

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

W 29

**Een onderzoek naar de achtergronden van
moeilijk vervulbare vacatures**

Bureau voor Economische Argumentatie
drs. C. H. Banning
drs. J. A. Kamps

's-Gravenhage, maart 1988

Exemplaren van deze uitgave zijn te bestellen bij het
Distributiecentrum Overheidspublikaties, Postbus 20014,
2500 EA 's-Gravenhage, door overmaking van f 10,-- op
giro 751 dan wel schriftelijk of telefonisch (070-789880)
onder vermelding van titel en ISBN-nummer en het aantal
gewenste exemplaren.

ISBN: 90 346 1510 3

Publikatie van de Wetenschappelijke Raad voor het
Regeringsbeleid

TEN GELEIDE

In het kader van de voorbereiding van het WRR-rapport Activerend arbeidsmarktbeleid (december 1987) heeft het Bureau voor Economische Argumentatie een tweetal onderzoeken gedaan naar de achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures. Resultaten van beide onderzoeken, die in oktober 1986 en januari 1987 zijn opgeleverd, zijn verwerkt in het voornoemde WRR-rapport. De WRR heeft besloten om de twee deelonderzoeken in één werkdocument uit te brengen, zodat een breed publiek van de resultaten kennis kan nemen.

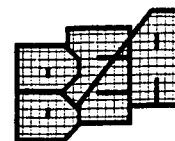
Prof. dr. W. Albeda
Voorzitter van de projectgroep
Toekomstige ontwikkelingen arbeidsmarkt



INHOUDSOPGAVE

bladzijde

Voorwoord	1
1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	2
1.1. Inleiding	2
1.2. Op zoek naar de oorzaken	3
1.3. Beleidsaanbevelingen	7
2. Inleiding	11
2.1. Probleemstelling en uitwerking	11
2.2. De opzet van het rapport	13
3. Het macro-onderzoek; een terreinverkenning	14
4. Algemene achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures	18
4.1. Inleiding	18
4.2. Arbeidstijdverkorting	20
4.3. Werving	21
4.4. "Mismatch" van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt	23
5. Specifieke achtergronden op geschoold. niveau	25
5.1. Inleiding	25
5.2. Nieuwe functies of functie-eisen	27
5.3. Kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod	29
5.4. Imago en arbeidsomstandigheden	33
6. Specifieke achtergronden op ongeschoold niveau	35
6.1. Inleiding	35
6.2. Functie-eisen en criteria	36
6.3. Motivatie van het arbeidsaanbod	39
6.4. Imago en arbeidsvoorwaarden	40
Bijlagen	45



VOORWOORD

Het is verontrustend dat in een tijd met hoge werkloosheid veel vacatures niet of moeilijk kunnen worden vervuld. Het gevolg is dat het economische herstel wordt belemmerd omdat knelpunten bij de personeelsvoorziening worden ondervonden. Deze problematiek vormt één van de onderdelen van een brede studie naar de toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, die de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid in 1986 is gestart. Die studie is inmiddels gepubliceerd onder de titel Activerend arbeidsmarktbeleid.¹

In het kader van het onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures is aan het Bureau voor Economische Argumentatie de opdracht verstrekt om arbeidsmarkt signalen "op te vangen", en deze naar het beleidsniveau te vertalen. De centrale vraagstelling van het onderzoek luidde:

"wat zijn de achtergronden van het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures, en in welke mate berust het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures op het afgeven van verkeerde signalen op de arbeidsmarkt".

Hiertoe zijn ruim veertig interviews gehouden met arbeidsmarktdeskundigen en vertegenwoordigers van overkoepelende werkgevers- en werknemersorganisaties. De bevindingen zijn vervolgens naar het macro beleidsniveau "vertaald".

De opdracht heeft geresulteerd in twee rapportages. In het najaar van 1986 werd gerapporteerd over moeilijk vervulbare vacatures op geschoold niveau (doorgaans lager beroepsonderwijs, aangevuld met een opleiding in het kader van het leerlingstelsel).² Begin 1987 werd verslag gedaan van een onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau in de detailhandel, horeca en schoonmaak.³ In dit rapport zijn de resultaten van beide onderzoeken samengevat.

Het Bureau voor Economische Argumentatie is de externe deskundigen, de vertegenwoordigers van de bedrijven en de overkoepelende organisaties waarmee in het kader van de studie is gesproken (zie bijlage I en III), zeer erkentelijk voor de ondervonden medewerking.

¹ Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Activerend arbeidsmarktbeleid, Den Haag, december 1987.

² Bureau voor Economische Argumentatie, Niet op ieder potje past een dekseltje: een onderzoek naar de achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures, Lisse, oktober 1986.

³ Bureau voor Economische Argumentatie, Moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau: drie branches: detailhandel, horeca en schoonmaak, Lisse, januari 1987.



1. SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

1.1. Inleiding

De twee studies die het Bureau voor Economische Argumentatie in opdracht van de WRR heeft verricht naar het verschijnsel moeilijk vervulbare vacatures verschillen van andere studies over dit onderwerp, omdat de invalshoek van het bedrijf en de overkoepelende organisatie centraal staat. De reden daarvan is dat bij een macro-aanpak de achtergronden van en de reacties door individuele bedrijven op moeilijk vervulbare vacatures onderbelicht blijven. Die elementen staan in deze studies juist centraal.

De kern van het onderzoek bestond uit ruim veertig gesprekken en interviews met vertegenwoordigers van overkoepelende werkgevers- en werknemersorganisaties, en het bedrijfsleven. De bevindingen werden getoetst met deskundigen op het gebied van de arbeidsmarkt.

Het macro-onderzoek heeft aan het licht gebracht dat de problemen met het vervullen van vacatures ernstig moeten worden genomen. Het CBS schat het totale aantal vacatures in januari '87 op circa 70.000, waarvan er circa 33.000 (47,5%) moeilijk vervulbaar zijn. Het CBS hanteert daarbij een subjectief criterium. Dit betekent dat een vacature als moeilijk vervulbaar wordt beschouwd, indien degene die de enquête invult deze mening is toegedaan. Volgens een objectief criterium (een vacatieduur langer dan drie maanden) is 15,9% van het totale aantal vacatures moeilijke vervulbaar. De bedrijfsinvalshoek brengt de problemen nog scherper aan het licht. Al snel blijkt dat het begrip "moeilijk vervulbare vacature" eigenlijk beter vervangen kan worden door de uitdrukking "moeilijk vervulbare arbeidsplaats". Immers, er worden alternatieven gezocht en gevonden voor het laten openstaan van een vacature. Dit gebeurt in de vorm van overwerk, het aantrekken van te laag gekwalificeerd personeel en vervolgens intern scholen, het uitbesteden van werk, het weggopen van personeel, het inschakelen van uitzendarbeid, of zelfs het uitstellen van investeringen.

Niet alleen de omvang van het probleem is dus verontrustend, maar de bedrijfsbenadering maakt ook de hoge kosten van alternatieve oplossingen voor "moeilijk vervulbare vacature" zichtbaar.

Het ligt in de lijn der verwachtingen dat de problemen bij de hoger gekwalificeerde functies zijn geconcentreerd. Immers, de werkloosheid onder laaggeschoolden is het hoogst. Echter, de gesprekken met bedrijfsvertegenwoordigers duiden ook op andere knelpunten: er zijn aanzienlijke problemen met arbeidsplaatsen op uitvoerend, technisch vlak (lts-c-niveau), en arbeidsplaatsen op ongeschoold, maar geoefend niveau.

De problemen die met het vervullen van arbeidsplaatsen op ongeschoold niveau worden ondervonden lijken opmerkelijk. Immers, het werklozenbestand bestaat voor een belangrijk gedeelte uit ongeschoolden. Het lijkt daarom voor de hand te liggen dat geen problemen zullen worden ondervonden met het vervullen van vacatures op ongeschoold niveau. Toch zijn de resultaten van bedrijfstakonderzoekingen en de signalen vanuit de arbeidsbemiddeling anders. Ook uit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat er ernstige problemen zijn bij het werven van personeel voor ongeschoolde functies. Uit het onderzoek zal blijken dat ook voor deze functies eisen worden gesteld aan geoefendheid, vakkennis, representativiteit e.d. Het is daarom beter te spreken van functies op ongeschoold, maar gekwalificeerd niveau.



Een centrale conclusie op basis van de gesprekken betreft de behoefte aan flexibiliteit. Deze behoefte aan flexibiliteit is zowel aan de aanbod- en vraagkant van de arbeidsmarkt aanwezig. De aanpassing van de eisen die de technologische ontwikkeling stelt aan het reguliere beroepsonderwijs, de opleiding in het kader van het leerlingstelsel en de functiegerichte bedrijfsopleidingen, is te traag of blijft soms zelfs geheel achterwege.

De behoefte aan een grotere flexibiliteit is ook duidelijk waarneembaar aan de vraagkant van de arbeidsmarkt. Vraag naar en het aanbod van arbeid sluiten niet op elkaar aan vanwege de voorkeur/noodzaak aan werkgeverszijde om flexibele arbeidscontracten af te sluiten. Deze voorkeur strookt niet met de wens aan de aanbodzijde, voor volledige en vaste contracten. De beleidsconclusies zijn op de erkenning van de grote behoefte aan flexibiliteit op de arbeidsmarkt terug te voeren.

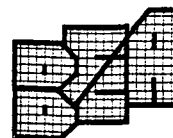
1.2. Op zoek naar de oorzaken

Bij de oorzaken van moeilijk vervulbare vacatures kunnen we een onderscheid maken tussen algemene oorzaken en specifieke oorzaken die voor vacatures op geschoold, dan wel ongeschoold niveau van toepassing zijn. Schematisch weergegeven:

Algemeen	Specifiek	
	Geschoold	Ongeschoold
1) arbeidstijdverkorting	4) nieuwe functies of functie-eisen	7) functie-eisen en criteria
2) werving	5) kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod	8) motivatie van het arbeidsaanbod
3) "mismatch" van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt	6) imago en arbeidsomstandigheden	9) imago en arbeidsvoorwaarden

ad 1) arbeidstijdverkorting

De combinatie van arbeidstijdverkorting en economisch herstel heeft de problemen op personeelsgebied aangescherpt. In onvoldoende mate is bij het invoeren van arbeidstijdverkorting rekening gehouden met de vraag- en aanbodverhoudingen van de voor het bedrijf en de bedrijfstak strategisch belangrijke beroepen. De conclusie luidt dat arbeidstijdverkorting maatwerk vereist. Arbeidstijdverkorting voor een sector of bedrijfstak moet zijn afgestemd op de meest schaarse beroepsgroepen. Sectorale verschillen of verschillen tussen bedrijfstakken moeten daarbij in acht worden genomen, omdat de reactie van de sectoren op het prille economische herstel niet uniform is. De bouw en de grafische sector reageren bij voorbeeld snel op de conjunctuur. Immers, er wordt niet op voorraad gewerkt. Het wegvervoer daarentegen ijlt na: in eerste instantie blijft het aantal chauffeurs gelijk en neemt de beladingsgraad toe. Pas later volgt een "spronggewijze" investering.



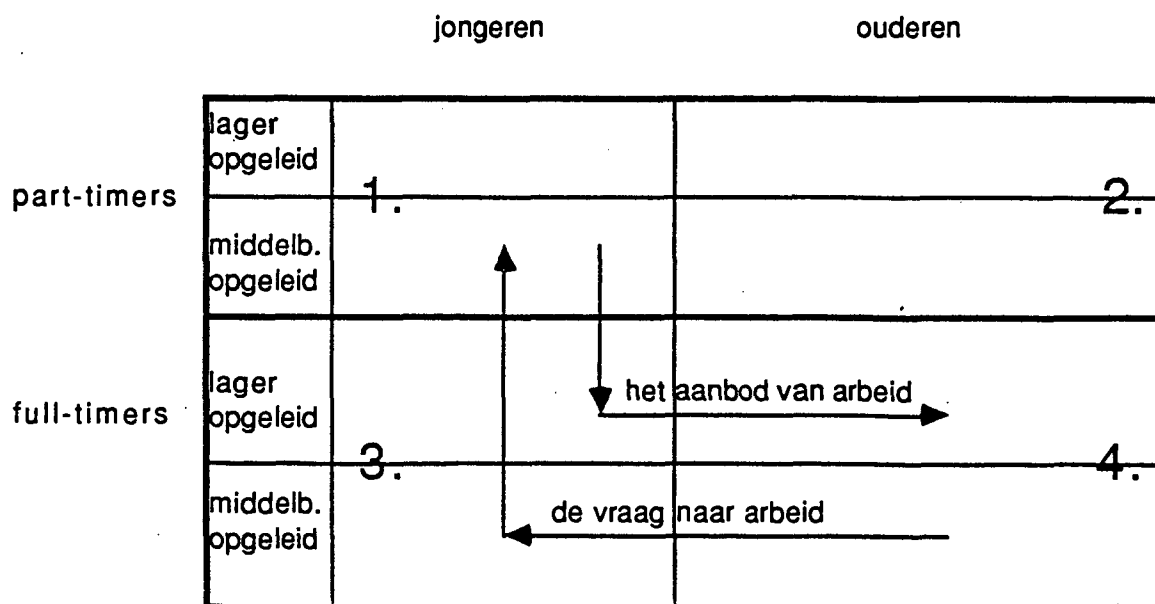
ad 2) werving

De bemiddelende rol van de Gewestelijke Arbeidsbureaus (GAB's) heeft in de gesprekken veel kritiek ondervonden. De bemiddeling wordt te weinig flexibel gevonden, de aard van de contacten met de bedrijven te incidenteel, en kritiek wordt geuit op het ontbreken van maatwerk bij de GAB's. De indruk bestaat dat de GAB's vooral ten aanzien van de kleinere bedrijven tekort schieten. Echter, het is niet terecht met de beschuldigende vinger uitsluitend naar het GAB te wijzen:

- er zijn knelpunten in de institutionele sfeer. De bezuinigingen hebben de mankracht en de kwaliteit van het GAB aangetast. Zo wordt het paard achter de wagen gespannen, want in een tijd waarin de vraag naar arbeid aantrekt, is de behoefte aan een goede bemiddeling groot. Deze bezuinigingen stroken niet met de door het beleid beleden vraaggerichte benadering van de bemiddeling;
- de GAB's kunnen geen mensen leveren, indien de samenstelling van het ingeschreven bestand niet spoort met de gevraagde arbeidskwaliteit;
- de planningshorizon van met name kleine bedrijven is kort. De bezetting op operationeel niveau is -mede ten gevolge van de economische recessie- te krap. Er is geen interne flexibiliteit. Het gevolg is dat "plots" een omvangrijke vraag naar gespecialiseerd personeel blijkt, die snel moet worden opgevuld;
- de bedrijven moeten ook de hand in eigen boezem steken: slechts een klein deel van de vacatures wordt gemeld, en te snel wordt gedacht dat "er iets mis is" met werklozen die via het GAB aan een baan moeten worden geholpen.

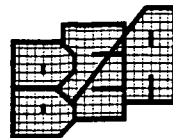
ad 3) "mismatch" van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt

Er ontstaan moeilijk vervulbare vacatures doordat kenmerken van vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten. Deze spanning zal toenemen omdat vraag en aanbod zich ontwikkelen in tegengestelde richting is. De "mismatch" tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt -en de ontwikkeling daarvan- kan schematisch als volgt worden weergegeven:



Uit het schema blijkt dat er drie spanningsvelden tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt zijn:

- opleidingsniveau;



- leeftijd; en
- part-time versus full-time.

Wel moet worden bedacht dat er tussen de branches verschillen zijn.

Vereenvoudigend kan worden gesteld dat het aanbod zich van segment 1 naar segment 4 beweegt en de vraag in omgekeerde richting. De indruk is dat segment 1 leeg raakt. Het gevolg is het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures of een verschuiving van de vraag naar arbeid naar segment 2.

ad 4) nieuwe functies of functie-eisen

De technische ontwikkeling heeft ertoe geleid dat nieuwe functies en functie-eisen ontstaan. De aanpassing van het arbeidsaanbod is traag of geschiedt in onvoldoende mate. De interviews duiden op drie mogelijke gevolgen van de technische ontwikkeling voor de arbeidsmarkt.

