

HRM Toolbox voor de woonbranche

Digitaal Panelonderzoek onder werkgevers in de woonbranche



WoonWerk
Nicole Ras

Nieuwegein, Januari 2009

In geval van overname van het datamateriaal is bronvermelding verplicht. Hoewel de grootst mogelijke zorg is besteed aan de inhoud van dit rapport, kan zowel de auteur als WoonWerk in geen enkel opzicht verantwoordelijkheid op zich nemen voor eventuele onvolledigheden of onjuistheden.

INHOUD

1.	Inleiding	2
2.	Resultaten.....	3
3.	Slotopmerking	9

Bijlage 1 Vragen panel thema 'thema "HRM Toolbox voor de woonbranche"'

Aanleiding panelonderzoek WoonWerk, opgericht door de werkgeversorganisatie CBW en de werknemersorganisaties FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond, stimuleert het professioneel werken in de woonbranche en ondersteunt de arbeidsmarkt met stimulerende maatregelen. Om optimaal invulling te geven aan haar beleid en hiermee doelstellingen, is goed inzicht in de huidige en te verwachten arbeidsmarktontwikkelingen gewenst. WoonWerk heeft van de commissie Wonen van het HBD een verzoek gehad om een Projectvoorstel te schrijven voor het inrichten van een HRM Toolbox voor ondernemers in de Woonbranche. Dit panelonderzoek wordt gebruikt om vooraf de behoeften van de werkgevers te peilen voor deze HRM Toolbox.

Doelstelling De doelstelling van het onderzoek is het inzichtelijk maken van behoeften van de werkgevers als het gaat om hun Human Resource Management. Momenteel zijn er al een aantal naslagwerken op het gebied van HRM in omloop. Dit zijn: Werkboek Personeelsmanagement (1994), Informatiemap arbo wonen (2004) Personeel en wegwijzer voor de wonenbranche (2005). Worden deze handboeken door de werkgevers gebruikt en hoe worden ze beoordeeld. Hoeveel tijd wordt er door ondernemers in de woonbranche besteed aan hun HRM beleid en vinden zij dit voldoende of juiste te veel. Welke onderwerpen op het gebied van HRM vinden ondernemers belangrijk. En waar lopen ondernemers tegenaan als het gaat om de invullen en uitvoering van hun HRM-beleid. Tenslotte hebben wij van de gelegenheid gebruik gemaakt om bij de respondenten te peilen welke gevolgen de kredietcrisis voor hun personeelsvoorziening heeft. Uit de arbeidsmarktmonitor wonen 2007 is gebleken dat eind 2007 het aantal openstaande vacatures van 500 naar 2000 is opgelopen. Daarvan stond 42% langer dan drie maanden open, in tegenstelling tot 2004 waar dit maar 14% was. De kredietcrisis kan gevolgen hebben voor deze geconstateerde verschuiving.

Methode en thema Periodiek worden aan de panelleden, ofwel werkgevers ofwel werknemers, schriftelijke of digitaal enkele concrete vragen voorgelegd rondom een bepaald thema. In december 2008 zijn er vragen uitgezet onder het werkgeverspanel. Deze rapportage betreft een panelonderzoek over het thema 'HRM toolbox voor de Woonbranche'.

Respons Aan het panelonderzoek namen 133 van de 626 deelnemers van het werkgeverspanel deel, dus een respons van 21%. Voor een overzicht van de responsverdeling zie tabel 1.

Tabel 1 Responsverdeling

Panel	NTotaal	NRespons	%Respons
Werkgevers panel	626	133	21%

Representatief Het aantal respondenten dat aan het panelonderzoek heeft deelgenomen, is geredeneerd naar de totale branche onvoldoende groot

