeds besproken vraag naar potentieel gunstige of beschermende factoren aan. De afwezigheid of het onvoldoende voorkomen van deze aspecten kan immers gelezen worden als punten die de moeite zijn om te verbeteren.

Verloning — Van alle potentieel gunstige factoren die aan de respondenten werden voorgelegd, lijkt verloning het meest voor verbetering vatbaar. Iets meer dan vier op de tien respondenten (40,9%) geven aan hier eerder of zelfs zeer ontevreden over te zijn.

Doorgroeimogelijkheden — Doorgroeimogelijkheden komen eveneens in beeld als verbeterdomein. Bijna één derde van de respondenten (32,8%) is ontevreden over de doorgroeimogelijkheden of betreurt dat deze niet aanwezig zijn.

Foaien — Bij privé-verhuizingen krijgen de verhuizers al eens foaien van de klant na afronding van de opdracht. De aanzienlijke groep die dit aspect voor verbetering vatbaar acht (27,2%), bestaat voor bijna de helft (48,4%) uit verhuizers die als hoofdactiviteit kantoorverhuizingen doen en verder voor nog een achtste (12,9%) uit verhuizers die even vaak kantoor- als privé-verhuizingen doen. Het feit dat zij in verhouding minder vaak dan verhuizers die voornamelijk privéverhuizingen doen, foaien aangeboden krijgen, verklaart wellicht het hogere aandeel respondenten in die categorieën die ontevreden is over foaien.

Formele opleiding — Formele opleiding rondt het lijstje af van potentieel gunstige factoren die toch niet zo positief worden geëvalueerd. Bijna een kwart van de respondenten (23,8%) vindt het jammer dat formele opleiding niet voorkomt, of is eerder of zelfs zeer ontevreden met het actuele aanbod.

POTENTIEEL VERBETERDOMEIN	Aandeel dat jobaspect voor verbetering vatbaar acht * (N=119-127)
Verloning	40,9%
Doorgroeimogelijkheden	32,8%
Zakgeld/fooi (bij privé verhuizingen)	27,2%
Formele opleiding	23,8%
Leermogelijkheden (mogelijkheden om dingen te leren op en over uw job)	13,0%
Verlofregeling	11,7%
Hulpmiddelen bij heffen en tillen (lift, karretjes, steekwagens ...)	11,2%
Vroeger gedaan met werken dan voorzien	9,6%
Autonomie en zelfstandigheid	1,6%

*Dit aandeel werd bekomen door de aandelen van de respondenten op te tellen 1) die het jammer vonden dat de bevroegde factor niet voorkwam of indien hij wel voorkwam 2) er eerder tevreden of 3) zelfs zeer ontevreden over waren.

De enquête stelde de respondenten ook rechtstreeks de vraag naar mogelijkheden om de job te verbeteren. Daarop kwamen 125 antwoorden, die na vergelijking en analyse terug te brengen zijn tot een zevental verbeterideeën die meermaals naar voren komen. De voornaamste zijn:

Meer loon — De vraag naar het ene ding dat respondenten het liefst zouden veranderen aan hun (vroegere) job in de verhuissector, levert in bijna een derde van de gevallen (32,8%) het antwoord 'meer loon' op. Dit is consistent met de negatieve waardering van de verloning die ook bleek bij het aftoetsen van potentieel gunstige factoren. Evenwel dient opgemerkt dat de vraag naar verbeteringsuggesties ook voorgelegd werd aan zij die de job in de verhuissector positief evalueerden. De suggestie om het loon te verhogen is dus niet per se gemotiveerd vanuit een ontevredenheid over de huidige verloning. Zo zijn er een 15-tal respondenten die meer loon als verbeteringsuggestie noemen, zonder dat ze echter in de eerdere antwoorden hebben aangegeven ontevreden te zijn over het loon.

Meer erkenning, respect — In bijna één op de tien gevallen (9,6%) weerklinkt een vraag naar meer erkenning en meer respect. Verhuizers vragen meer respect van hun werkgevers en leidinggevenden, maar evengoed vanwege klanten. Opvallend is dat deze roep zich in sommige gevallen ook vertaald in de vraag om van verhuizer een erkend beroep te maken.