I. Er ontstaat een nieuw segment op de arbeidsmarkt, waar de concurrentie scherp is en het aanbod (nog) klein. Met andere woorden: de arbeidsmarkt raakt verder gesegmenteerd. Deze verdere segmentering wordt vooral ervaren voor technische functies op uitvoerend niveau. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op vakmanschap en gespecialiseerde technische kennis die in het oude segment van de arbeidsmarkt niet of in onvoldoende mate aanwezig zijn. Kenmerkend is dat de aanduidingen "lasser", "metselaar" of "chauffeur" nietszeggend zijn geworden. Het gaat om de specifieke vaardigheden van de lasser, drukker of chauffeur in kwestie. De oude categorieën zijn te breed geworden.

II. De techniek leidt ertoe dat personeel op een ander, maar niet op een nieuw segment van de arbeidsmarkt wordt geworven. Dit is het geval in de dienstverlenende sector. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op "all rounders" met een hogere opleiding. De nadruk komt te liggen op de middelbaar opgeleide. Ook voor bepaalde functies in de textiel en de grafische sector is dit het geval.

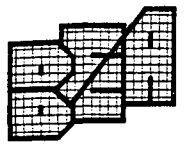
III. Ten slotte is het denkbaar dat de techniek de functie-eisen heeft veranderd, maar dat desalniettemin in het zelfde segment van de arbeidsmarkt wordt geworven. Er kan sprake zijn van het stellen van niet passende functie-eisen voor het betreffende segment van de arbeidsmarkt. Dit is vooral het geval in branches waarin het kleinbedrijf dominant is, en de drempel om zelf te beginnen laag. Voorbeelden zijn het installatievak, en het midden- en kleinbedrijf in het algemeen. Een gericht, planmatig personeelsbeleid ontbreekt veelal.

ad 5) kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod

Veel gehoord is de kritiek op het niveau van het onderwijs. Zij betreft de gebrekkige aansluiting van het onderwijs bij veranderende technische eisen.

De kritiek betreft zowel het reguliere beroepsonderwijs als de opleidingen in het kader van het leerlingstelsel. De aansluiting tussen opleiding en praktijk is dermate slecht dat sommige bedrijfsopleidingen zeer breed -voor het beroep en niet voor de functie- moeten opleiden. Tevens houdt het reguliere beroepsonderwijs in onvoldoende mate rekening met de economische specialisatie van de regio, tot uiting komend in de vraag naar en het aanbod van opleidingen in de betreffende regio.

Er zijn aanwijzingen dat het verschil tussen het reguliere beroepsonderwijs en de praktijk te groot is geworden. Daarnaast is een generatie vaklieden verloren gegaan doordat het bedrijfsleven een groot aantal praktijkleerplaatsen heeft afgestoten: de doorstroming vanuit het reguliere beroepsonderwijs werd hierdoor geblokkeerd. Soms



verlangende werkgevers dat het reguliere beroepsonderwijs en de opleidingen in het kader van het leerlingstelsel de lacunes opvullen die eigenlijk door functiespecifieke opleidingen van de bedrijven zouden moeten worden opgevuld.

ad 6) imago en arbeidsomstandigheden

Uit de gesprekken is gebleken dat een slecht imago vooral bedrijven in de metaal en bouw bij de werving parten speelt. Het gevolg is bijvoorbeeld dat de instroom in het leerlingstelsel en in het relevante onderdeel van het reguliere beroepsonderwijs stagneert. Een slecht imago berust vaak op achterhaalde inzichten in de werkomstandigheden en/of economische vooruitzichten bij de betreffende bedrijven. Dit neemt niet weg dat een eenmaal verkregen slecht beeld moeilijk is te corrigeren. Saneringen en bezuinigingen in het verleden laten voor een langere periode hun sporen na.

Een andere bron van spanning vormen de als ongunstig ervaren arbeidsvoorwaarden. Genoemd worden vooral de flexibele contracten, de in uren gekorte arbeidsplaatsen, ploegdiensten en het overwerk. Zij worden als negatief ervaren vanwege hun nadelig effect op het besteedbare inkomen, of te gering positief effect ten opzichte van reguliere arbeid in het geval van ploegenarbeid en overwerk.

ad 7) functie-eisen en criteria

Het stellen van specifieke functie-eisen bij vacatures op ongeschoold niveau kan ertoe leiden dat er in een leeg segment van de arbeidsmarkt wordt geworven. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de leeftijdseisen die in de detailhandel aan het full-time aanbod worden gesteld. De leeftijdseisen zijn ingegeven uit kostenbewustzijn (jeugdlonen, gecombineerd met een zeer arbeidsintensief productieproces). Maar de vergrijzing van de steden, de landelijke ontgroening, de verlenging van de onderwijsdeelneming en de afröming van het jeugdige arbeidsaanbod in eerdere perioden maken de wervingsinspanningen vruchteloos, en dus het personeelsbeleid duur. Bovendien is het verloop onder jongeren -alleen al vanwege het leeftijdseffect- groter dan bij de oudere werknemer.

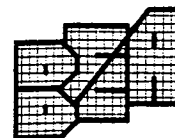
Een alternatief voor goedkope jongeren is het aantrekken van gehuwde vrouwen. Dit gebeurt in toenemende mate. Maar ook dit segment van de arbeidsmarkt is beperkt van omvang vanwege institutionele belemmeringen (Wet Tweeverdieners, kinderopvang). Bovendien zal de werving dan grotendeels tot part-time arbeid moeten worden beperkt.

Behalve de leeftijdseisen worden er in veel gevallen eisen gesteld aan het arbeidsaanbod betreffende representativiteit en vakkennis, die het geschikte aanbod verder verkleinen. Maar ook indien dit niet gebeurt kunnen zich knelpunten in de personeelswerving voordoen.

Zo hebben bijvoorbeeld werkgevers in de schoonmaakbranche hun eisen met betrekking tot vakkennis losgelaten. Of dit getuigt van een verstandige politiek is de vraag. Immers de kwaliteit van de werkzaamheden neemt af en het imago van de sector wordt aangetast en een groot personeelsverloop is hiervan het gevolg. Dit heeft ernstige repercussies voor de werving in latere perioden, zodat het paard achter de wagen wordt gespannen. Wel moet aan deze constatering worden toegevoegd dat de zware concurrentie in de branche weinig ruimte laat voor hogere lonen. Het segment van de vakman/vrouw wordt hierdoor afgesloten.

ad 8) motivatie van het arbeidsaanbod

De verwachting dat veelvuldig de beschuldigende vinger voor het moeilijk vervulbaar zijn van vacatures naar het arbeidsaanbod -in casu de geringe motivatie van



werklozen- zou wijzen, is niet bewaarheid geworden. Wel werd deze factor als additionele verklaring genoemd, maar als hoofdoorzaak kwam zij zelden voor.

Er is geweest op:

- de afroming door het zwarte circuit;
- de mobiliteitsremmende werking van het geringe verschil tussen uitkering en salaris in het witte circuit.

ad 9) imago en arbeidsvoorwaarden

Voor arbeidsplaatsen op ongeschoold niveau wordt er voornamelijk op het niveau van het minimumloon betaald. De combinatie van het weinig aantrekkelijke loonniveau met het slechte beeld dat werkzoekenden van verschillende branches hebben, kan tot wervingsproblemen leiden.

Vooraf het beeld van de schoonmaakbranche is slecht. In de detailhandel laat het imago eveneens te wensen over, maar de onderlinge verschillen tussen bedrijven en bedrijfstakken zijn aanzienlijk. Zij variëren met het produkt, het personeelsbeleid, de omvang van het bedrijf, en de mate van informele contacten.

Een specifiek obstakel voor toetreding van het arbeidsaanbod tot de schoonmaak en horeca vormen de werktijden, die buiten de normale kantooruren liggen. Dit kan ertoe leiden dat de werkplek zelfs niet met het openbaar vervoer bereikbaar is (schoonmakers).

1.3. Beleidsaanbevelingen

Ook bij de beleidsaanbevelingen kunnen we een onderscheid maken tussen algemene en specifieke aanbevelingen, dat wil zeggen voor de situatie op de geschoold of ongeschoold niveau. Schematisch weergegeven:

Algemeen	Specifiek	
	Geschoold	Ongeschoold
a) flexibiliteit	g) betere afstemming en toegankelijkheid scholing	i) imagoverbetering
b) actievere rol GAB		j) werving in deelsegment arbeidsmarkt
c) speciale aandacht kleine bedrijven	h) stimulering opleidingsplaatsen	k) verbetering personeelsbeleid
d) "tax credit"		l) verrijking taakinhoud
e) gedifferentieerde ATV		
f) kinderopvang		

**ad a) flexibiliteit**

Om aan de noodzaak van flexibiliteit aan zowel de vraag- als de aanbodzijde van de arbeidsmarkt tegemoet te komen kan het gewenst zijn arbeidspools te ontwikkelen en te introduceren. In de pool kunnen werknemers een vast contract hebben en op tijdelijke basis aan de aangesloten individuele bedrijven worden uitgeleend. De "uitzending" kan worden gekoppeld aan scholingsactiviteiten. Het is denkbaar de pool tot kleinere bedrijven te beperken. Dit komt tegemoet aan de wisselende en moeilijk te plannen personeelsbehoefte in het midden- en kleinbedrijf.

ad b) actievere rol GAB

Het onderzoek duidt op grote problemen bij de werving. Het is daarom gewenst de GAB's een actievere rol bij de bemiddeling te geven. In een tijdig stadium moet de regionale arbeidsmarkt worden geanalyseerd en dienen op grond hiervan vraag- en aanbodprofielen voor de nabije toekomst te worden geschetst. Dit kan in samenwerking met de Kamers van Koophandel en Fabrieken geschieden, die behulpzaam moeten zijn met het peilen van de investeringsplannen en de personeelsvraag die hieruit voortvloeit. Op basis van de verkregen profielen kan in een vroegtijdig stadium worden geschoold.

ad c) speciale aandacht kleinere bedrijven

De gesprekken hebben aan het licht gebracht dat kleinere bedrijven bijzondere aandacht van de beleidsmakers behoeven. Immers, moeilijk vervulbare vacatures berusten voor een deel op het afgeven van verkeerde signalen op de arbeidsmarkt. Planningsfouten in vooral de kleinere bedrijven spelen daarbij een belangrijke rol. Het GAB concentreert zich bij de bemiddeling te sterk op de grotere bedrijven, zijnde de belangrijkste werkgevers. Hierbij moet echter worden bedacht dat:

- de grotere bedrijven al een personeelsafdeling hebben;
- hun wervingskracht op de arbeidsmarkt groter is;
- zij eerder signalen ontvangen van het moeilijk vervulbaar zijn van een arbeidsplaats;
- de afhankelijkheid van een of enkele moeilijk vervulbare vacatures kleiner is (interne doorstroming, overwerk).

Om aan de behoefte van de kleinere bedrijven tegemoet te komen dient de bemiddeling verder en in een hoger tempo te worden geautomatiseerd. Er kunnen arbeidsmarktprofielen van vragers en aanbieders op de arbeidsmarkt worden opgesteld. Een hiermee samenhangend punt is het gevaar van bezuinigen op arbeidsbemiddeling in een tijd van economisch herstel en dus aantrekkende vraag naar arbeid.

ad d) "tax credit"

De wervende kracht van arbeidsplaatsen in sectoren die met een slecht imago te kampen hebben, kan verbeteren door een "tax credit" in het leven te roepen voor (onvermijdelijke) ploegenarbeid.

ad e) gedifferentieerde ATV

De in het verleden ingevoerde ATV heeft de problematiek van de moeilijk vervulbare arbeidsplaatsen versterkt. Dit is toe te schrijven aan het feit dat de vraag uit hoofde van een voortgaand economische herstel is gecombineerd met een extra vraag naar arbeid uit hoofde van de arbeidstijdverkorting. Een gedifferentieerde benadering zou in



die situatie zijn te verkiezen. Te denken is aan de vraag- en aanbodverhoudingen per beroepsgroep. De vraag- en aanbodverhoudingen van de meest schaarse beroepsgroep zou een indicatie moeten zijn voor de mate waarin arbeidstijdverkorting voor de gehele bedrijfstak zou kunnen worden ingevoerd, zonder dat zich knelpunten bij de vacaturevervulling voordoen.

ad f) kinderopvang

Het versterkte beroep dat in de toekomst wordt gedaan op part-time arbeid, en de verhoogde toetreding van vrouwen tot de arbeidsmarkt maakt kinderopvangmogelijkheden op grotere schaal gewenst.

ad g) betere afstemming en toegankelijkheid scholing

De afstemming tussen de overheid en het bedrijfsleven op het gebied van de scholing is onvolkomen. Ontstaat er een nieuw segment op de arbeidsmarkt, dan is het bedrijfsleven in eerste instantie voor scholingsmaatregelen verantwoordelijk. Kleinere bedrijven blijven vanwege schaal- en rentabiliteitsoverwegingen in gebreke. Opleidingsfaciliteiten van grotere bedrijven moeten ruimer -voor andere bedrijven in de bedrijfstak- worden opengesteld. De overheid dient initiatieven in deze richting te nemen en aan te moedigen.

Daarnaast kan de aansluiting van het reguliere beroepsonderwijs met de praktijk verbeteren door in samenwerking tussen het bedrijfsleven en de overheid het lesmateriaal te actualiseren. De afstemming zal verbeteren indien het bedrijf en/of de bedrijfstak leerling en leraar toegang verschaft tot zijn technologie, en de scholing van docenten gedeeltelijk ter hand neemt. De financiering van deze activiteiten moet in samenwerking tussen het bedrijfsleven en de overheid geschieden.

Tevens is het gewenst ruimte te laten aan een gedecentraliseerde afstemming van het onderwijs op de arbeidsmarkt. De economische specialisatie van een regio moet, sterker dan nu het geval is, in het reguliere beroepsonderwijs tot uiting komen. Deze manier van regionale inkleuring voorkomt bovendien landelijke versnippering van opleidingen.

ad h) stimulering opleidingsplaatsen

Het verleden heeft laten zien dat een aanzienlijk deel van de opleidingsplaatsen in het kader van het leerlingstelsel tijdens een recessie verdwijnt. In reactie hierop zijn opleidingsplaatsen op bedrijfstak en regionaal niveau georganiseerd. Dit ingeslagen pad dient verder te worden ondersteund.

ad i) imagoverbetering

Het imago van ongeschoolde, maar geoefende functies moet worden opgevijseld. Er moet ruimere bekendheid worden gegeven aan de positieve en onderschatte aspecten van de functies. Carrierelijnen moeten worden geschetst, en scholingscursussen moeten worden opgezet, en -een niet te vergeten element- wereldkundig gemaakt. Het lagere beroepsonderwijs (lhno) moet in ruimere mate bekendheid geven aan en met zijn vakkenpakket inspelen op beroepen als schoonmaker. Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat de taakinhoud zich goed leent voor scholing. Een goed voorbeeld van een verbeterd imago dat resulteerde in een ruimer aanbod voor de arbeidsmarkt betreft de bewakersdiensten. Een landelijke campagne en het formuleren van eisen waaraan bijvoorbeeld een bewaker moet voldoen, verhoogde de aantrekkelijkheid van de functie in sterke mate. Het beroep moet een "gezicht" krijgen.