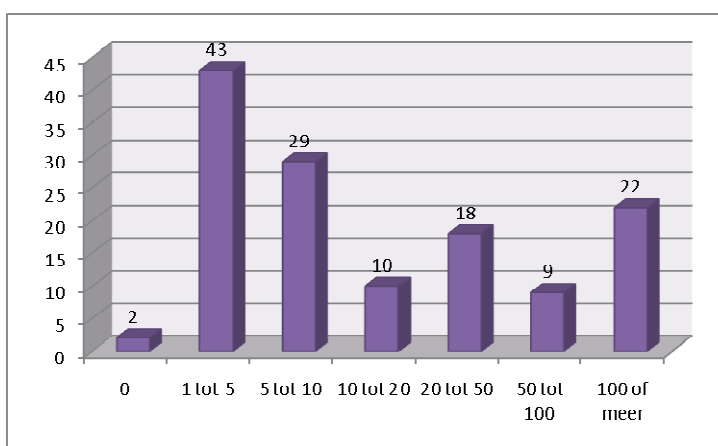
om van (statistische) representativiteit te kunnen spreken. De informatie, zoals die in deze korte rapportage wordt gepresenteerd, geeft echter wel een beeld hoe de Woonbranche aankijkt tegen een HRM toolbox voor de woonbranche.

Algemeen

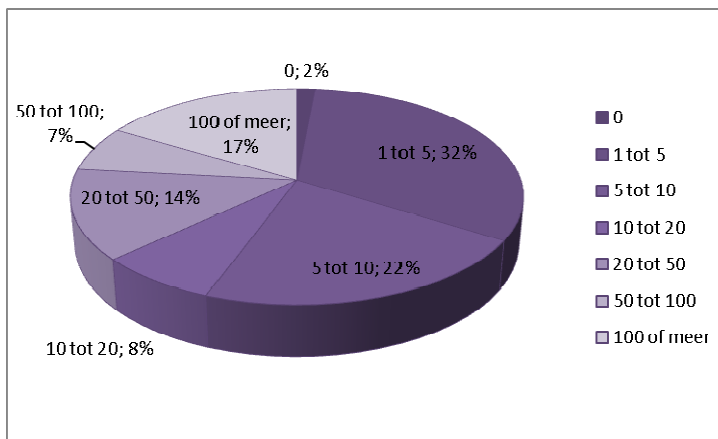
Om achtergrond informatie te verkrijgen over de bedrijven die gereageerd hebben op de enquête hebben we wat algemene vragen gesteld over bedrijfsgrootte en personeelsmanagement.

Aantal werknemers

Uit de cijfers blijkt dat meer dan de helft van de respondenten werkzaam is een bedrijf tussen de één en tien werknemers. Bijna een derde van de respondenten is werkzaam in een bedrijf waar tussen de tien en 100 werknemers werkzaam zijn. 17% is werkzaam in een bedrijf met meer dan 100 werknemers en slechts 2% is zzp-er.



Figuur 1 Bedrijfsgrootte in aantallen

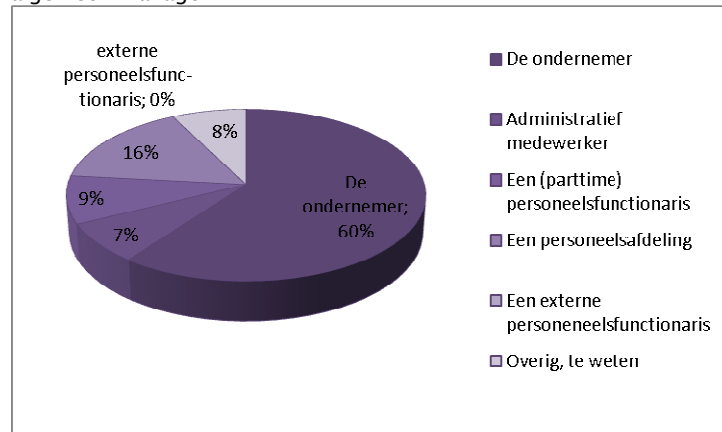


Figuur 2 Bedrijfsgrootte in procenten

Verantwoordelijke functionaris

Om inzichtelijk te maken welke functionarissen binnen de woonbranche zich voornamelijk met personeelzaken belast zijn hebben we gevraagd wie er zich binnen het bedrijf met personeelszaken bezighoudt. Opvallend is dat bij een ruime meerderheid (60%) van de respondenten