Meer regelmatige uren — In de ranglijst van meest genoemde verbeteringsuggesties staat de vraag naar meer regelmatige uren en minder weekendwerk op plaats drie (8,8% van de verbeterideeën). Daarmee nauw verwant is de vraag naar meer communicatie, die in veel gevallen moet begrepen worden als een vraag om beter of vroeger te communiceren over de verwachte werktijd.

Betere collega's — Een vierde punt dat frequent genoemd wordt (8,0% van de suggesties), heeft betrekking op de collega's en de teamsamenstelling. Verhuizers vragen beter gekwalificeerde collega's, meer stabiliteit in een team, een groter team ...

VERBETERSUGGESTIES	Aandeel van de antwoorden die dit verbeteridee verwoordde (N=125)
Meer loon	32,8%
Meer erkenning/ respect	9,6%
Meer regelmatige uren/ minder weekend werk	8,8%
Betere collega's/ teamsamenstelling	8,0%
Betere communicatie	6,4%
Betere uitrusting	6,4%
Meer/ snellere opleiding	4,0%
Andere	24,0%
TOTAAL	100,0%

3. Naar speerpunten voor een sectoraal werkbaarheidsbeleid

3.1. SWOT-diagram van de werkbaarheid in de verhuissector

De belangrijkste resultaten van de meting van de werkbaarheid in de verhuissector laten zich samenvatten in een SWOT-diagram. Het SWOT-diagram geeft weer hoe de verhuissector vandaag sterk scoort op werkbaarheid, en waar de voornaamste zwaktes zitten. Tegelijk illustreert het diagram waar de belangrijkste kansen liggen om de werkbaarheid in de toekomst te verhogen, en welke elementen de werkbaarheidsproblematiek in de sector daarentegen nog scherper dreigen te stellen.

STERKTES	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none"> - Goede match tussen voornaamste activiteit en voorkeursactiviteit - Afwisseling in en veelzijdigheid van de job - Het op de baan zijn en meer algemeen de autonomie en zelfstandigheid die het met zich meebrengt - De aanwezigheid van hulpmiddelen bij heffen en tillen - De job is gedaan als je thuis komt: geen stress na het werk 	<ul style="list-style-type: none"> - Verhuizers voelen zich soms ondergewaardeerd (vraag naar extra loon, naar meer erkenning en respect) - Wisselende uurroosters komen zeer vaak voor en worden vaak als probleem aangevoeld (dit blijkt ook uit antwoorden ivm combinatie werk-thuis, en uit de verbeteruggesties) - Weekendwerk wordt als problematisch beschouwd hoewel het niet zo vaak voorkomt - Het lichamelijk zware werk wordt door ouderen regelmatig als problematisch beschouwd
OPPORTUNITEITEN	BEDREIGINGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Enkele potentieel gunstige elementen voor de werkbaarheid worden negatief geëvalueerd: verloning, doorgroeimogelijkheden, en in mindere mate: zakgeld en formele opleiding - Cash afrekenen wordt bij sommige respondenten als fijn en bij anderen als niet fijn geëvalueerd - De verhuissector weet personeel aan te trekken omwille van de inherente eigenschappen van de job - Ongeveer een kwart van de respondenten ervaart een groot verschil tussen de oorspronkelijke jobverwachting en de effectieve job (in meer dan de helft van de gevallen is de effectieve beleving beter dan verwacht) - Verhuizers verklaren zich vragende partij voor beter gekwalificeerde collega's en staan positief tegenover coaching en zelfs tegenover het bezoek van een leidinggevende of een collega van op kantoor op de werf 	<ul style="list-style-type: none"> - Zij die overwegen om van job te veranderen, denken er eerder aan een job buiten de verhuis te zoeken dan binnen de sector te blijven - Lichamelijk lastig werk (en overwerk) wordt relatief weinig als probleem beschouwd, maar komt wel zeer algemeen voor in de job - Ongeveer een kwart van de respondenten ervaart een groot verschil tussen de oorspronkelijke jobverwachting en de effectieve job (in ongeveer 4 op de 10 gevallen is de effectieve beleving minder goed dan oorspronkelijk verwacht) - Ongeveer een vijfde van de werknemers kampt met een handicap of ziekte die hen hindert bij de job

3.2. Voorstel – speerpunten

Vanuit zijn structuur en inhoud suggereert het SWOT-diagram enkele actiepistes voor een sectoraal werkbaarheidsbeleid. De hieronder voorgestelde speerpunten van zo'n beleid steunen op de volgende strategie: werk zwaktes weg, benut sterktes, grijp kansen en anticipeer op dreigende risico's. In bijlage 4 zijn de acties die gesuggereerd werden door de stuurgroep tijdens de brainstormsessie van 3 oktober geordend volgens deze acht speerpunten.