**ad j) werving in deelsegment arbeidsmarkt**

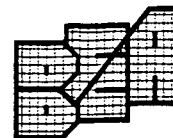
De werkgevers in de schoonmaak en horeca moeten hun werving verplaatsen van het slecht ingeperkte en te brede ongeschoolde segment naar een nauwer omschreven deelsegment van de arbeidsmarkt, waaraan vakeisen worden gesteld. Deze ontwikkeling kan worden gestimuleerd door diplomatoeslagen in de CAO op te nemen. Het getuigt van onverstandig beleid om ten gevolge van schaarste op de arbeidsmarkt vak- en anderssoortige eisen te laten vallen. Verandering van het wervingssegment is op de korte termijn duurder, maar verdient zich zelf terug: het verloop wordt kleiner, het imago (en dus de werving) wordt vergemakkelijkt, het ziekteverzuim daalt, en de kwaliteit van het werk (en hiermee de mogelijke contractprijzen die afnemers bereid zijn te betalen) neemt toe.

ad k) verbetering personeelsbeleid

Er moet in het personeelsbeleid meer aandacht aan "onaantrekkelijke" functies worden gegeven. Korte bedrijfs cursussen vergroten de motivatie en de wervende kracht van de functie. Een periodieke bijeenkomst van schoonmakers of kamermeisjes met een fysiotherapeut bij voorbeeld verlaagt niet alleen de kans op ziekteverzuim, maar motiveert ook de medewerkers. Tevens moeten tussentijdse gesprekken met het management over taakvervulling en doorloopmogelijkheden worden gehouden.

ad l) verrijking taakinhoud functies

Waar mogelijk moet de taakinhoud van de functies worden verrijkt. Bij de winkelbedienden in het grootbedrijf kan worden gedacht aan magazijnbeheersing, het betrekken bij inkoop- en reclame-activiteiten, en het rouleren. Kamermeisjes kunnen tevens worden geraadpleegd bij de inrichting van kamers, en ter assistentie van de receptie worden ingezet. Bovendien neemt het werkplezier toe indien niet individueel maar in groepen wordt geopereerd.



2. INLEIDING

2.1. Probleemstelling en uitwerking

De arbeidsmarkt is niet een markt waar het prijsmechanisme voor evenwicht tussen vraag en aanbod zorgt. Op de arbeidsmarkt komen afstemmingsproblemen voor, waardoor hoge werkloosheid en openstaande vacatures gelijktijdig kunnen voorkomen. "Niet op ieder potje past een dekseltje". In de economische literatuur wordt deze "mismatch" tussen vraag en aanbod aangeduid als een "kwalitatieve spanning op de arbeidsmarkt". Dit ter onderscheiding van een absoluut tekort (of overschot) aan arbeidsplaatsen: de kwantitatieve spanning.

In sommige gevallen liggen moeilijk vervulbare vacatures -ook bij hoge werkloosheid- voor de hand. Immers, de arbeidsmarkt bestaat uit vele gescheiden deelmarkten. Het aanbod van arbeid schiet op sommige segmenten tekort ten opzichte van de vraag. Maar dikwijls betreft het openstaande vacatures die gemakkelijk te vervullen lijken: het aanbod is ruim voor handen.

De probleemstelling van het onderzoek luidt:

"wat zijn de achtergronden van het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures, en in welke mate berust het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures op het afgeven van verkeerde signalen op de arbeidsmarkt".

Macro-onderzoekingen naar moeilijk vervulbare vacatures leggen sterk het accent op de registratie van het verschijnsel. Branche- en beroepsgewijze ontwikkelingen alsmede achtergronden van en reactie op moeilijk vervulbare vacatures dreigen door het generaliserend karakter van de macro-studies te worden onderbelicht.

Het Bureau voor Economische Argumentatie hanteert een praktische werkwijze. Als complement op het macro-onderzoek zijn 11 algemeen oriënterende en 32 gestructureerde interviews gehouden met vertegenwoordigers van overkoepelende werkgevers- en werknemersorganisaties, en het bedrijfsleven.

In het eerste deelonderzoek zijn bedrijven geselecteerd die moeilijkheden ondervonden met het werven van personeel, met name op geschoold niveau. In het tweede deelonderzoek zijn de specifieke achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau in de detailhandel, horeca en schoonmaak nagegaan.

De werkwijze was als volgt: vooraf gaand aan het gesprek werd een korte gespreksnotitie toegestuurd (zie bijlage II en IV). Van de gesprekken werd een verslag gemaakt, dat voor commentaar en goedkeuring werd toegezonden. Zo werd een gedifferentieerd, op de praktijk geënt beeld van het verschijnsel moeilijk vervulbare vacature verkregen, dat kan dienen als aanvulling op de macrobenadering.

De resultaten van beide deelonderzoeken zijn niet representatief voor het gehele bedrijfsleven en de onderscheiden branches. Bovendien is de steekproef select: alleen die bedrijven zijn benaderd die moeilijkheden met het werven van personeel ondervinden. Er kunnen derhalve geen uitspraken worden gedaan ten aanzien van moeilijk vervulbare vacatures op een hoog aggregatie-niveau.

Het grote voordeel van deze benadering is dat impressies, signalen uit de praktijk worden verkregen, die bij een macro-aanpak verloren gaan. De resultaten geven inzicht in de achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures bij de ondervraagde bedrijven en de beeldvorming bij werkgevers- en werknemersorganisaties.



Om een gedifferentieerd beeld van de marktperfecties te krijgen, wordt in het onderzoeksverslag een tweedeling gehanteerd die aansluit bij het gedrag van de werkgever op de arbeidsmarkt. De achtergrond van het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures kan berusten op:

1. signaalfouten op de arbeidsmarkt.

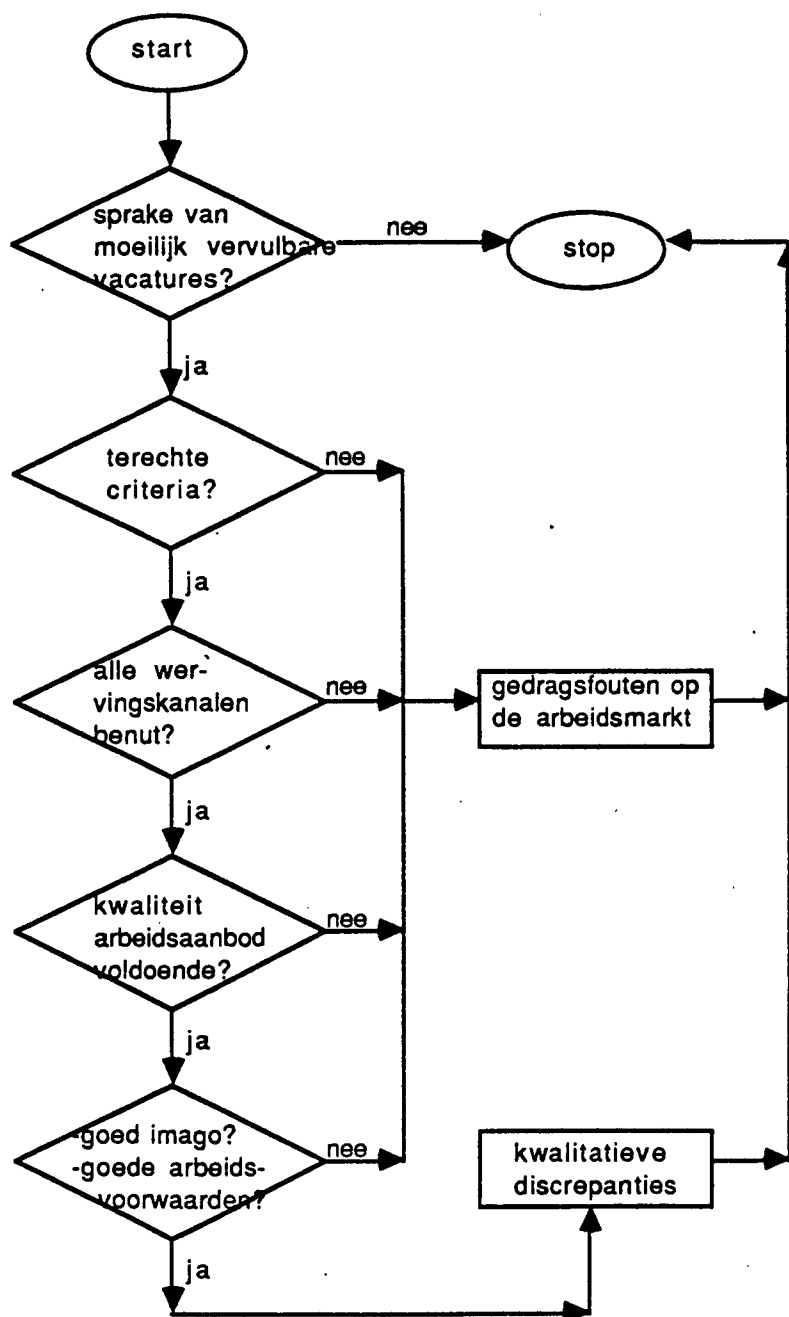
Het kan zijn dat ondernemers ten onrechte op het vermeende slecht functioneren van de arbeidsmarkt anticiperen en niet verwachten dat zij hun vacatures kunnen vervullen. Het gevolg is dat er geen vraagsignaal wordt afgegeven: de vacature wordt niet vervuld en/of vervalt. De marktcondities kunnen zich daardoor niet op de werkelijke vraag- en aanbodverhoudingen instellen. Het kan ook zijn dat er onjuiste signalen worden gegeven: de eisen die aan de kandidaten worden gesteld, zijn niet op de marktverhouding toegesneden, de werving vertoont gebreken of de scholingsinstituten reageren niet adequaat op een veranderende arbeidsvraag;

2. kwalitatieve factoren.

Een vacature kan ook ontstaan ten gevolge van de heterogeniteit van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. In dit geval zijn de vraag- en aanbodsignalen juist, maar is bij voorbeeld het gewenste aanbod niet of in onvoldoende mate aanwezig.

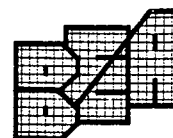
De beleidsconsequenties zijn in de onderscheiden gevallen verschillend. In het geval van signaalfouten op de arbeidsmarkt moeten beleidsmaatregelen zijn gericht op het ontzenuwen van geruchten, het verbeteren van de bedrijfs- en personeelsplanning, het stimuleren van de kwaliteit van de werving van bedrijven en intermediaire instanties, het voorlichten e.d. Is er sprake van een kwalitatieve spanning, dan moet het beleid vooral de instroom naar het reguliere beroepsonderwijs bevorderen, en proberen de functie-opleidingen, inclusief de her-, om- en bijscholing, in de goede richting te "duwen".

Door het stellen van een groot aantal vragen is geprobeerd tot een oordeel te komen. Zijn er signaalfouten in het spel, of is de achtergrond kwalitatief? Het schema op de volgende bladzijde diende daarbij als leidraad.



2.2. De opzet van het rapport

In hoofdstuk 3. zullen de resultaten van het macro-onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures kort de revue passeren. In hoofdstuk 4. wordt ingegaan op de algemene achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures. In de hoofdstukken 5. en 6. worden de specifieke factoren beschreven voor technische functies, respectievelijk ongeschoolde functies in drie branches, te weten detailhandel, horeca en schoonmaak. Het rapport wordt afgesloten met bijlagen.



3. HET MACRO-ONDERZOEK; EEN TERREINVERKENNING

Onderzoeksmateriaal over moeilijk vervulbare vacatures is schaars. Niet verwonderlijk, omdat ten tijde van hoge werkloosheid de aandacht in eerste instantie uitgaat naar het absolute tekort aan arbeidsplaatsen, en niet naar het -relatief geringe- aantal openstaande vacatures. Nu de economie zich herstelt en zelfs weer problemen met de personeelsvoorziening worden gerapporteerd, komt daar verandering in: het aantal studies naar moeilijk vervulbare vacatures neemt gestaag toe. Blijkbaar is het aanbod van studies conjunctuurgevoelig.

De meest recente onderzoeken naar moeilijk vervulbare vacatures zijn:

- de vacature-enquêtes van het Centraal Bureau voor de Statistiek. ¹ Sinds oktober 1976 stelt het Centraal Bureau voor de Statistiek eenmaal per jaar een onderzoek in naar het aantal vacatures bij particuliere bedrijven en instellingen. Vanaf 1980 wordt expliciet gevraagd naar de aantallen moeilijk vervulbare vacatures;
- de vacature-enquête van de Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek; ²
- de ondernemerspeilingen de Nationale Investeringsbank (NIB) in de periode 1984-1986; ³
- de enquête regionale bedrijfsontwikkeling (Erbo-enquête) van de Vereniging voor Kamers van Koophandel en Fabrieken; ⁴
- de werkbiedersenquête van het Instituut voor Longitudinaal Beleidsonderzoek (ILB); ⁵
- een enquête van het Koninklijk Nederlands Ondernemersverbond (KNOV). ⁶

De studies zijn macro-economisch van aard, en beogen in eerste instantie te inventariseren: wat is de omvang van het aantal moeilijk vervulbare vacatures, en om welke beroepen, branches, regio's en scholingsniveaus gaat het.

¹ Overzichtelijke resultaten van de enquêtes zijn gepubliceerd in: T. Klaver, Vacature-enquête, oktober 1983, Sociale Maandstatistiek, CBS, nr. 10, 1983; en: T. Klaver en H.H.J. Kroese, Vacature-enquête, september 1984, Supplement Sociaal-Economische Maandstatistieken, september 1985. De meest recente resultaten van de enquête zijn gepubliceerd in de Sociaal Economische Maandstatistiek, oktober 1987.

² J.C. van Ours, J.S. Hagens, en A.M. de Voogd-Hamelink, Openstaande vacatures onder de loep genomen: verslag van een vacature-enquête bij middelgrote en grote ondernemingen, Den Haag, Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, augustus 1987.

³ Een samenvatting van de resultaten is te vinden in: J.C. Ours, Onderzoek naar knelpunten in de personeelsvoorziening, Organisatie van Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, nr W 24, mei 1986; en het Jaarverslag 1985 van de Nationale Investeringsbank.

⁴ Vereniging van Kamers van Koophandel en Fabrieken in Nederland, Enquête Regionale Bedrijfsontwikkeling, 1985.

⁵ Instituut voor Longitudinaal Beleidsonderzoek, Hoe werven bedrijven?: 3e meting, Amsterdam, augustus 1986.

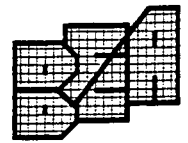
⁶ Zie: KNOV, Presentatie van mr Oosterhof van de resultaten van een onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures, 9 oktober 1985.



De verschillende onderzoekers tonen zich zeer inventief in de keuze van uitgangspunten en methoden. De variëteit in onderzoeksopzet en -aanpak is dermate groot dat de resultaten slechts ten dele onderling vergelijkbaar zijn. Tabel 3.1. geeft een overzicht van de belangrijkste uitgangspunten en conclusies.

Tabel 3.1. Enkele enquêtes/onderzoeken naar moeilijk vervulbare vacatures, vergeleken naar onderzoeksopzet, inclusief belangrijkste conclusies.

onderzoeksgroep	tijdstip	onderzoeksobject
CBS	20.000 ondernemingen in alle sectoren en grootte- klassen, exclusief onderwijs en overheid	januari '87
		<ul style="list-style-type: none"> - aantal vacatures - aantal moeilijk vervulbare vacatures, naar het oordeel van de werkgever - vacatures, die langer dan drie maanden openstaan
	<p>conclusie</p> <p>Het CBS schat het totaal aantal vacatures in januari '87 op circa 70.000, waarvan er circa 33.000 (47,5%) moeilijk vervulbaar zijn, naar subjectieve maatstaven gemeten. Objectief (vacatieduur van minimaal drie maanden): 15,9%.</p>	
OSA	2.000 middelgrote en grote bedrijven	november '86/ januari '87
		<ul style="list-style-type: none"> - fase 1: inventarisatie openstaande vacatures - fase 2: op welke wijze is in deze vacature uiteindelijk voorzien *
	<p>conclusie</p> <p>Het totaal aantal vacatures in Nederland wordt op 49.000 geschat, waarvan er omstreeks 26.000 als moeilijk vervulbaar worden beschouwd (53,1%). Ongeschoolden komen slechts voor 7% van de vacatures in aanmerking. Voor 64% wordt werkervaring vereist: 22%-punt algemeen en 42%-punt specifieke werkervaring.</p>	
NIB	210 industriële ondernemingen	1986
		gerapporteerde vacatures en het percentage daarvan dat moeilijk vervulbaar is
	<p>conclusie</p> <p>In 61% van de industriële ondernemingen zijn er vacatures. Hiervan is 80% moeilijk vervulbaar.</p>	



Tabel 3.1. Vervolg.