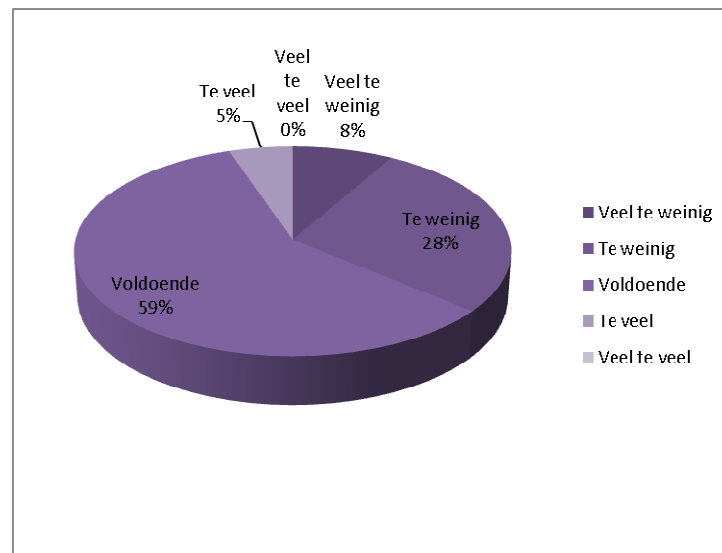
dit de ondernemer zelf is. Daarnaast heeft 16% een personeelsafdeling en 9% een (parttime) personeelsfunctionaris. Bij een klein deel van de bedrijven is een administratief medewerker hiermee belast. In de categorie overig worden nog de volgende antwoorden gegeven: de vrouw van de eigenaar, de floormanager samen met de ondernemer, administratief medewerker samen met de eigenaar, adjunct directeur en algemeen manager.



Figuur 3 Verantwoordelijk voor personeelsmanagement

Tijdsbesteding

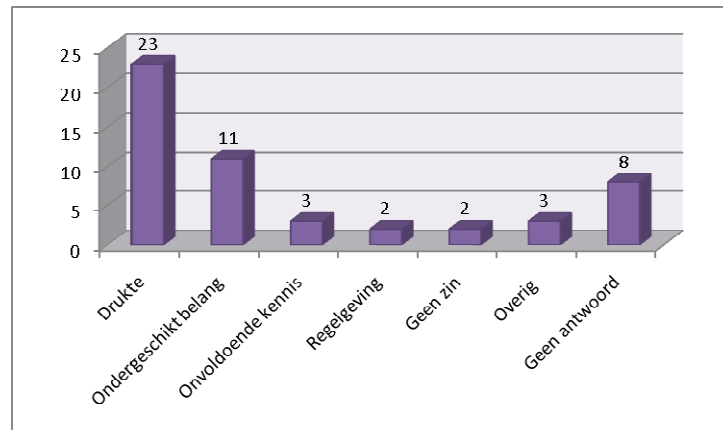
Graag willen we inzichtelijk krijgen in hoeverre de respondenten tevreden zijn met de hoeveelheid tijd die er aan personeelsmanagement wordt besteed. Een ruime meerderheid van de respondenten (59%) is tevreden met de hoeveelheid tijd die er aan personeelsmanagement wordt besteed. Ruim een derde van de respondenten is van mening dat er (veel) te weinig tijd aan personeelsmanagement wordt besteed. Slechts 5% van de respondenten vindt dat er te veel tijd aan personeelsmanagement wordt besteed.



Figuur 4 Tijdsbesteding aan personeelsmanagement

Redenen te weinig tijd.

We hebben gezien dat er ruim een derde van de respondenten van mening is dat er te weinig tijd wordt besteed aan personeelsmanagement. Welke redenen geven zij hier voor aan? Respondenten konden meerdere antwoorden aangeven. Figuur 5 brengt de redenen in kaart. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat drukte de voornaamste oorzaak is. Ook wordt aangegeven dat personeelsmanagement vaak van ondergeschikt belang is. Overigens kan de reden drukte ook aangeven dat personeelsmanagement als minder belangrijk wordt gezien; er wordt immers aan andere zaken prioriteit gegeven.