1) Bouw potentieel gunstige werkbaarheidsfactoren die op vandaag zwak scoren uit.

Enkele factoren zoals verloning, doorgroeimogelijkheden en formele opleiding zijn in principe gunstig voor de werkbaarheid van een job, maar zijn in de verhuissector volgens heel wat respondenten vatbaar voor verbetering. Acties die op deze punten inzetten, lijken een garantie op succes.

2) Perk wisselende uurroosters en weekendwerk in of maak ze makkelijker verteerbaar

De grootste belemmeringen voor een betere werkbaarheid van de job als verhuizer blijken de onregelmatige uren en het weekendwerk. Deze fenomenen inperken of via voorbereiding of compensaties makkelijker verteerbaar maken zou een boost kunnen geven aan de werkbaarheidsscore.

3) Zet in op binding met sector

Opvallend veel verhuizers die een nieuwe baan willen, kijken uit naar een job buiten de verhuissector. Tegelijk houdt een grote meerderheid van de huidige werknemers van de job, en vinden ze motivatie in inherente eigenschappen ervan. Er lijken dus zowel redenen als argumenten om werknemers te binden aan de sector en de uitstroom naar andere sectoren een halt toe te roepen.

4) Bereid werknemers voor op en ondersteun ze in fysiek lastig werk

Zware en lastige taken zijn alomtegenwoordig in de verhuissector. Toch zijn sommige nieuwe werknemers nog verrast over de fysieke belasting die het met zich meebrengt. Oudere werknemers van hun kant zijn niet meer verrast, maar verdragen de lasten des te moeilijker. Bestaande hulpmiddelen blijken nochtans doeltreffend om de werkbaarheid te verhogen. Acties in dit domein zijn aangewezen.

5) Maak waarheidsgetrouwe publiciteit omtrent job in verhuis

Uit de motivatie van werknemers en de (positieve) verrassingen die nieuwkomers in de sector ervaren, blijkt dat de sector alleen maar te winnen heeft bij waarheidsgetrouwe publiciteit omtrent wat werken in de verhuis inhoudt.

6) Concipieer aangepaste jobs

De matching tussen de voornaamste activiteit en de voorkeursactiviteit van werknemers in de verhuissector blijkt goed te zitten. Door bij het toewijzen van jobs en opdrachten ook rekening te houden met voorkeuren zoals die ten aanzien van het ontvangen van cash of met belemmeringen gelinkt aan ziekte of handicap kan de werkbaarheid in de verhuissector verder opgekrikt worden.

7) Investeer in opleiding, coaching en begeleiding

Verhuizers blijken positief te staan tegenover coaching en begeleiding en vragen zelf naar beter gekwalificeerde collega's. Uitnodigingen genoeg om in te zetten op opleiding, coaching en begeleiding.

8) Onderneem acties waaruit waardering voor verhuizer blijkt of die waardering zichtbaar maken

Een opvallend pijnpunt voor de werkbaarheid in de verhuissector blijkt het gebrek aan waardering die verhuizers ervaren. Initiatieven waaruit waardering voor de verhuizer blijkt of die de bestaande waardering meer zicht- en voelbaar maken zijn aanbevolen.