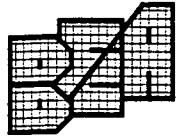
ILB	- 753 bedrijven "at random"	juni/juli '84	laatst vervulde vacatutere
	- 579 bedrijven geselecteerd op het vervullen van een of meer vacatures in de afgelopen zes maanden	mei '85	- aantal en soort vacatures - wensen t.a.v. wervingskanalen - wervingsmethode
	- 763 bedrijven	april/mei '86	idem
<p>conclusie Bij de 763 bedrijven bedroeg het aantal vervulde vacatures 2.426. Bijna 35% van de bedrijven bestempelt de laatst vervulde vacature als moeilijk vervulbaar.</p>			
ERBO	48.000 bedrijven	september/ november '85	"meest problematische functie" met knelpunten in de opleiding
<p>conclusie 5% van de ondervraagden heeft problemen met de vacaturevervulling ten gevolge van opleidingseisen.</p>			
KNOV	telefonische enquête bij 469 bedrijven in het midden- en kleinbedrijf, de metaal, detail en zakelijke dienstverlening	situatie 1984 enquête 1985	laatste vacature reeds vervuld of niet
<p>conclusie Percentage moeilijk vervulbare vacatures: 25 van het totale aantal vacatures</p>			

* Alleen de resultaten van de eerste fase waren ten tijde van het onderzoek beschikbaar.

De onderzoeken naar moeilijk vervulbare vacatures zijn zeer verschillend van opzet en daardoor slechts gedeeltelijk met elkaar vergelijkbaar. De volgende conclusies zijn desalniettemin mogelijk: ¹

- Er is een fundamenteel verschil van aanpak in enquêtes/onderzoeken die een objectief criterium voor het "moeilijk vervulbaar zijn" hanteren en onderzoeken die een subjectief criterium gebruiken. Een objectief criterium is bij voorbeeld de opstaande duur van een vacature, of -als basis- het aantal niet vervulde vacatures

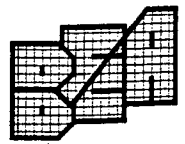
¹ Een goed vergelijkend inzicht geeft de studie van J.C. van Ours, op. cit..



op een bepaald tijdstip (respectievelijk CBS en NIB). In de andere gevallen wordt het "moeilijk vervulbaar zijn" van een vacature aan het oordeel van de werkgever overgelaten. Uiteraard verschillen de resultaten van de onderzoeken al naar gelang een objectief of subjectief criterium wordt gekozen. De beschikbare kwantitatieve gegevens omtrent moeilijk vervulbare vacatures bieden de nodige ruimte tot nadere interpretatie. Wat in bedrijf A moeilijk vervulbaar heet, kan in bedrijf B anders worden ervaren. De kwantitatieve gegevens omtrent moeilijk vervulbare vacatures bieden dan ook niet meer dan een indicatie voor discrepantie op de arbeidsmarkt;

- het aantal moeilijk vervulbare vacatures is omvangrijk: variërend van 15,9% (CBS, volgens een objectieve maatstaf) tot 47,5% van het totale aantal vacatures in 1986 (eveneens CBS, maar volgens een subjectieve maatstaf). Alleen de Erbo-enquête komt op een veel lager percentage (5% van de ondervraagde bedrijven ondervindt problemen bij de vacaturevervulling), doch dit percentage is niet representatief vanwege de specifieke vraagstelling (problemen met vacatures ten gevolge van gestelde opleidingseisen);
- de meeste onderzoeken wijzen erop dat de problemen het sterkst spelen bij de hoger opgeleiden. Dat lijkt ook voor de hand te liggen. Immers, het werklozenbestand is gemiddeld lager geschoold dan voor de doorsnee-vacature is vereist. Het aanbod voor de lagere functies is dus veel groter: vacatures zijn minder waarschijnlijk. Hierbij passen twee kanttekeningen. Zowel voor lager als hoger opgeleiden is het aantal vacatures kleiner dan het werkloosheidsbestand. Er is dus niet sprake van een kwantitatief, maar van een kwalitatief, afstemmingsprobleem. Dit probleem kan net zo sterk -of sterker- spelen bij de lagere als bij de hogere functies. Het aansluitingsprobleem bij lagere functies mag dus niet ondergesneeuwd raken. De -schaars geïnterpreteerde- achtergronden van het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures betreffen voor een belangrijk deel functies op uitvoerend technisch niveau. Als oorzaken worden genoemd het IIS als restonderwijs, het tekortschietende aanbod van leer- en arbeidsplaatsen. Ook de inventarisatie van het GAB en het onderzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wijzen op het gewicht van technische functies op uitvoerend niveau. Ten slotte wijst het CBS op de concentratie van moeilijk vervulbare vacatures in de metaal en de bouw. Deze resultaten sporen niet met de "algemene" constatering dat de problemen met het vervullen van vacatures vooral de hoog gekwalificeerde arbeidsplaatsen betreffen;
- de keuze van het criterium "moeilijk vervulbaar" (subjectief versus objectief) speelt een doorslaggevende rol bij de eindresultaten van de studies. Het gebruik van een objectieve maatstaf leidt ertoe dat de problematiek van moeilijk vervulbare arbeidsplaatsen wordt onderschat en het aandeel van de hogere functies overschat;
- probleemsectoren zijn de metaal, elektro en bouw (CBS, ERBO, KNOV). Het CBS en het KNOV wijzen bovendien op problemen in de zakelijke dienstverlening.

De achtergronden van het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures worden in de studies nauwelijks belicht. Een uitzondering is de ondernemerspeiling van de NIB. De oorzaken worden hier voor een belangrijk deel aan werkgeverskant gelegd (selectie-eisen, inkrimping van het aantal leer- en arbeidsplaatsen). In de rest van dit rapport zal op grond van eigen onderzoek nader worden ingegaan op de achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures.



4. ALGEMENE ACHTERGRONDEN VAN MOEILIJK VERVULBARE VACATURES

4.1. Inleiding

In het vorige hoofdstuk is geconstateerd dat de resultaten van het macro-onderzoek sterk verschillen met de gekozen aanpak: de conclusies zijn niet eenduidig en onderling moeilijk vergelijkbaar. De bevindingen die wel een bredere strekking hebben, zijn globaal en behoeven nadere invulling. Bovendien leggen de enquêtes en onderzoeken een sterk accent op de registratie van het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures. Oorzaken en reacties blijven onderbelicht.

Om het macro-onderzoek met een praktische component aan te vullen, heeft het Bureau voor Economische Argumentatie oriënterende gesprekken en interviews gehouden met vertegenwoordigers van overkoepelende werkgevers- en werknemersorganisaties, en het bedrijfsleven.

In de gesprekken is in eerste instantie gevraagd naar de omvang van het aantal moeilijk vervulbare vacatures en naar de ernst van de problematiek. Niet verwonderlijk is dat alle instellingen en bedrijven het bestaan van moeilijk vervulbare vacatures als een ernstig en in ernst toenemend probleem zagen. Immers, de populatie is selectief. Maar verbazing wekte wél het feit dat de beantwoording van de vraag om hoeveel vacatures het gaat, problemen opleverde. Meestal ontbreekt het de vertegenwoordigers van de bedrijven aan een objectieve maatstaf om de gestelde vraag zinnig te beantwoorden. Een uitzondering op deze constatering vormen enkele overkoepelende organisaties en twee grote bedrijven, die zelf onderzoek naar het aantal moeilijk vervulbare vacatures hebben gedaan.

In hoofdstuk 3 is geconstateerd dat precies inzicht in het aantal moeilijk vervulbare vacatures bij veel bedrijven niet aanwezig is omdat een goede maatstaf voor het moeilijk vervulbaar zijn, ontbreekt. Een soortgelijke opmerking is te maken ten aanzien van de vacatieduur van de als moeilijk vervulbaar aangeduide arbeidsplaatsen. De meeste moeilijk vervulbare vacatures moeten binnen een afzienbare, als "normaal" beschouwde, periode zijn vervuld. Het moeilijk vervulbaar zijn komt dan tot uiting in de benodigde extra wervingsinspanningen, die moeten worden gedaan om de vacature -binnen de gestelde termijn- vervuld te krijgen.

Deze extra wervingsinspanning kan de vorm krijgen van het intensiever adverteren, maar ook uitmonden in het inschakelen van uitzendkrachten, het uitbesteden van werk of het verlagen van de functie-eisen. Vooral voor de lager gekwalificeerde functies zijn er meer alternatieven. Een vacatieduur van een arbeidsplaats van bij voorbeeld 2 maanden komt in de praktijk nauwelijks voor.

Is het probleem overtrokken omdat regelmatig geen antwoord kon worden gegeven op de vraag naar de omvang van het aantal moeilijk vervulbare vacatures? Neen. Uit de gesprekken blijkt dat vaak kostbare reacties volgen wanneer een vacature moeilijk vervulbaar blijkt. Veelvuldig werd genoemd het overwerken, het aantrekken van te laag gekwalificeerd personeel dat vervolgens intern geschoold moet worden, het uitbesteden van werk, het weggokopen van personeel, het gebruik van uitzendarbeid of zelfs het uitstellen van investeringen. Het ontbreken van inzicht in de preciese omvang van het aantal moeilijk vervulbare vacatures is veelal toe te schrijven aan het ontbreken van een geschikt criterium voor het moeilijk vervulbaar zijn. De vacatieduur is als maatstaf niet geschikt. Immers, er zijn betere alternatieven dan het laten openstaan van de vacature voor handen.



Bovendien is de omvang van het aantal moeilijk vervulbare vacatures geen indicatie voor de ernst van de problematiek. Van groter gewicht is de vraag om welke functies het gaat. Wat is hun strategisch belang in de organisatie, en hoeveel alternatieve oplossingen zijn er voor handen als de functie niet wordt vervuld? Uit de interviews blijkt voorts dat het probleem van het moeilijk kunnen aantrekken van personeel zich niet beperkt tot openstaande vacatures. Bij arbeidsplaatsen die door schaarse arbeidskrachten worden bezet, speelt bij bedrijven het probleem hoe mogelijk verloop kan worden tegengegaan of opgevangen.

De gevolgen zijn:

- het is niet mogelijk op grond van een objectief criterium, gebaseerd op het verschil tussen normale en feitelijke vacatieduur, moeilijk vervulbare vacatures van andere vacatures te onderscheiden. Dit onderscheid kan wel op grond van andere overwegingen worden gemaakt. Zijn de wervingsinspanningen toegenomen, of is er op een andere manier op een moeilijk vervulbare vacature gereageerd? In alle ondervraagde bedrijven en volgens bijna alle overkoepelende branches, is dit het geval;
- het macro-economisch onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures leidt tot een onderschatting van de problemen. Het verdient aanbeveling de aandacht te verbreden tot moeilijk vervulbare arbeidsplaatsen;
- het gebruik van een objectief criterium in macro-economisch onderzoek leidt tot onderschatting van de wervingsproblemen voor met name de lager geschoolde, technische functies. Een vacatieduur van bij voorbeeld 2 maanden komt bij de lagere technische functies nauwelijks voor.

In gesprekken met deskundigen op het gebied van de arbeidsmarkt (bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, uitzendbureau's, en Gewestelijk Arbeidsbureau's) werd bovenstaande constatering bevestigd.

Een belangrijk gegeven is dat grote bedrijven eerder signalen ontvangen over knelpunten bij de personeelsvoorziening dan kleinere. Een kleiner bedrijf zal eerder met een voldongen feit op de arbeidsmarkt worden geconfronteerd dan een grotere onderneming, met meer werknemers. Het niet vervullen van een arbeidsplaats bij een kleinere instelling leidt doorgaans tot ernstiger problemen dan bij een groter bedrijf: de alternatieven (interne recruitering, overwerk) zijn kleiner. Het verdient daarom aanbeveling instrumenten te ontwikkelen, die met name op de arbeidsbemiddeling van kleinere bedrijven zijn gericht.

De "information-lag" komt deels doordat de grotere bedrijven het zich kunnen veroorloven om zich goed op de arbeidsmarkt te oriënteren: er is vaker een personeelsafdeling. Maar er zijn ook andere oorzaken:

- grotere bedrijven worden met spontane sollicitaties geconfronteerd. In een vroeg stadium blijken kwantiteit en kwaliteit van de spontane sollicitaties af te nemen. Een duidelijk teken van toegenomen spanningen op de arbeidsmarkt;
- vanwege het grote aantal personeelsleden kunnen aan verloopcijfers vroegtijdig signalen worden ontleend;
- de -vaak informele- contacten met de GAB's zijn beter.

Kortom, grotere bedrijven zijn beter thuis op de arbeidsmarkt dan de kleinere bedrijven. In de volgende drie paragrafen worden algemene achtergronden van moeilijke vacatures geschetst voor zowel grote als kleine ondernemingen, op geschoold en ongeschoold niveau.



In dit hoofdstuk worden drie algemene oorzaken van moeilijk vervulbare vacatures geschetst, te weten: arbeidstijdverkorting (paragraaf 4.2.), werving (paragraaf 4.3.), en de discrepantie tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt (paragraaf 4.4.). De hoofdstukken 5 en 6 gaan in op specifieke achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures op geschoold, respectievelijk ongeschoold niveau.

4.2. Arbeidstijdverkorting

De eerste fase van arbeidstijdverkorting (tot 38 uur) heeft geresulteerd in een verbetering van de bezetting. Maar een verdergaande verkorting van de arbeidstijd (in o.a. de grafische sector, het wegvervoer, het openbaar vervoer) noodzaakt tot het aantrekken van nieuw personeel, dat gedeeltelijk niet of in onvoldoende mate voor handen is. Een hiermee verbonden punt is de gehoorde kritiek dat geen rekening wordt gehouden met de krappe arbeidsmarkt voor bepaalde, voor het bedrijf strategische beroepen. In dit verband is de opmerking gemaakt dat de hoge werkloosheidscijfers voor bepaalde beroepsgroepen met een aanbodoverschot ten onrechte zijn aangegrepen om een sectoraal uniforme arbeidstijdverkorting in te voeren, waardoor bij de werving van andere beroepsgroepen binnen de sector "bottle necks" ontstaan.

Uit de gesprekken bleek voorts dat de generieke arbeidstijdverkorting van 1982 tot problemen heeft geleid. Er moet sterker rekening worden gehouden met de gewijzigde vraag- en aanbodverhoudingen. De extra vraag naar arbeid uit hoofde van het economische herstel heeft de problemen met het vervullen van vacatures vergroot. Waar meer vraag is en het aanbod niet verandert, nemen de spanningen toe. Bovendien is de reactie op de zich herstellende conjunctuur -en dus de arbeidsvraag per sector- is verschillend. De bouw en de grafische sector bij voorbeeld reageren zeer snel op conjuncturele fluctuaties. Immers, er wordt niet op voorraad gewerkt. Het gevolg is dat bij het aantrekken van de conjunctuur al snel een piek in de vraag naar personeel ontstaat. De extra arbeidsvraag wordt niet over een langere periode van herstel uitgesmeerd. In het wegvervoer daarentegen ijlt de arbeidsvraag na. In eerste instantie blijft het aantal chauffeurs gelijk, maar wordt de beladingsgraad van de vrachtwagens hoger. Pas later, als de beladingen maximaal zijn, volgt een "spronggewijze" investering in materieel en personeel. Ook in dit geval is een piek in de vraag naar arbeid de resultante. Een tekort aan "strategisch" personeel kan een "bottle neck" voor uitbreidingsinvesteringen vormen.