Figuur 5 Redenen te weinig tijd voor Personeelsmanagement

Redenen te veel tijd

7 Respondenten gaven aan dat er te veel tijd besteed wordt aan Personeelsmanagement. De meerderheid hiervan (57%) geeft de regeldruk rondom personeel als reden hiervoor aan. Andere oorzaken die genoemd werden zijn: ziekte, problematiek met de vervulling van vacatures, te weinig vastgelegd op papier en met veel mensen in dienst gebeurt er altijd wel iets waardoor er weer mutaties moeten worden verwerkt.

Voldoende tijd

Ook de respondenten die aan hebben gegeven dat er bij hun in het bedrijf voldoende tijd wordt besteed aan personeelmanagement hebben hier een reactie op kunnen geven. Ook onder deze groep wordt de regeldruk als een probleem ervaren, o.a van UWV, maar ook op gebied van ESF, CAO en Arbo. Verder geeft één ondernemer aan dat er bij ziekte veel extra werk is en ook drukte wordt als een probleem ervaren. Overige opmerkingen die het vermelden waard zijn:

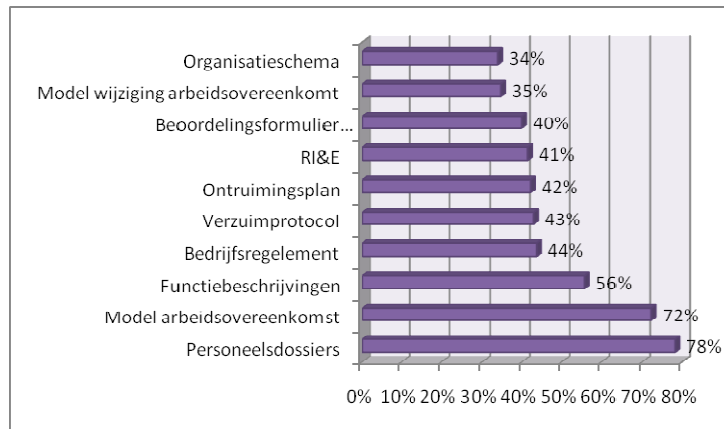
- Investeren in (begeleiden van) personeel is nog niet altijd vanzelfsprekend. Dit is een leerproces.
- het is voldoende door dat wij ons er in verdiept hebben en zo meer kennis erover in huis hebben
- Er is vaak weinig tijd voor een beoordelings- en functionerings gesprek, kleinere ondernemers worden veelal geleefd door de dag en de ondernemer werkt mee in het bedrijf. Vooral het houden van dit soort gesprekken gebeurt veelal overdag waardoor de dagelijkse werkzaamheden deze gesprekken verstoren. Telefoontje, werk dat uitloopt of een klant welke

binnen komt voor de medewerker. Snel wordt het gesprek dan onderbroken en de klant bediend.

- Dagelijks contact met de mensen maakt noodzaak tot expliciet beleid wat minder.
- De afdeling P&O is actief bezig met personeelsmanagement en adviseert leidinggevenden hierin. Er wordt voldoende aandacht aan besteedt maar het kan natuurlijk altijd beter.
- Er is voldoende tijd voor HRM, vanwege een officiële personeelsfunctionaris.
- Te weinig personeel om iemand daar mee bezig te laten zijn

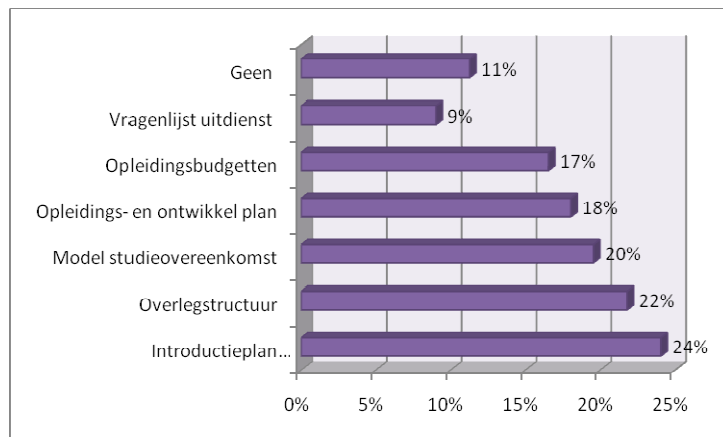
Beschikbaarheid documenten

Aan de respondenten is gevraagd welke documenten en instrumenten er binnen het bedrijf beschikbaar zijn. Zij konden meerdere antwoorden geven dus de percentages tellen hoger op dan 100%. De top tien van meest voorkomende documenten en instrumenten is weergegeven in figuur 6. De meerderheid van de respondenten werkt met personeelsdossiers, model arbeidsovereenkomsten en functiebeschrijvingen.