Bijlage 1: steekproefsamenstelling

- Er werden in totaal 514 personen gecontacteerd. 376 van hen werkten op het moment van de bevraging in de sector. Daarmee werd ongeveer 40% van de actuele werknemerspopulatie gecontacteerd.
- De responsratio schommelde, afhankelijk van respondentprofiel, rond de 30 procent. De responsgraad lag het hoogst bij nieuwe werknemers, het laagst bij ex-werknemers.
- Er werd met 150 respondenten een enquête opgestart. Een aantal werd quasi onmiddellijk afgebroken, van een ander deel respondenten is het niet mogelijk hun statuut te bepalen, of behoren ze als zelfstandige niet tot de doelgroep. Daardoor resten 132 relevante respondenten.
- De relevante respondenten bestaan uit
 - 11 nieuwe werknemers (minder dan 6 maand in verhuissector)
 - 99 'zittende' werknemers (meer dan 6 maand in verhuissector)
 - 6 werknemers die recent nog in verhuis werkten, maar nu niet meer (minder dan 6 maanden verstreken sinds verlaten verhuissector)
 - 16 werknemers die sector al langer verlaten hebben

De 110 actuele werknemers die meewerkten aan de enquête vertegenwoordigen meer dan 10 procent van de kleine 1000 werknemers in de Vlaamse verhuissector.

- Meer dan vier op de vijf respondenten (82,6%) werk(t)en in bedrijven die minder dan vijftig werknemers tellen. Bijna twee derden (64,4%) van de respondenten werkt(e) in bedrijven met tussen 10 en 49 werknemers.
- Iets meer dan de helft (52,7%) van de 'zittende' werknemers werkt reeds vijf jaar of meer in de sector.
- Ongeveer drie vierden van de respondenten (75,6%) is/was (polyvalent) verhuizer. Iets meer dan 10 procent (12,1%) chauffeur. De rest neemt/nam een specifieke

deeltaak in het verhuisbedrijf waar (magazijnverantwoordelijke, inpakker, bediener lift).

- Bijna allemaal (93,9%) werk(t)en ze in de verhuissector via een contract onbepaalde duur. Dit verbaast niet daar de gegevens voor contactname met de respondenten gebaseerd zijn op data uit het bestand van P-kaarthouders, werknemers die dus een contract van onbepaald duur hebben.
- Op basis van de eigen tijdsbesteding in het verhuisbedrijf tijdens de laatste tien werkdagen, werd per respondent een inschatting gemaakt van zijn voornaamste activiteit. Voor bijna de helft van de hen (47,5%) was dit privé-verhuizingen, voor bijna een derde (33,6%) kantoorverhuizingen en voor ongeveer tien procent (9,0%) van de respondenten waren beide activiteiten in evenwicht. Voor nog eens bijna 10 procent (9,8%) lag het overwicht bij nog een andere activiteit (zoals magazijnbeheer).
- Op vier respondenten na, zijn alle bevraagden mannen.

Bijlage 2: overzicht aanvullende interviews met werkgevers

Bart Neetens - zaakvoerder

Verhuizingen Neetens en Co – Aalst

Anne Lenaerts – HR- verantwoordelijke

Your mover Vandergoten – Vilvoorde

Charles De Rijk – Operations manager

Gosselin - Deurne

Pascal Schollaert - Zaakvoerder

Schollaert Verhuizingen – Meubelbewaarplaats - Gent

Nancy Lycke– polyvalent bediende

Verbiest Verhuizingen – Oostende

Bijlage 3: samenstelling stuurgroep

Juan Caballero

Directeur - Sectorconsulent Ambassador

Charles De Ryck

Operations manager Gosselin

Diane De Winter

directieattaché van de Belgische Kamer der Verhuizers

Carine Dierckx

Bestendige afgevaardigde BTB-ABVV – Wegvervoer en Logistiek Antwerpen - Waasland

Anne Lenaerts

HR-verantwoordelijke Your Mover Vandergoten

Bart Neetens

Zaakvoerder Verhuizingen Neetens en Co.

Jan Sannen

Sectorverantwoordelijke vervoer ACV-Transcom

Johan Schmidt

Projectontwikkelaar RESOC Gent Rondon Gent

Teske Van Belle
Sectorconsulent Ambassador

Jessie Vandeweyer
Beleidsmedewerker Expertisecentrum Leeftijd en Werk - Departement WSE