Een algemeen heersende (en bevestigde) opvatting is dat het werkelijke, bemiddelbare werklozenbestand veel kleiner is dan de officiële cijfers aangeven. Het aanbod van werkzoekenden is zo gering dat moeilijk vervulbare vacature een "normaal" verschijnsel zijn geworden. "Achter elke functie waar opleiding wordt gevraagd, schuilt een schaarste", zo werd genoteerd. Daarnaast leidt de bestandsvervuiling ertoe dat de arbeidsmarktssignalen onjuist zijn. Immers, de vermeende vraag- en aanbodverhoudingen kunnen aanleiding zijn om arbeidstijdverkortende maatregelen in te voeren, terwijl de werkelijke situatie op de arbeidsmarkt zulks niet rechtvaardigt.



4.3. Werving

Het werven van nieuw personeel geschiedt volgens opgave vooral door "mond-op-mond"-reclame via eigen personeel, of door het plaatsen van advertenties. ¹ Volgens een schatting van een arbeidsbureau worden slecht 15 a 20% van de vacatures op ongeschoold niveau door de werkgevers gemeld. Een andere GAB noemde een percentage van 40. ² Voor deze functies wordt veelal geworven via streekbladen, raamadvertenties (in de horeca), of mond- op mond-reclame.

De grotere, in de steekproef betrokken bedrijven vergroten bovendien door gerichte contacten met (technische) scholen en door het organiseren van bedrijfsdagen het aanbod van werkzoekenden.

Opvallend was dat geen der geïnterviewden het Gewestelijk Arbeidsbureau een belangrijke rol toedeelde bij de werving. De representanten van de grotere bedrijven waardeerden de GAB's beter dan de kleinere, vanwege de persoonlijke contacten met een of verscheidene vertegenwoordigers van het GAB. Het GAB speelde in deze gevallen een rol bij het voorlichten van werkzoekenden over het bedrijf in kwestie. Doorgaans betrof het hier een GAB-vertegenwoordiger met specialistische kennis over het bedrijf. Deze vertegenwoordiger van het GAB wist welke werkzoekende wèl en welke niet met succes naar het bedrijf kon worden doorgestuurd. Deze vraaggerichte benadering werd door de grotere bedrijven gewaardeerd. Echter, het onbehagen bij de kleintjes werd erdoor versterkt. "Wij vissen ook bij het GAB achter het net", zo reageerde een kleine ondernemer op de voorkeursbehandeling van de grotere werkgevers.

De vertegenwoordigers van de kleinere bedrijven en de overkoepelende organisaties waren uitgesproken negatief over het functioneren van de GAB's. Hiervoor is gesteld dat juist kleinere bedrijven behoefte hebben aan ondersteuning bij de werving. De werving van kleinere bedrijven beperkte zich tot het adverteren en het inschakelen van persoonlijke contacten. De rol die het GAB bij het direct aantrekken van personeel speelde, was doorgaans klein. De vraag is of deze bescheiden wervingsinspanning het gevolg is van het ontbreken van geschikt aanbod (een kwalitatieve achtergrond), of (deels) juist de oorzaak is van het moeilijk vervulbaar zijn van vacatures. De navolgende indrukken werden aan de interviews ontleend.

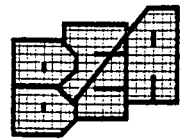
De geïnterviewden waren algemeen van mening dat het GAB het geschikte aanbod niet kon leveren. Het aanbod is te laag, of verkeerd geschoold: een kwalitatieve spanning. Deze indruk berustte in sommige gevallen op objectief onderzoek: het bestand van de GAB's werd -op eigen initiatief- doorgelicht. In de andere gevallen was er sprake van een stellige overtuiging van de geïnterviewde, gebaseerd op ervaringen met het GAB in het verleden.

Echter, er zijn ook elementen, die op het afgeven van verkeerde signalen op de arbeidsmarkt berustten:

- de GAB's leveren niet het maatwerk waar de bedrijven behoefte aan hebben. Er wordt met te brede categorieën beroepen gewerkt, zoals "lassers", "chauffeurs",

¹ Deze conclusie wordt bevestigd in het rapport van het Instituut voor Longitudinaal Beleidsonderzoek: ILB, op. cit., blz. 19.

² Een recent onderzoek noemt een percentage van 30% van alle bedrijven die hun vacatures melden. Zie: Instituut voor Longitudinaal Beleidsonderzoek, Hoe werven bedrijven (tweede meting), Amsterdam, oktober 1985.



"drukkers", "timmerlieden". Het gevolg is dat er irritaties bij de bedrijven ontstaan, en vacatures niet langer bij de GAB's worden gemeld. Beter geen aanbod, dan slecht aanbod, zo is de opvatting. In dit verband werd veelvuldig de opmerking gemaakt dat de sociale functie van het GAB botst met zijn functie als bemiddelaar. Het is nodig dat de bemiddelaar op de hoogte is van de behoefte van het bedrijf, en uit bedrijfs- oogpunt selectief te werk gaat;

- de coördinatie tussen de GAB's -over de gemeentegrenzen heen- is slecht. Er wordt geen gebruik gemaakt van elkaars bestanden. Het kan voorkomen dat het GAB waarmee een bedrijf het meest te maken heeft, niet het "natuurlijke" recruiteringsgebied bestrijkt. Het gevolg is dat het GAB -als bemiddelaar- wordt gepasseerd;
- in een enkel geval werd de opmerking gehoord dat de aanpak van het GAB om het aanbod te plaatsen verbetering behoeft. "Met de juiste bemiddeling kan elke werkloze worden geplaatst". Een voorwaarde is dat een globale aanpak wordt verlaten, en specifieke -op de werkloze in kwestie gerichte- maatregelen worden gebruikt. "De een heeft een psychologische aanpak nodig, de ander de harde hand". De werving kan worden verbeterd als bedrijf en GAB nauwer samenwerken, zoals in sommige gevallen al gebeurt. Het GAB werft dan kandidaten voor een scholingsprogramma, terwijl het bedrijf de geschoolden een baan biedt;
- de flexibiliteit van het GAB is gering. Contacten met het bedrijf zijn incidenteel, en geschieden doorgaans in een te laat stadium. In een vroeg stadium moet er contact worden gelegd met een bedrijf om de (toekomstige) personeelsbehoefte te peilen (een "verwijf" dat vice versa soms ook aan de bedrijven kan worden gemaakt);
- bezuinigingen hebben de mankracht en kwaliteit van het GAB aangetast. De automatisering van de bestanden blijft achterwege, waardoor een gerichte, efficiënte bemiddeling wordt bemoeilijkt. In een tijd waarin de vraag naar arbeid aantrekt, is de behoefte aan een goede bemiddeling groot. De praktijk laat zien dat juist dan op het bemiddelingsapparaat van het GAB wordt bezuinigd. Dit strookt niet met de marktgerichte benadering van de arbeidsbemiddeling door het GAB.

Er worden ook verkeerde signalen op de arbeidsmarkt afgegeven die niet bij het GAB hun oorsprong vinden, maar in de institutionele-, of bedrijfs sfeer zijn geworteld:

- de tijdshorizon op het gebied van het personeelsbeleid is vooral in de kleinere ondernemingen kort, zo bleek uit de gesprekken. Bovendien is de bezetting op het operationele niveau -mede onder invloed van de recessie- (te) krap: er is geen interne flexibiliteit. Hierdoor kan het voorkomen dat "plots" een omvangrijke vraag naar gespecialiseerd personeel blijkt, die snel moet worden opgevuld.
- vacatures worden in onvoldoende mate gemeld. Een recent initiatief van het Hoofdbedrijfsschap voor de detailhandel bij bedrijven in de regio Amhem en Utrecht (1.440 bedrijven) met het verzoek vacatures te melden bij het GAB, leverde slechts 15 a 20 extra aanmeldingen op;

Resumerend: het GAB speelt bij de werving een ondergeschikte rol. Deels is de achtergrond kwalitatief: het aanbod is er niet, of is niet geschikt. Voor een ander deel worden er verkeerde signalen op de arbeidsmarkt afgegeven. Vooral de werking van het GAB ondervindt veel kritiek. Het gevolg is dat het GAB als intermediaire instantie wordt gepasseerd. Maar ook het inzicht in de arbeidsmarkt van vooral de kleine bedrijven laat

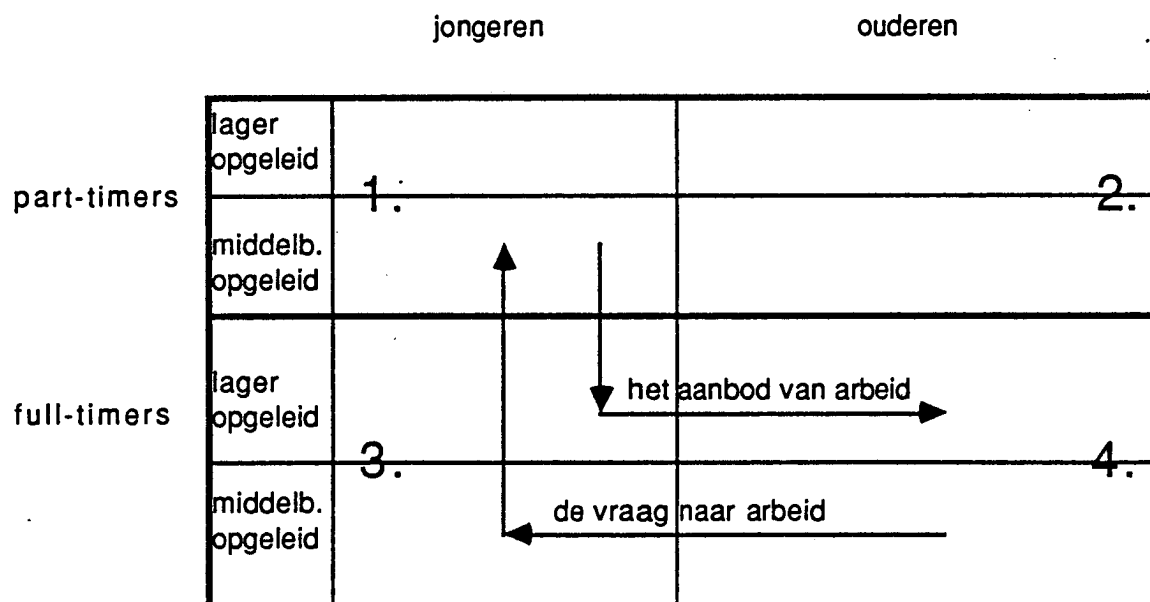


te wensen over. Hierdoor worden soms verkeerde signalen op de arbeidsmarkt afgegeven. Tenslotte is er een institutionele factor die tot een verkeerde afstemming van vraag naar en aanbod van arbeid heeft bijgedragen. De vraaggerichte benadering van de arbeidsbemiddeling door de GAB's wordt doorkruist door te bezuinigen op de daar aanwezige man- en spankracht terwijl de arbeidsvraag juist aantrekt.

4.4. "Mismatch" van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt

Er ontstaan moeilijk vervulbare vacatures doordat kenmerken van vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten. Bovendien is de ontwikkeling van de kwaliteiten in tegengestelde richting. Schematisch kan de "mismatch" als volgt worden weergegeven:

Schema 4.1. Een schematische voorstelling van vraag en aanbod, kenmerken en ontwikkeling op de arbeidsmarkt.



Uit het schema blijkt dat vraag naar en het aanbod van arbeid "langs elkaar heen bewegen":

- het werklozenbestand bestaat voor 37% uit mensen met alleen een basisopleiding, en voor 51% met uitgebreid lager onderwijs. Slechts 11% heeft een middelbare opleiding. Het lijkt erop dat het werklozenbestand is "afgeroomd": in het verleden zijn degenen met een wat hogere opleiding dan een basisopleiding uitgestroomd. Zoals in het schema tot uitdrukking wordt gebracht, bewegen vraag en aanbod zich op een verschillend scholingsniveau;
- de vraag naar arbeidskrachten betreft voor een belangrijk deel part-timers (rij 1) terwijl het aanbod in toenemende mate full-timers betreft (rij 2, medio maart 1986: 95%).
Het aanbod van arbeid beweegt zich naar rij 2, en de vraag naar arbeid naar rij 1;



- Ter illustratie: in de detailhandel is de trend waarneembaar om als reactie op het leegraken van segment 1 in verhevigde mate een beroep te doen op goedkope en flexibel ingestelde oudere gehuwde vrouwen (in segment 2). Het resultaat van de tegengestelde ontwikkelingen van vraag en aanbod is dat werkloosheid (in het bovenste gedeelte van segment 4) gelijktijdig met het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures kan voorkomen (onderste gedeelte van segment 1).

In de detailhandel wordt de discrepantie tussen vraag naar en aanbod van arbeid versterkt, door de tendens hoger opgeleiden en jongeren te vragen. Ouderen en lager opgeleiden zijn juist oververtegenwoordigd in het werklozenbestand. Vanwege het feit dat de detailhandel de belangrijkste werkgever van de drie branches is in het onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau is bij de algemene achtergronden uitvoerig ingegaan op de detailhandel. Schema 2 is echter ook illustratief voor de slechte afstemming van vraag en aanbod in de schoonmaakbedrijven en de horeca (kamermeisjes). Echter, er is een verschil. In de detailhandel spelen drie knelpunten:

- gevraagde en aangeboden opleiding;
- gevraagde en aangeboden arbeidscontract (part-time versus full-time); en
- leeftijd.

In de schoonmaakbranche en de horeca (kamermeisjes) ligt het accent vooral op de discrepantie tussen het full-time aanbod van arbeid en de part-time vraag naar arbeid.



5. SPECIFIEKE ACHTERGRONDEN OP GESCHOOLD NIVEAU

5.1. Inleiding

De specifieke achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures op geschoold niveau (doorgaans lager beroepsonderwijs, aangevuld met een opleiding in het kader van het leerlingenstelsel) staan in dit hoofdstuk centraal. Daartoe zijn gesprekken en interviews gehouden met vertegenwoordigers van overkoepelende werkgevers- en werknemersorganisaties, en het bedrijfsleven (bijlage I bevat de lijst met gesprekpartners).¹ Onderstaand tabel geeft een beeld van de populatie.

Tabel 5.1. Samenstelling van de populatie naar functie en sector.

functie:	
- overkoepelende organisaties	9
- bedrijven	10
sector:	
- geen specifieke sector	5
- groot- en kleinmetaal (inclusief vliegtuigbouw)	5
- bouw en installatie	3
- overig	6

De groot- en kleinmetaal, en de bouw zijn in de steekproef zwaar vertegenwoordigd, omdat macro-onderzoek aangeeft dat de problemen met het vervullen van vacatures daar ook het grootst zijn (zie ook tabel 3.1.).

Op grond hiervan zou men mogen verwachten dat de sector "banken, verzekeringen en zakelijke diensten" eveneens in de steekproef wordt vertegenwoordigd. Dit is niet het geval. In deze sector hebben moeilijk vervulbare vacatures vooral betrekking op automatiseringsfuncties. De achtergrond van de knelpunten is bekend: het aanbod vanuit het onderwijs ijlt na bij de sterk toegenomen vraag. Het antwoord op de probleemstelling van het onderzoek -wat zijn de achtergronden van moeilijk vervulbare vacatures?- is voor deze sector vooraf al bekend: er is sprake van een absoluut tekort.

De inventarisatie van knelpunten toont een grote verscheidenheid van knelpuntberoepen. De aanduiding van sommige beroepen en functies is zeer algemeen, zoals "lasser", "frezer", "technicus" of "secretaresse". Echter, in de gesprekken gaven de bedrijfsvertegenwoordigers een nadere invulling van de functies, gericht op het bedrijf in kwestie. Het ging bij voorbeeld om lassers en frezers met specifieke kwalificaties, en om secretarissen met een zeer goede beheersing van de Engelse taal.

De inventarisatie laat zien dat de knelpunten vooral bij de geschoolde functies op uitvoerend niveau, en bij de leidinggevende, hoog gekwalificeerde functies liggen. Het middenkader is ondervertegenwoordigd.

¹ In samenspraak met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de WRR, het NCW, en het KNOV is een selectie gemaakt van bedrijven die met "probleem"-vacatures kampen.