Figuur 6 Top tien instrumenten

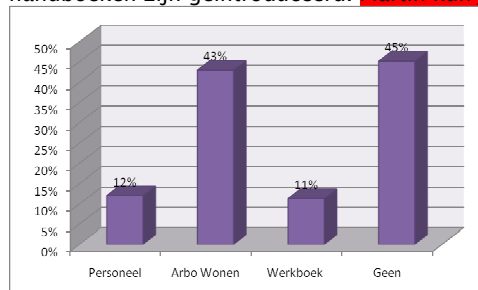
De minst gebruikte instrumenten en documenten worden in figuur 7 benoemd. Opvallend is dat 11% helemaal geen gebruik maakt van standaard documenten en instrumenten.



Figuur 7 Minst genoemde instrumenten

Bekendheid Naslagwerken

Momenteel zijn er al een aantal naslagwerken op het gebied van HRM in omloop. Dit zijn: Werkboek Personeelsmanagement (1994), Informatiemap arbo wonen (2004) en Personeel een wegwijzer voor de wonenbranche (2005). De vraag naar de bekendheid van deze bestaande bronnen geeft het volgende beeld (figuur 8). Opvallend is dat bijna de helft van de respondenten geen van de genoemde bronnen kent. Eveneens bijna de helft is bekend met de Informatiemap Arbo Wonen uit 2004. Verder blijkt dat ongeveer de helft van respondenten die de Informatiemap Arbo Wonen kennen ook één van de andere naslagwerken kent. Opvallend is dat de bekendheid van de informatiemap Arbo Wonen zoveel groter is dan de map Personeel, een wegwijzer voor de wonenbranche, terwijl deze ongeveer gelijktijdig zijn verschenen. Wellicht dat dit verschil voortkomt uit de manier waarop deze handboeken zijn geïntroduceerd. **Martin kun jij hier iets over zeggen.**

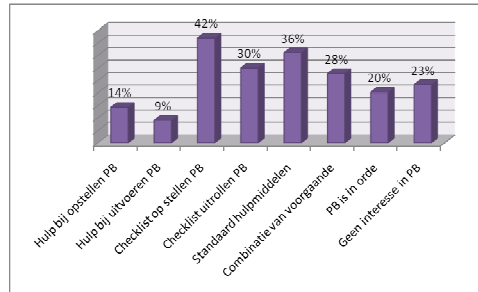


Figuur 8 Bekendheid Naslagwerken

Interesse hulpmiddelen

Verder hebben wij bij respondenten gepeild van welk soort hulp zij plezier zouden hebben. Bijna de helft van de respondenten heeft plezier van een bondige checklist voor het opstellen van het personeelsbeleid, Verder heeft ongeveer een derde van de respondenten behoefte aan standaard hulpmiddelen die alleen maar gepersonaliseerd hoeven te worden en aan een bondige checklist voor het uitrollen van het personeelsbeleid. Iets meer dan een kwart van de respondenten vindt overigens een combinatie van een aantal hulpmiddelen handig. Aan persoonlijke hulp bij het opstellen van het personeelsbeleid en het uitvoeren hiervan. 20% van de respondenten heeft het Personeelsbeleid

op orde en heeft daarom geen behoefte aan extra instrumenten. 23% van de respondenten heeft geen interesse in Personeelsbeleid en daarom ook geen behoefte aan een instrument. In figuur 9 is dit grafisch weergegeven.



Figuur 9 Hulpmiddelen waar men plezier van heeft

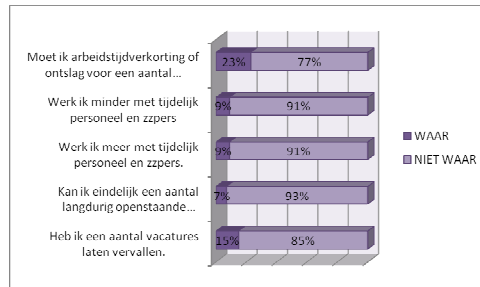
Respondenten hadden ook de mogelijkheid om een opmerking te plaatsen. Hieronder volgen een aantal reacties.