Nancy Wauters
Zaakvoerder Mechels verhuisbedrijf

Bijlage 4: actie-ideeën ingedeeld volgens belang, haalbaarheid en speerpunt

ACTIE-IDEE	BELANGRIJK & HAALBAAR	BELANGRIJK MAAR MOEILIK HAALBAAR	SPEERPUNT								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
Bewustmakingscampagne belang van opleidingen	0	0	X		X					X	
Rondvraag naar type opleidingen die het personeel wenst te volgen	3	0	X							X	
Andere opleidingen organiseren: stressbestendigheid/werken in teamverband/gezond gebalanceerd leven	1	0								X	
Opleiding invloed van negatieve gedachten	0	0								X	
Opleiding hoe kwaliteits- en verrassingscontrole op werven, do's en dont's	0	0								X	
Charter tussen onderaannemers en opdrachtgevers/verhuisbedrijven	3	0								X	X
Onderaannemers sensibiliseren in geven van opleidingen	3	0								X	
Sanctiebeleid naar werkgevers toe die onvoldoende/geen opleiding voorzien	2	0	X							X	
Aangepaste opleidingen op maat – en onderaannemingen	2	0	X							X	
Positieve resultaten uit bevraging als sector naar buiten brengen (media)	0	0						X			X
'Straffe verhuizers' in beeld brengen voor een groter publiek	5	0									X
TV-programma rond verhuizers, soort reportage om beroepsfierheid op te krikken	0	1						X			X
Facebook-groep rond bedrijf en mooie projecten voor werknemers in kader van respect en appreciatie	0	2									X
Gezond werkklimaat stimuleren (voeding, beweging)	1	0				X					
Opleiding on the job training, ervaren werknemers lopen mee	3	0								X	
Verplichte opleiding voor starters, na x-jaar tewerkstelling	1	0								X	
Toneelstuk waarin op ludieke manier het tekort aan respect naar de werkgever/leidinggevende wordt uitgelicht	1	0									X
10% loonsopslag	0	0									X
Erkenning van rugklachten als beroepsziekte in de verhuissector	0	2				X					

ACTIE-IDEE	BELANGRIJK & HAALBAAR	BELANGRIJK MAAR MOEILIK HAALBAAR	SPEERPUNT							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Hulpmiddelen (ervaringsfonds)	0	0							X	
Lichamelijk lastig werk: hulpmiddelen + opleiding + aangepast werk	1	0							X	X
Oude, ervaren werknemers met fysieke problemen laten rondgaan in verschillende bedrijven (soort van peters in de verhuissector)	4	0							X	X
Peterschapsprojecten/trajecten opzetten	2	0							X	X
Opleidingen chauffeurs B à C via sector = doorgroeien	2	0	X		X					
Communicatietraining werkgever/verhuizers/planning en dispatch/... (beleefdheidskursus)	5	0								X
Opleidingen bekend maken rechtstreeks bij de werknemers	2	1	X							X
Waardering/erkenning: duidelijke verwachtingen stellen aan verhuizers, realistische/duidelijke taakomschrijving	1	0		X				X		X
In startopleiding goed kaderen wat job inhoudt: voor- en nadelen om juiste verwachtingen te creëren	1	0		X				X		
Probleem tussen verkoop en praktijk: hoe vermijden dat zaken verkocht zijn die niet uitvoerbaar zijn of waarvoor juiste middelen niet voorzien zijn	4	0								X
Teambuilding-activiteiten organiseren	1	0								X
Perspectieven voor toekomst, groot verloop tegengaan	1	0			X					
Doorgroei, stappenplan, opbouw via opleiding	0	0	X		X					X
POP's, loopbaanbeleid bij bedrijven stimuleren	1	0	X		X					X
'Part-time' voor ouderen, pool aanleggen binnen structuur Ambassador, voor verschillende bedrijven + compenserende maatregelen	2	0							X	
Cash afrekening, rekening houden met mogelijkheden van de werknemer, verantwoordelijk voor geld indien probleem	0	0							X	
Weekendwerk, beurtrol, verloning	1	1		X						
Meer inspraak in uurroosters (mogelijk?)	0	0		X						
Ploegenarbeid introduceren	0	0		X						
Shiften + extra's, ander type contracten	1	1		X						

ACTIE-IDEE	BELANGRIJK & HAALBAAR	BELANGRIJK MAAR MOEILIJK HAALBAAR	SPEERPUNT								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
Personeel indelen in zij die vaste uren hebben en zij die openstaan voor wisselende uren	2	1		X							