Met betrekking tot de lagere technische functies is de Its-c-richting veel gevraagd. Aanvulling geschiedt dan in het kader van het leerlingstelsel. De vraag naar Its'-ers met een algemene oriëntatie is zeer klein: het niveau wordt te laag geacht door werkgevers. Een mavo'-er wordt dan geprefereerd. Echter, het aanbod van Its-c'-ers is gering: deze spanning tussen vraag en aanbod is kwalitatief van aard. Er werd een groot aantal functies genoemd, die als "moeilijk vervulbaar" werden beschouwd.

Technische functies:

- lassers
- pijpfitters
- isolatieplaatwerkers
- bankwerkers
- werktuigbouwkundigen
- elektronika-specialisten
- frezers
- "high-tech"-specialisten
- scanneroperators (grafische industrie)
- offset-drukkers en kleurendrukkers
- diverse technici, maar ook ongeschoolden, op het gebied van de grond-, weg- en waterbouw
- technische vaklieden in de bouw
- bedieningsvaklieden
- monteurs
- voormannen
- meubelmakers
- heftruckchauffeurs
- leidinggevende monteurs
- technisch tekenaars
- projectleiders
- bedieningspersoneel numeriek gestuurde machines
- technici meet- en regeltechniek
- technici op het gebied van de materiaalkunde

Commerciële functies:

- functies voor heao'-ers, bedrijfseconomische richting
- filiaalchefs
- bedrijfsleiders
- calculators
- secretaresses
- organisatiedeskundigen
- topmanagers
- marketing- en verkoopdeskundigen
- automatiseringsdeskundigen

Overige functies:

- gediplomeerd verpleegkundige
- specialistisch verpleegkundige

In het vervolg van dit hoofdstuk worden de drie belangrijkste oorzaken van moeilijk vervulbare vacatures op geschoold niveau (nieuwe functies of functie-eisen, kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod, en imago en arbeidsomstandigheden) beschreven.



5.2. Nieuwe functies of functie-eisen

Tijdens de interviews werd gevraagd naar de factoren die een rol hebben gespeeld bij het moeilijk vervulbaar zijn van vacatures/arbeidsplaatsen. Het turven van het aantal keren dat een factor als belangrijkste werd genoemd, levert het volgende beeld op (tabel 5.2.).

Tabel 5.2. Aantal keren dat een factor als de belangrijkste factor is genoemd, naar sector en functie.

	totaal	metaal & bouw	overig	overkoe- pelend	bedrijven
- nieuwe functie/ functie-eisen	10	2	8	7	3
- kwaliteit en/of kwanti- teit van het arbeidsaanbod	6	4	2	1	5
- imago en arbeidsom- standigheden	3	2	1	1	2

Nieuwe functies of functie-eisen werden in veruit de meeste gesprekken als belangrijkste oorzaak van moeilijk vervulbare vacatures op geschoold niveau aangegeven: 10 van de 19 keer.

Opvallend was dat de bedrijven zelf minder accent leggen op de functie-eisen dan de overkoepelende organisaties: respectievelijk 3 en 7 keer. Bij nader inzien niet verwonderlijk. De bedrijven zoeken in eerste instantie de oorzaak voor het niet aansluiten van vraag en aanbod extern: de kwaliteit van het aanbod (scholing) laat te wensen over, of de kwantiteit ten opzichte van de vraag schiet tekort. De overkoepelende instanties benadrukken een interne factor: de functies of functie-eisen zijn veranderd.

Als belangrijkste achtergrond voor de veranderende functies/functie-eisen werd de voortschrijdende techniek genoemd. Traditionele beroepen verdwijnen en maken plaats voor anderssoortige werkgelegenheid. Daardoor is het mogelijk dat saneringen (en het afvloeien van personeelsleden) gepaard gaan met het moeilijk vervulbaar zijn van vacatures. Voorbeelden zijn:

- de bouw en isolatie. In plaats van ongeschoolde arbeidskrachten wordt vakmanschap gevraagd;
- de grafische sector. De handmatige, arbeidsintensieve beroepen maken plaats voor procesmatige technische functies;
- de textiel. Ook hier verdwijnen handmatige functies. Er wordt in sterkere mate dan voorheen een beroep gedaan op technisch inzicht;
- de chemie. Om de (internationale) concurrentie bij te blijven, zijn continue produkt- en procesinnovaties nodig. De gestelde opleidingseisen veranderen voortdurend;
- de metaal. Een voorbeeld is de lastechniek, die specialistischer wordt;
- de gezondheidszorg. Ook de functie-eisen van verzorgende functies veranderen voortdurend. Zo wordt in toenemende mate technische kennis en inzicht van



verpleegkundigen verlangd. Dit geldt met name voor het personeel op de intensive-care en de nierspoelafdelingen.

De belangrijkste oorzaak voor het ontstaan van nieuwe functies of functie-eisen is de technische ontwikkeling. Schematisch kan worden gesteld dat de technische ontwikkeling heeft geleid tot:

- a) het werven van personeel in een nieuw segment, waar de concurrentie scherp is en het aanbod zeer klein;
- b) het werven in een ander, reeds bestaand segment;
- c) het werven in het zelfde segment, maar met hogere eisen aan het aanbod.

ad a) nieuw segment

De indruk die uit de gesprekken werd verkregen, is de volgende.

De technische ontwikkeling heeft ertoe geleid dat de arbeidsmarkt voor technische functies op uitvoerend niveau verder gesegmenteerd raakt. Vraag en aanbod kunnen daardoor elkaar moeilijker vinden. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op vakmanschap, en gespecialiseerde technische kennis, die er in het oude wervingssegment van de arbeidsmarkt niet of onvoldoende zijn. Kenmerkend zijn de uitspraken dat de aanduiding "lasser", "metselaar", "drukker" of "chauffeur" nietszeggend zijn geworden. Het gaat om de specifieke vaardigheden van de lasser, metselaar, drucker of chauffeur in kwestie. De oude categorieën zijn te breed geworden.

Uit de interviews is gebleken dat het ontstaan van een nieuw segment op de arbeidsmarkt vooral in verband staat met veranderende functie-eisen in een bedrijf of bedrijfstak, die nog niet algemeen voor het beroep gelden. Voorbeelden zijn de beroepen "lasser", en "verspaner", die per bedrijfstak een specifieke taakinhoud hebben gekregen. Het opzetten en verzorgen van de scholing lijkt daarom in eerste instantie een taak voor het bedrijf of de bedrijfstak. De door het bedrijf of de bedrijfstak georganiseerde functiespecifieke opleidingen moeten worden aangepast, en om-, her-, en bijscholingscursussen dienen te worden georganiseerd. Pas in een later stadium, waarin de functiegerichte eisen algemeen zijn geworden, zal het reguliere beroepsonderwijs zich (deels) moeten aanpassen.

ad b) ander segment

Niet altijd leidt de techniek tot het ontstaan van nieuwe segmenten op de arbeidsmarkt. Soms is het effect van de techniek dat wel op een ander, maar niet op een nieuw segment van de arbeidsmarkt personeel moet worden geworven. Dit is het geval in de dienstverlenende sector. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op "allrounders", met een hogere opleiding. De nadruk is komen te liggen op middelbaar opgeleiden. Ook voor bepaalde functies in de textiel en de grafische sector is dit het geval. Vanwege de anderssoortige eisen wordt de traditioneel gesloten grafische sector zelfs opengebroken: het accent verschuift van grafici met automatiseringsinzicht naar automatiserings- deskundigen met een grafische belangstelling.

De verschuiving naar een ander segment is tevens waarneembaar in sectoren die internationaal moeten concurreren. Het aandeel van het midden- en hoger kader blijkt in korte tijd snel te zijn toegenomen om kwalitatief en innovatief in het goede spoor te kunnen blijven. Er is sprake van een "up grading" van functies.

In het geval dat de werving verschuift naar een bestaand segment van de arbeidsmarkt, moet het reguliere beroepsonderwijs zich aanpassen. De in- en uitstroom moet toenemen: in eerste instantie een taak voor de overheid. Vereenvoudigend kan worden gesteld dat de afgegeven signalen op de arbeidsmarkt onjuist zijn indien de overheid



tekort schiet. Echter, deze aanpassing kan slechts met een aanzienlijke vertraging plaatsvinden: de beïnvloeding van de overheid van de in- en uitstroom is indirect en vergt minimaal de duur van de opleiding.

ad c) zelfde segment

Ten slotte is het denkbaar dat de techniek de functie-eisen heeft veranderd, maar dat desalniettemin in het zelfde segment wordt geworven. Er kan sprake zijn van het stellen van te hoge eisen aan het arbeidsaanbod in het betreffende segment. Dit lijkt vooral het geval in branches waar de drempel om zelf te beginnen, laag is.

Een voorbeeld is het installatievak. Een gericht, planmatig personeelsbeleid ontbreekt: het inzicht in de werking van de arbeidsmarkt is gering. Het personeelsbeleid is een ad hoc gebeuren, gebonden aan één persoon, en diens inzichten.

Het gevolg van de slechte planning is dat de interne flexibiliteit op personeelsgebied gering is. Snel moet een beroep worden gedaan op de externe arbeidsmarkt (en op flexibele vormen van arbeid), en te snel worden resultaten verwacht.

In een van de gesprekken werd een nadere verklaring voor het verschijnsel van de slechte planning gegeven. De tijd van het management wordt in toenemende mate door technologische innovaties in beslag genomen, waardoor er op personeelsgebied capaciteitsproblemen ontstaan.

De conclusie van deze paragraaf is dat het ontstaan van nieuwe functies en/of functie-elementen ten gevolge van de voortschrijdende techniek een belangrijke oorzaak is voor het moeilijk vervulbaar zijn van vacatures. Voor de technische functies op uitvoerend niveau betekent dit een verdere segmentering van de arbeidsmarkt. Er ontstaat vraag op een nieuw arbeidssegment, terwijl het aanbod nog ontbreekt. De zo ontstane spanning tussen vraag en aanbod is kwalitatief: moeilijk vervulbare vacatures ontstaan vanwege de heterogeniteit van vraag en aanbod van arbeid. Het aanbod ontbreekt vooralsnog om aan de vraag te kunnen voldoen. Het is ook mogelijk dat de technische vooruitgang leidde tot een toegenomen vraag in een ander, reeds bestaand segment van de arbeidsmarkt. Ook dan is de achtergrond kwalitatief van aard. Dit is het geval in de niet-technische, dienstverlenende sector, de grafische sector, en de textielsector.

Een verkeerd signaal op de arbeidsmarkt wordt afgegeven indien in het zelfde segment van de arbeidsmarkt wordt geworven en te hoge eisen gesteld worden, gegeven de kwalificaties van het arbeidsaanbod in het betreffende segment. Dit is het geval bij bedrijven waar het personeelsbeleid als restpost wordt gezien, waar de interne flexibiliteit op personeelsgebied gering is. In het algemeen is de kans hierop groter bij kleinere bedrijven, en in branches waar de toetredingsdrempel laag is.

5.3. Kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod

"Kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod" zijn in zes van de negentien interviews als belangrijkste factor aangegeven. Als tweede factor scoorde zij het hoogst: negen keer (zie tabel 5.3.).



Tabel 5.3. Frequentieverdeling van de belangrijkste factoren.

	kwaliteit en/ of kwantiteit	functie-eisen	imago en arbeids- omstandigheden
1e score	6	10	3
2e score	9	5	5

De "kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod" werd in alle gevallen in verband gebracht met:

- I. nieuwe functies of functie-eisen; of
- II. imago en arbeidsomstandigheden.

ad I. In het algemeen kan worden gesteld dat de relatie tussen "kwaliteit..." en "nieuwe functies..." wijst op het tekortschieten van het scholingsniveau bij de veranderende technische eisen. De veranderende functie-eisen noodzaken het reguliere beroepsonderwijs, de beroepsopleidingen, en de buitenschoolse onderwijsvoorzieningen om zich aan te passen. En dat gebeurt in onvoldoende mate of in een te laag tempo: de kwaliteit van het aanbod laat te wensen over.

ad II. De relatie tussen "kwaliteit en kwantiteit..." en het imago wijst op een andere oorzaak. Het imago van de bedrijfstak of het beroep is dermate slecht dat de instroom naar het technische onderwijs, of de gewenste richting binnen het onderwijs, te gering is om aan de vraag te voldoen. Niet zozeer de kwaliteit van het onderwijs staat ter discussie, maar de kwantiteit: de instroom is onvoldoende.

Het grote aantal keren dat "kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod" in combinatie met "nieuwe functies en/of functie-eisen" werd genoemd, geeft aan dat er veel kritiek op het onderwijs is. De kritiek betreft vooral het reguliere beroepsonderwijs:

- het niveau van met name het lagere technische onderwijs wordt te laag bevonden. Het lts is te zeer "restonderwijs" geworden: "een slap aftreksel van de mavo". De vakken zijn te zeer algemeen-vormend, en te weinig op de praktijk gericht. Een neveneffect is dat ook het lerarencorps in kwaliteit daalt: men geeft liever les op de mavo of mts. Zo kan een vicieuze cirkel ontstaan: het lerarencorps daalt in kwaliteit, het niveau van onderwijs neemt af, de aantrekkelijkheid voor leerling en leraar daalt enzovoort. Een ander gevolg is dat een lts'-er in de praktijk minder mogelijkheden heeft om naar hogere functies door te stromen. De aantrekkelijkheid van de technische scholen wordt hierdoor verder aangetast. Ten gevolge van de afnemende kwaliteit van het onderwijs en de lage waardering voor vakmanschap, is de instroom van leerlingen gedaald. Een potentieel goede lts'-er gaat nu naar het algemeen vormend onderwijs;
- hoewel minder vaak genoemd, wordt ook kritiek geuit op het niveau van de hogere technische opleidingen: de aansluiting met de praktijk laat te wensen over. Er wordt bij voorbeeld te weinig aandacht besteed aan informatica, en de richting werktuigbouwkunde is niet voldoende praktisch. Ook op het universitaire niveau



was kritiek. De tweefasen-structuur leidt tot het aanbod van ingenieurs die geen stage hebben gelopen, en weinig "feeling" met de praktijk hebben;

- de "praktijk"-gerichte opleidingen in het kader van de wet op het leerlingstelsel voldoen niet. Dit komt met name door de overheidsvoorschriften, die differentiatie naar beroepseisen maar in beperkte mate mogelijk maken. Zo is een uniforme opleidingsduur van 2 jaar in het leerlingstelsel voor de grafische vakken niet geschikt. Sommige beroepen vergen een langere, andere een kortere opleidingsduur.

De genoemde kritiek op de kwaliteit van het reguliere beroepsonderwijs heeft betrekking op de veronderstelde te trage aanpassing van het lesprogramma op arbeidsmarktomstandigheden en veranderende functie-eisen. Het reguliere beroepsonderwijs vangt in onvoldoende arbeidsmarkt signalen op, of "vertaalt" deze niet of onjuist in zijn lesprogramma's.

Wordt wellicht verlangd dat het reguliere onderwijs de lacunes opvult die eigenlijk door de functiespecifieke opleidingen van de bedrijven of de bedrijfstak (inclusief omher-, en bijscholingscursussen) moeten worden opgevuld? Idealiter leidt het reguliere beroepsonderwijs op voor het beroep in brede zin, en brengen de interne programma's de aansluiting met de praktijk/het bedrijf tot stand.

Uit de gesprekken bleek dat deze taakverdeling in de praktijk te wensen overlaat. Het reguliere beroepsonderwijs leidt niet op voor een beroep in brede zin, maar heeft de aansluiting met het beroep geheel verloren. Een duidelijk signaal hiervan is het gegeven dat de instroom van het leerlingstelsel of de eigen bedrijfsopleidingen niet langer exclusief afkomstig is van het reguliere beroepsonderwijs.