- ondanks dat wij het volgens ons goed voor elkaar hebben is het altijd handig via de website of de cao-wonen van je branchevereniging dingen na te kunnen zien.
- In principe hebben we ons personeelsbeleid redelijk op orde. Maar wat extra hulpmiddelen, checklisten hiervoor zijn wel welkom.
- Ik maak ook veel gebruik van de documenten welke al beschikbaar zijn via het CBW. Verder zouden bepaalde standaard brieven, zoals klachtbehandelingsbrieven, opzegging onderhouds-contracten, enz. beschikbaar moeten worden op een soort download platform. Eventueel kunnen ondernemers goede brieven/ formulieren uploaden of mailen zodat deze beschikbaar worden gemaakt voor anderen. Ik denk aan meetformulieren, brieven over uitgestelde levertijd, bestelformulieren, enz.
- zie een voorbeeld van hoe houd ik me zelf in stand
- ter controle van het eigen personeelsbeleid
- Kan voor een aantal standaard documenten al terugvallen op het CBW. Geldt ook voor (juridisch) personeelsadvies. Moet wel duidelijk aanvullend zijn tov CBW, zit niet op doublures te wachten, ben CBW lid, 1e voorkeur ligt daar.
- niet op deze wijze, dit kost ons nog veel meer tijd en uiteindelijk zijn dit soort programma's en instanties uiteindelijk alleen maar bezig omzet voor hen zelf te produceren.

Kredietcrisis en vacatures.

Tenslotte hebben wij van de gelegenheid gebruik gemaakt om bij de respondenten te peilen welke gevolgen de kredietcrisis voor hun personeelsvoorziening heeft. Respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd. 15% van de respondenten heeft als gevolg van de kredietcrisis een (aantal) vacature(s) laten vervallen. En zelfs 23% van de respondenten heeft arbeidstijdverkorting of ontslag voor de een (aantal) werknemer(s) aangevraagd. De invloed van de kredietcrisis is voor de

zfp-ers wat minder zichtbaar. Een klein deel van de respondenten werkt met meer zfp-ers omdat men voorzichtig is geworden, een ander deel werkt minder met zfp-ers, wellicht omdat de orderportefeuille wat kleiner is geworden. De kredietcrisis heeft in mindere mate effect op de vervulling van langdurig openstaande vacatures.



Samenvattende conclusie

Met behulp van dit panelonderzoek hebben wij inzichtelijk gemaakt op welke wijze ondernemingen in de woonbranche omgaan met personeelsmanagement en of en op welke wijze zij behoefte hebben aan ondersteuning hierbij. Ondernemers in de woonbranche zijn vaak zelf belast met personeelszaken, daarnaast heeft ongeveer een kwart van de respondenten een (parttime) personeelsfunctionaris of -afdeling. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat er (veel) te weinig tijd wordt besteed aan personeelsmanagement. Belangrijkste redenen die zij hiervoor aangeven zijn drukte en het personeelsmanagement is van ondergeschikt belang. Slechts 7 respondenten gaven aan dat er te veel tijd benodigd was voor personeelsmanagement. Dit is met name gelegen in de regeldruk rondom personeel en ziekte. Een ruime meerderheid van de respondenten is tevreden over de hoeveelheid tijd die er aan personeelsmanagement wordt besteed. Echter ook zij ervaren problemen met regelgeving en met drukte. Een ruime meerderheid werkt al met personeelsdossiers, model arbeidsovereenkomsten en functiebeschrijvingen. Het overall gebruik van documenten en instrument is wisselend. De bekendheid van bestaande naslagwerken is niet erg hoog. Bijna de helft van de respondenten kent geen van de drie naslagwerken. De bekendheid van de informatiemap Arbo Wonen is hoog, bijna de helft van de respondenten kent dit naslagwerk, dit in tegenstelling tot de twee andere naslagwerken. Wellicht dat het verschil in introductie hier een verklaring voor is. Respondenten verwachten het meeste plezier te hebben van bondige checklists en standaard hulpmiddelen die eenvoudig gepersonaliseerd kunnen worden, echter bijna de helft van de respondenten heeft geen behoefte aan HRM hulpmiddelen, ofwel omdat ze het personeelsmanagement aardig op orde hebben ofwel omdat er geen behoefte is aan personeelsbeleid. Ondernemers in de woonbranche hebben wel behoefte aan een handig instrument om hun personeelsbeleid vorm te geven. Men zit echter niet te wachten op overlap met bestaande instrumenten. Wil het instrument aanslaan dan is er naast de praktische gebruik veel aandacht nodig voor de introductie. Daarbij zal bewustwording een belangrijk item zijn.

Kredietcrisis en vacatures

Ten aanzien van de kredietcrisis in samenhang met de vacatures in de woonbranche kunnen we stellen dat dit een relatief grote invloed heeft. Bijna een kwart van de respondenten stelt dat er arbeidstijdverkorting of ontslag voor een (aantal) werknemer(s) is aangevraagd. Ook geeft 15% van de respondenten aan dat er zij een (aantal) vacature(s) hebben laten vervallen. Op de invulling van langdurig openstaande vacatures en het het werken met ZZP/ers lijkt de crisis weinig invloed te hebben.

Bijlage 1 Vragen Werkgeverspanel thema 'HRM Toolbox voor de Woonbranche'

Hoeveel werknemers telt uw bedrijf?	0 1 tot 5 5 tot 10 10 tot 20 20 tot 50 50 tot 100 100 of meer
Wie houdt zich bij uw bedrijf bezig met personeelsmanagement	De ondernemer Administratief medewerker Een (parttime) personeelsfunctionaris Een personeelsafdeling Overig, te weten
Wat vindt u van de hoeveelheid tijd die er binnen uw organisatie besteed wordt aan personeelsmanagement?	Veel te weinig Te weinig Voldoende Te veel Veel te veel
Kunt u aangeven waar dit volgens u door veroorzaakt wordt?	Open vraag

Kunt u van volgende documenten en instrumenten aangeven of uw bedrijf hierover beschikt?

Organisatieschema
Personeelsdossiers
Functiebeschrijvingen
Beoordelingsformulier bij sollicitatiegesprek
Model arbeidsovereenkomst
Model wijziging arbeidsovereenkomst
Opleidings- en ontwikkel plan
Opleidingsbudgetten
Model studieovereenkomst
Overlegstructuur
RI&E
BHV- plan
Introductieplan nieuwe medewerkers
Verzuimprotocol
Winkel- of bedrijfsreglement
Model vragenlijst bij uitdiensttreden

Bent u bekend met de volgende informatiebronnen

Personeel, een wegwijzer voor de wonenbranche (2005).	Ja Nee
Informatiemap arbo wonen (2004)	Ja Nee
Werkboek Personeelsmanagement (1994),	Ja Nee

Waar heeft u plezier van:

Persoonlijke hulp van een personeeladviseur voor het opstellen van HRM beleid	Ja Nee
Persoonlijke hulp van een personeelsadviseur bij het uitvoeren van het HRM beleid.	Ja Nee
Bondige checklists om zelf uw HRM	Ja

beleid op te stellen	Nee
Bondige checklists om zelf uw Personeelsbeleid uit te rollen	Ja Nee
Standaard hulpmiddelen die u alleen maar hoeft te personaliseren.	Ja Nee
Combinatie van persoonlijke hulp, handige checklists en standaard brieven en overeenkomsten	Ja Nee

Hieronder volgen een aantal stellingen over uw vacatures.
Als gevolg van de kredietcrisis,

	Waar	Niet waar
heb ik een aantal vacatures laten vervallen		
kan ik eindelijk een aantal langdurig openstaande vacatures vervullen		
Werk ik meer met tijdelijk personeel en zzpers		
Moet ik arbeidstijdverkorting of ontslag voor een aantal medewerkers aanvragen		
De kredietcrisis heeft (nog) geen consequenties voor mijn openstaande vacatures		