In sommige gevallen werd een beroep gedaan op algemeen-opgeleiden (mavo'-ers). Immers, de praktische oriëntatie van een lts'-er wordt zo laag gevonden dat aan een bredere algemene oriëntatie de voorkeur wordt gegeven, of de kwantiteit van de wel geschikt bevonden stroming (lts-c) schiet tekort. Het gevolg is dat interne bedrijfsopleidingen van grote bedrijven noodgedwongen zeer breed -voor het beroep- moeten opleiden. De kleintjes moeten genoegen nemen met de dalende kwaliteit van het aanbod. Uit rentabiliteitsoverwegingen kunnen zij geen interne scholingscursussen organiseren, terwijl bedrijfstakopleidingen niet altijd voldoende soelaas brengen, of zelfs geheel niet aanwezig zijn.

Alleen zeer grote bedrijven die een omvangrijk en geconcentreerd beroep op de regionale arbeidsmarkt doen, kunnen zich eigen scholingsprogramma's veroorloven. Echter, vooral in het recente verleden zijn ook de functiespecifieke beroepsopleidingen van de bedrijven te kort geschoten. Er is een generatie vaklieden verloren gegaan doordat het bedrijfsleven een groot aantal praktijk-leerplaatsen heeft afgestoten. De aansluiting tussen het reguliere beroepsonderwijs en de praktijk, die door de bedrijfsopleidingen en de praktijk-leerplaatsen tot stand moet worden gebracht, ging hierdoor teniet. De doorstroming vanuit het reguliere beroepsonderwijs werd geblokkeerd.

Ongetwijfeld zijn er moeilijk vervulbare vacatures ontstaan doordat het bedrijfsleven in het verleden in eigen vlees heeft gesneden. Het aantal praktijkplaatsen is afgekald: er is verkeerd op de toekomstige personeelsbehoefte gereageerd. Ten tijde van een recessie zal het bedrijf geen geld spenderen aan zijn mogelijke toekomstige personeel. De interne scholing kan dan ook niet aan het individuele bedrijf worden overgelaten. De instroom in het leerlingwezen dient ongevoelig te zijn voor conjuncturele schommelingen.



De indruk is dat de kans op een dergelijke ontwikkeling in de toekomst kleiner is geworden. Er zijn overkoepelende stichtingen in het leven geroepen die de scholingsactiviteiten per branche centraliseren en coördineren. Enkele kenmerken van deze stichtingen zijn:

- er is doorgaans een samenwerkingsverband tussen werkgevers in de branche en werknemers;
- de stichtingen verzorgen opleidingen in het kader van het leerlingstelsel en doorgaans de eigen, niet gesubsidieerde om-, her-, en bijscholingscursussen van de branche;
- de leerling treedt meestal voor 2 jaar (de duur van een opleiding in het kader van het leerlingstelsel) in dienst van het samenwerkingsverband, en wordt als het ware bij de bedrijven geplaatst. Deze bedrijven betalen voor dit praktische deel de stichting een vergoeding (metaal). Een variant is dat de leerling in dienst van het bedrijf komt: er wordt een gecombineerde leer- arbeidsovereenkomst gesloten (grafische sector). De bedrijfstak komt de bedrijven die leerlingen in dienst nemen via een subsidie tegemoet. Dit geschiedt door middel van fondsvorming. Het fonds wordt door overheidssubsidies, en door afdracht van een percentage van de loonsom van de aangesloten bedrijven gevoed;
- soms wordt een arbeidsplaats na de opleiding gegarandeerd. Meestal is een arbeidsplaats na het voltooien van de opleiding een feit.

Ondanks deze maatregel blijft de mogelijkheid van het geven van verkeerde signalen op de arbeidsmarkt aanwezig. Immers, de band van de scholing in het kader van het leerlingstelsel met het bedrijf wordt door de genomen maatregelen afgezwakt: de scholing geschiedt op bedrijfstakniveau, en de invloed van de overheid leidt tot een bredere oriëntatie van de scholing dan het individuele bedrijf.

Zoals al eerder werd geconstateerd, is er een scheiding van verantwoordelijkheden te maken op het gebied van de scholing. De overheid draagt in eerste instantie de zorg voor het reguliere beroepsonderwijs, en het bedrijfsleven voor de opleidingen die de aansluiting tussen het bedrijf en de functie tot stand moeten brengen.

De factor kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod wordt als eerste of tweede oorzaak voor het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures frequent genoemd. Volgens de respondenten is dit terug te voeren op het tekortschietende reguliere beroepsonderwijs, of op het slechte imago van een bedrijfstak.

Resumerend kunnen we stellen dat het reguliere beroepsonderwijs in onvoldoende mate signalen van de arbeidsmarkt opvangt en "vertaalt". In deze paragraaf is de conclusie dat ook de functiegerichte beroepsopleidingen van de bedrijven of de bedrijfstakken te kort hebben geschoten. Zo is het aantal praktijk-leerplaatsen ten tijde van de recessie afgekald. De inmiddels genomen maatregelen zijn echter positief te waarderen: de bedrijfsscholing is in een aantal sectoren van het bedrijfs- naar het bedrijfstakniveau gebracht. Wel neemt het gevaar toe dat de afstemming van de scholing met de praktijk slechter wordt. Immers, de afstand tussen het bedrijf en het scholingsinstituut wordt groter. Ten slotte blijkt soms de verantwoordelijkheid voor een goede aanpassing van opleiding en functievereisten ten onrechte bij het reguliere beroepsonderwijs -en daarmee bij de overheid- te worden gelegd. Van het reguliere beroepsonderwijs mag geen bedrijfsspecifieke beroepsopleiding worden verwacht.



Wel moet hierbij de kantteking geplaatst dat uit rentabiliteitsoverwegingen geen eigen scholingsprogramma van kleinere en zwakkere bedrijven mag worden verlangd. De overheid kan in dat geval stimulerend optreden en bedrijfstakinitiatieven aanmoedigen.

5.4. Imago en arbeidsomstandigheden

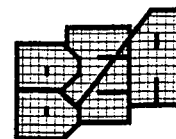
In paragraaf 5.3. werd al opgemerkt dat de factor "kwaliteit en/of kwantiteit van het arbeidsaanbod" soms in verband wordt gebracht met het te laag geachte niveau van het onderwijs, of met het imago van de bedrijfstak. Het slechte imago zou tot een gering animo voor het betreffende beroep leiden.

Een groot aantal praktijkplaatsen in het kader van het leerlingstelsel blijft onbezet, en de stroom afgestudeerden in de voor de bedrijfstak relevante richting is te klein om aan de vraag te voldoen.

Bijna alle bedrijven en overkoepelende organisaties in de metaal en bouw noemden het imago als belangrijke factor voor het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures. Behalve het imago speelden ook de als ongunstig ervaren arbeidsvoorwaarden sommige bedrijven parten.

Als negatieve arbeidsvoorwaarden werden genoemd:

- de geringe netto financiële beloning van het overwerk en de ploegendiensten. De fiscale belasting van overwerk en het werken in ploegendiensten hiervan wordt als een knelpunt ervaren. Opvallend is dat het voorkomen van overwerk door de werknemers niet als een nadeel wordt gezien. Integendeel, het is een middel om in een laaggeschoolde functie toch een hoog inkomen te verkrijgen (chauffeurs);
- de arbeidstijdverkorting. In sectoren waar de arbeidstijdverkorting verder dan in andere sectoren is doorgevoerd, wordt de arbeidsplaats als minder aantrekkelijk ervaren. De reden hiervan is de geringere financiële beloning die aan een "gekorte" arbeidsplaats is verbonden. Het potentiële aanbod wil voor 40 uur worden betaald. De gevolgen zijn tweërlei: ten gevolge van de arbeidstijdverkorting neemt de vraag naar arbeid toe en daalt het aanbod;
- deeltijd- en afroepcontracten in sommige bedrijfstakken. Deze vraag naar flexibel inzetbaar personeel strookt niet met de voorkeur van het arbeidsaanbod voor vaste contracten. De behoefte aan flexibel inzetbaar personeel is in het midden- en kleinbedrijf, in de detailhandel en de vervoers- en grafische sector zeer groot (stukproductie, er kan niet op voorraad worden geproduceerd). In deze sectoren is de gevoeligheid voor de conjunctuur, en hiermee de onzekerheid op personeelsgebied, groot;
- de geringe wervende kracht van de salarisstructuur voor hogere functies en carriëreperspectieven van (semi-)overheidsbedrijven ten opzichte van de particuliere bedrijven. Binnen de particuliere sector hebben kleinere bedrijven in het midden- en kleinbedrijf een geringere aantrekkingskracht dan de grotere bedrijven (het kleinbedrijf wordt wel het opleidingsinstituut voor het grootbedrijf genoemd);
- specifieke arbeidsomstandigheden in de bouw en installatie. Er wordt in de buitenlucht gewerkt, op grote hoogten, er wordt gesjouwd. In de vervoerssector leidt het "lang van huis zijn" van internationaal opererende chauffeurs tot een sociaal isolement. Hierdoor wordt het aanbod beperkt.



Het slechte imago dat bepaalde bedrijfstakken bij de personeelswerving parten speelt, blijkt vaak een onjuiste inschatting van de actuele situatie, berustend op inmiddels gewijzigde arbeidsomstandigheden. De afgegeven signalen op de arbeidsmarkt zijn in dat geval niet juist.

Ook bezuinigingsoperaties (in de gezondheidszorg) en saneringen (metaal, textiel) kunnen het imago verslechteren. Zo hebben omvangrijke bezuinigingen in de gezondheidszorg ertoe geleid dat leerlingverplegers die de opleiding van 3 1/2 jaar hadden voltooid, niet konden worden geplaatst. Niet alleen ging daardoor een generatie van gediplomeerde verplegers verloren, maar ook stagneerde de instroom van nieuwe leerlingen.

Opvallend is de in de interviews gemelde nadruk van het arbeidsaanbod op de financiële arbeidsvoorwaarden. Arbeidstijdverkorting, flexibele contracten, overwerk, ploegendiensten, worden als negatief ervaren vanwege hun nadelig respectievelijk gering positief effect op het besteedbare inkomen. Dit lijkt het gevolg te zijn van de toegenomen vraag naar bepaalde categorieën arbeid, die op deze manier tot uiting komt in toenemende looneisen. Immers, het betreffende schaarse arbeidsaanbod heeft een ruime keuze van bedrijfstakken tot zijn beschikking. Het gevolg is dat bedrijfstakken die "voorop" lopen met arbeidstijdverkorting, overwerk, en ploegendiensten als eerste met knelpunten op personeelsgebied worden geconfronteerd. Uit hoofde van dit effect moeten te grote verschillen tussen sectoren worden voorkomen. Een streven dat echter botst met de uiteenlopende reacties -en dus arbeidsvraag- van de sectoren op het conjuncturele herstel. Het verdient daarom aanbeveling de vraag- en aanbodverhoudingen per beroepsgroep een belangrijker rol toe te kennen bij de onderhandelingen over de arbeidstijdverkorting: een criterium dat over de sectoren heen kan lopen.

De vraag kan worden gesteld of de fiscale belasting van het werken in ploegendiensten niet te zwaar is. Het geringe verschil tussen de netto beloning van "regelmatige" arbeid enerzijds en ploegenarbeid anderzijds, kan een knelpunt betekenen voor het vervullen van vacatures die naar hun aard het werken in ploegendiensten met zich mee brengen.

Zoals geconstateerd, botst de behoefte aan werkgeverskant aan flexibele contracten met de voorkeur aan de aanbodkant van arbeid. Indien deze behoefte aan flexibele contracten voortvloeit uit de aard van het productieproces, dan is de achtergrond kwalitatief, en berust zij niet op het geven van onjuiste signalen op de arbeidsmarkt. Echter, zij kan ook voortkomen uit de slechte personeelsplanning van (kleine) ondernemingen: de signalen op de arbeidsmarkt zijn onjuist. Het zelfde geldt voor het werken in ploegendiensten en het overwerk.

Een slecht imago berust vaak op verkeerde inzichten in de omstandigheden in een sector. Dit neemt niet weg dat een eenmaal verkregen slecht beeld moeilijk is te corrigeren. Bezuinigingen, saneringen en slechte arbeidsomstandigheden in het verleden laten voor een langere periode hun sporen na. Een andere bron van spanning op de arbeidsmarkt zijn de als ongunstig ervaren arbeidsvoorwaarden. Genoemd zijn flexibele contracten, in uren "gekorte" arbeidsplaatsen, ploegendiensten, overwerk. Zij worden als negatief ervaren vanwege hun nadelig (of gering positief) effect op het besteedbare inkomen. De achtergrond is voor een belangrijk deel kwalitatief: een uiting van de toegenomen schaarste aan bepaalde categorieën arbeid. De arbeidsmarkt functioneert goed. Vanwege de niet uniforme invoering van arbeidstijdverkorting over de sectoren worden sectoren die vooroplopen het eerst met knelpunten geconfronteerd. Verkeerde signalen op de arbeidsmarkt zijn in het spel indien de flexibele contracten, het overwerk, en de ploegendiensten het gevolg zijn van tekortschietend management en planning.



6. SPECIFIEKE ACHTERGRONDEN OP ONGESCHOOLD NIVEAU

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staan de specifieke oorzaken van moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold, maar -naar zal blijken- geïnteresseerd niveau, centraal (onder "ongeschoold" wordt verstaan "geen vereiste afgeronde opleiding").

Door middel van gesprekken en interviews kon een gedifferentieerd, op de praktijk gericht beeld van het verschijnsel worden verkregen (bijlage III bevat de lijst met gesprekspartners). Tabel 6.1. geeft een beeld van de verdeling over branches en functies van de resterende dertien gesprekken.

Tabel 6.1. Verdeling van de gesprekken naar branche en functie.

branche		functie	
detailhandel	4	overkoepelend	4
horeca	3	bemiddelend	3
schoonmaak	3	bedrijven	6
geen specifieke branche	3		

De keuze van bedrijven sluit aan bij de resultaten van een onderzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar de openstaande vraag in enkele "probleemberoepen" per provincie. ¹ Knelpunten bij het werven van ongeschoold personeel geven de beroepen kamermeisje en schoonmaker/werkster. ² Signalen vanuit de arbeidsbemiddeling duiden bovendien op winkelpersoneel als zijnde moeilijk te werven. Aansluitend is gekozen voor drie sectoren: de detailhandel, de horeca, en de schoonmaak. Bijlage V bevat een brancheschets van de drie sectoren.

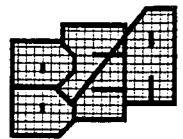
De gesprekken betroffen alle bedrijven en bemiddelende instanties die in Noord-Holland zijn gevestigd. De reden hiervan is dat Noord-Holland als een regio met knelpunten bij de arbeidsbemiddeling bekend staat.

In alle gesprekken met vertegenwoordigers van de bedrijven werd door de gesprekspartners gesteld dat moeilijk vervulbare vacatures in de detailhandel, de horeca en de schoonmaak een normaal verschijnsel zijn geworden. Uitspraken van GAB-representanten en functionarissen van de overkoepelende instellingen bevestigen deze indruk. Echter, er zijn verschillen, en wel:

- per regio. Dit geldt met name voor de moeilijk te vervullen vraag naar kamermeisjes. De stedelijke concentratie van grote hotels in de regio Amsterdam bij voorbeeld leidt tot een groot beroep op de arbeidsmarkt, die niet kan worden vervuld;

¹ De selectie is tot stand gekomen in nauw overleg met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de WRR, en het Gewestelijk Arbeidsbureau Amsterdam.

² Conceptrapport Toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (Arbvo), Rijswijk, 1986.



- per bedrijf. Dit is met name het geval voor bedrijven in de detailhandel. Ondernemingen in de foodsector kampen met grotere problemen op de arbeidsmarkt, dan bedrijven in de non-food. Dit is ten dele het gevolg van de sterkere expansie van de foodsector ten opzichte van de non-food, maar is ook terug te voeren op het anderssoortige imago van de foodsector. Verder zijn er ook verschillen binnen de foodsector, afhankelijk van de kwaliteit van het personeelsbeleid, de (secundaire) arbeidsvoorwaarden, en het type produkt (een boetiek doet het goed).

De problemen in de genoemde drie sectoren blijken niet alleen uit het feit dat personeel moeilijk is aan te trekken. Soms is zelfs het tegendeel het geval, en lijkt het aantal sollicitanten op een vacature ruim voldoende. In het laatste geval blijkt het moeilijk vervulbaar zijn uit het hoge verloop, waardoor regelmatig een beroep op de arbeidsmarkt moet worden gedaan, of uit het aannemen van feitelijk niet geschikt personeel (schoonmaakbranche, kamermeisjes).

In hoofdstuk 3. werd de conclusie getrokken dat het macro-economische onderzoek tot een onderschatting van de wervingsproblemen voor lager geschoolde technische functies leidt. De achtergrond hiervan is dat als criterium voor het moeilijk vervulbaar zijn alleen de openstaande duur van de vacature wordt gehanteerd. Immers, een vacatieduur van bij voorbeeld twee maanden komt bij uitvoerende functies -ook als zij moeilijk vervulbaar zijn- nauwelijks voor. Er is een alternatief gevonden in de vorm van uitzendarbeid, uitbesteding of zelfs het uitstellen van een project.

Het onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau versterkt deze conclusie, en voegt eraan toe dat door het aantrekken van ongeschikt personeel en het verschijnsel van hoge verloopcijfers de problemen met het aantrekken van ongeschoold of onge oefend personeel aan het oog van de macro-economische onderzoeker worden onttrokken.

De functies die in de gesprekken centraal stonden (winkelbediende, schoonmaker en kamermeisje) zijn ongeschoold. Hiermee is, zo blijkt uit de interviews, niet gezegd dat het om laag gekwalificeerde werkzaamheden gaat. Veelal gaat het om ge oefende beroepen, waarvoor intern (en soms extern zoals in de detailhandel) moet worden opgeleid.

In het vervolg van dit hoofdstuk worden de drie belangrijkste oorzaken van moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau (functie-eisen en criteria, motivatie van het arbeidsaanbod, en imago en arbeidsvoorwaarden) beschreven.

6.2. Functie-eisen en criteria

Er zijn drie specifieke oorzaken voor het ontstaan van moeilijk te vervullen vacatures onderscheiden:

1. het stellen van functie-eisen en wervingscriteria waaraan het aanbod niet kan voldoen;
2. het afstoten van het arbeidsaanbod door een slecht imago en slechte arbeidsomstandigheden van een branche; en
3. de beperking van het aanbod op de arbeidsmarkt door een geringe mobiliteit en motivatie van het arbeidsaanbod .

Een indicatie van het belang van een factor kan worden verkregen door het aantal keren dat een factor als eerste of tweede van belang zijnde variabele scoorde, te turven (tabel 6.2.).



Tabel 6.2. De scores van drie verklarende variabelen voor het moeilijk vervulbaar zijn.

score:	functie-eisen en criteria		motivatie van het arbeidsaanbod		imago en arbeids- voorwaarden	
	1e	2e	1e	2e	1e	2e
detailhandel	3	1	1	-	-	3
horeca	-	3	1	-	2	-
schoonmaak	2	-	-	1	1	2
bemiddelend	1	1	-	1	2	1
totaal	6	5	2	2	5	6

De tabel laat zien dat in de gesprekken functie-eisen en het negatieve imago en de slechte arbeidsvoorwaarden vooral als verklarende variabelen voor het ontstaan van moeilijk vervulbare arbeidsplaatsen op ongeschoold niveau zijn genoemd.

In paragraaf 4.4. is gesteld dat veel vacatures ontstaan doordat vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten vanwege: leeftijd, aard van het dienstverband (full- of part-time), of opleiding. In termen van schema 4.1. op bladzijde 23: het aanbod beweegt zich naar segment 4 (ouder, full-time, lager opgeleid), terwijl de vraag zich naar segment 1 beweegt (part-time, goed opgeleid, jonger). Toch komen ook in de full-time segmenten (3 en 4), waar het aanbod van arbeid ruimer voorhanden is dan in de segmenten 1 en 2, moeilijk vervulbare vacatures voor. Uit de gesprekken blijken de volgende eisen die aan de sollicitanten worden gesteld belangrijke obstakels:

- reflectanten mogen niet ouder zijn dan 20 jaar. De reden van deze aanzienlijke beperking van het wervingssegment is economisch. De hevige concurrentie en het arbeidsintensieve karakter van de detailhandel scherpt het kostenbewustzijn, met name op loonkostengebied, aan.
- vakkennis en affiniteit met het produkt voor sollicitanten bij speciaalzaken, hoewel beroepsscholing geen vereiste is. In het algemeen kan worden gesteld dat de eisen betreffende algemene scholing en kennis toenemen;
- rekenvaardigheid;
- representativiteit, vooral in de kleinere speciaalzaken;
- kennis en vaardigheid betreffende het elektronisch betalen, en het gebruik van de streepjescode.

Concluderend kan worden gesteld dat de detailhandel wat betreft zijn full-time vacatures voornamelijk put uit segment 3 (jonge full-timers) van schema 4.1. Er ontstaan moeilijk vervulbare vacatures doordat dit segment leeg raakt ten gevolge van de vergrijzing van de steden, de verlenging van de onderwijsdeelneming, de landelijke ontgroeningstendens, en de afoming van de arbeidsmarkt (jongeren "stromen": het eerst uit de bestanden) in het recente verleden. Vroegere ervaringen van werkgevers -toen jongere werkzoekenden ruimer voor handen waren- kunnen bij de keuze van dit wervingssegment een rol hebben gespeeld. De vraag is echter of het niet tijd wordt voor de werkgevers om de bakens te verzetten (naar het enig overgebleven segment 4). Een alternatieve reactie aan werkgeverskant op het leeg raken van de segmenten 1 en 3 is om in toenemende mate gehuwde vrouwen in het productieproces in te schakelen. Zij



vormen uit economisch gezichtpunt (lage loonkosten) een aantrekkelijk alternatief voor de jongeren.

Immers, het betreft hier vaak werkneemsters, die sociaal vaardig zijn, part-time beschikbaar -het gaat om tweeverdieners-, en geen al te hoge eisen stellen aan primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden. Het gevolg is dat nieuw aanbod op de arbeidsmarkt wordt "uitgelokt", en niet uit het bestaande werklozenbestand wordt geput. Er lijkt inderdaad sprake van de opkomst van de gehuwde vrouw in de detailhandel, die de wat oudere full-time medewerker verdringt.

Leeftijdseisen spelen in de schoonmaakbedrijven een minder vooraanstaande rol. Zoals geconstateerd ontstaan problemen bij de werving ten gevolge van de uitsluitende behoefte aan part timers, en het anders gerichte aanbod.

De wervingsproblemen worden echter aangescherpt door de volgende factoren, volgens de gesprekken:

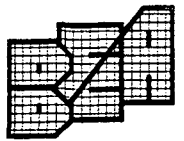
- er moet op vervelende tijden worden gewerkt (voor 6.00 uur of na 20.00 uur). Dit kan praktische problemen opleveren met betrekking tot de kinderopvang en/of het openbare vervoer in de vroege ochtend;
- betrouwbaarheid is erg belangrijk, gezien de aard van de functie;
- sollicitanten moeten bereid en in staat zijn zich vertrouwd te maken met producten- en materialenkennis, methodieken, hygiënische voorschriften enzovoort;
- specifieke vaardigheid en zorgvuldigheid is vereist voor de schoonmaak van ziekenhuizen, laboratoria, scholen en produktieruimten.

Een opvallend verschijnsel dat tijdens de gesprekken naar voren kwam, is dat de eisen die aan schoonmakers worden gesteld weliswaar aanzienlijk zijn, en er terecht op wordt gewezen dat er sprake is van vakmanschap, maar dat de realiteit een ander beeld laat zien. Deze is dat met arbeidskrachten met geringe vaardigheden en weinig vakmanschap genoeg wordt genomen.

Een oorzaak is ongetwijfeld de sterke concurrentie in de schoonmaakbranche, die het loonniveau vastprijkt op het minimum (of iets daarboven). Een andere verklaring kan worden gevonden in de veranderende contractvormen. Zoals al eerder gesteld -zijn er twee vormen denkbaar: een vaste aanneemsom waarvoor een ruimte schoon wordt opgeleverd, of een open-eind-contract, met calculatie op basis van het aantal gewerkte uren.

Het eerste systeem is in het belang van de vakman. Immers, vakmanschap levert voordelen voor het uitvoerende bedrijf op, omdat met een gering aantal arbeidskrachten een goed produkt kan worden geleverd. Het salaris van de vakman kan in dit systeem ook hoger zijn dan het minimumloon. Het tweede systeem ontkent juist vakmanschap. Het is in het belang van het uitvoerende bedrijf om "linker-handen" te leveren, tegen een minimaal tarief. De winst van het schoonmaakbedrijf wordt behaald door een geringe marge per gewerkt uur (het minimumloon en een opslag) te koppelen aan een relatief groot aantal in rekening gebrachte uren.

Het systeem met een vaste aanneemsom is terrein aan het verliezen. Een nadeel van dit systeem is dat malafide bedrijven het kunnen ondergraven door een karwei tegen een vast bedrag aan te nemen, om vervolgens een gering aantal slecht gekwalificeerde schoonmakers daadwerkelijk in te zetten. Deze handelswijze kan een tijd voortduren omdat tussen "schone" oplevering en "vuile" oplevering vele gradaties bestaan. Bovendien waren er marginale bedrijven die steekpenningen (zwijggeld) aan opdrachtgevers betaalden. Bovendien verliest het systeem aan aantrekkingskracht doordat een opdrachtgever uit het feit dat hij weinig schoonmakers in zijn gebouw bezig ziet, de verkeerde conclusie trok dat de aanneemsom dus te hoog was. Het vakmanschap wordt gemakkelijk ondergewaardeerd.



Inmiddels zijn er twee ontwikkelingen die deze trend trachten te keren:

- er is een meetsysteem voor kwaliteit ontwikkeld, waardoor het aanneemsysteem weer meer kans van slagen maakt, en de arbeidsmarktpositie van de vakman verbetert;
- in het verleden was sprake van slecht management zowel bij de opdrachtgever ten aanzien van schoonmaakwerkzaamheden, als het schoonmaakbedrijf. De opdrachtgever zag het management als restpost en gaf de controle in handen van een ondergeschikte medewerker, en het management van de schoonmaakbedrijven werd gedaan door een "slimme" schoonmaker, die geen weet had van managementtechnieken. Dit verschijnsel is aan het veranderen: het management wordt geprofessionaliseerd.

Voor de functie van kamermeisje wordt voornamelijk geworven in het segment van de part timers en tweeverdieners. De afwijkende werktijden en het geringe aantal werkuren dat op een dag kan worden gemaakt, zijn hiervan de achtergrond. Leeftijdseisen of anderssoortige eisen bakenen het segment niet verder af. De in verhouding tot de detailhandel gestelde lage toetredingseisen tot de branche blijkt onder andere uit het feit dat volgens de gesprekspartners het aantal sollicitanten op een vacature voldoende is, maar dat het moeilijk vervulbaar zin zich uit in een hoog verloop en aanzienlijk ziekteverzuim. De zwaarte van de functie is in dit geval de verklarende variabele voor de arbeidsmarktproblemen.

6.3. Motivatie van het arbeidsaanbod

De oorzaak van het moeilijk vervulbaar zijn van een vacature wordt al gauw bij het arbeidsaanbod gelegd, in het bijzonder bij de motivatie van de werklozen. Dit blijkt niet juist te zijn. Slechts in een geval werd in de gesprekken de gebrekkige motivatie als belangrijkste oorzaak genoemd. Wel werd in de marge gewezen op het mogelijke effect van het zwarte circuit. Immers, het zwarte circuit is aantrekkelijk voor de betreffende segmenten van de arbeidsmarkt vanwege:

- de lage lonen in het witte circuit;
- de vraag naar met name geoefende en ongeschoolde werkzaamheden in het zwarte circuit; en
- de gering geachte aantrekkelijkheid van de functies in het witte circuit.

Het merendeel van de gesprekspartners is echter van mening dat het effect op de arbeidsmarkt bescheiden is, en dat de in de vorige paragrafen behandelde oorzaken doorslaggevend zijn.

Een tweede remmend effect op het arbeidsaanbod kan de hoogte van de werkloosheidsuitkering zijn. Het verschil tussen de uitkering en het betaalde loon is dermate klein dat de prikkel tot werken gering is. Ook dit effect werd in de gesprekken slechts door een enkeling relevant voor de arbeidsmarkt gevonden.

Een hindernis voor de arbeidsmarkt vormen de drempels voor part-time arbeid. Er zijn bij voorbeeld te weinig creches om een substantieel aanbod van gehuwde vrouwen op de arbeidsmarkt mogelijk te maken.



6.4. Imago en arbeidsvoorwaarden

Het imago van de drie beroepen wordt in elf van de dertien gesprekken als belangrijke verklarende variabele voor het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures genoemd. Het slechte imago speelt met name bij de schoonmaakfuncties en kamermeisjes een belangrijke rol.

Illustratief is dat het eenvoudiger voor een uitzendbureau is om schoonmakers aan te trekken dan voor een schoonmaakbedrijf (en dit terwijl de verdiensten bij een uitzendbureau fractioneel lager zijn). De betere maatschappelijke status speelt hierbij ongetwijfeld een belangrijke rol. Een andere illustratie voor het slechte imago van het schoonmaken is dat ook managementfuncties in hotels in deze branche moeilijk te vervullen zijn. Blijkbaar is er een uitstraling naar hogere functies. Ten slotte vormt het hoge aandeel van laag-geschoolde buitenlanders in de schoonmaakbranche een sombere illustratie van het slechte imago van de bedrijfstak.

Ook de detailhandel heeft -zij het in mindere mate- te kampen met een slecht imago ("vakken vullen", in het grootwinkelbedrijf).

Uit de gesprekken blijken twee mogelijke reacties op de ontstane wervingsproblemen ten gevolge van het slechte imago:

- de werving wordt verlegd naar de onderste regionen van de arbeidsmarkt, waar het aanbod nog wel voorradig is. Het gevaar is dat de kwaliteit van de werkzaamheden daalt, of dat er een toenemende spanning ontstaat tussen de functie-eisen en de kwalificaties van het arbeidsaanbod. In het laatste geval zal een hoog verloop en ziekteverzuim het resultaat zijn. Ook zal het minimumloon dat gepaard gaat met de werving in de laagste regionen het verloop naar het zwarte circuit stimuleren. Het moeilijk vervulbaar zijn uit zich op een indirecte manier. Bovendien heeft het werven in de onderste segmenten van de arbeidsmarkt op zich een negatief effect op het imago. Er ontstaat een vicieuze cirkel;
- de functie-eisen worden gehandhaafd -ondanks het slechte imago-, waardoor het aantal geschikte sollicitanten op een functie wordt geminimaliseerd. Het moeilijk vervulbaar zijn uit zich op een directe manier.

De tweede strategie lijkt te verkiezen, omdat het perspectief biedt om het negatieve imago te doorbreken. Immers, de kwaliteit van de werkzaamheden wordt behouden en er ontstaat ruimte voor de vakman.

De indruk uit de gesprekken is echter dat de schoonmaakbedrijven merendeels voor de eerstgenoemde strategie hebben gekozen. Deels is dit een gevolg van de zware concurrentie en de contractvorm (zie de vorige paragraaf), die noodzaakt tot het uitbetalen van minimumlonen (en dus leidt tot een beroep op het laagste segment van de arbeidsmarkt). In de detailhandel lijkt meer sprake van de tweede strategie: de eisen worden gehandhaafd of zelfs verhoogd.

Het slechte imago kan berusten op juiste of onjuiste beeldvorming. In de drie beroepen is sprake van een combinatie (zie tabel 6.3.).



Tabel 6.3. Feiten en ficties bij de beroepen winkelbediende, kamermeisje en schoonmaker

	Feiten	Ficties
Winkelbediende	<ul style="list-style-type: none"> - hard werken / werkdruk - afwisselende werkzaamheden - goed carriereperspectief - negatief ergonomisch aspect voor cassieres 	<ul style="list-style-type: none"> - vakken vullen - ongeschoold (feitelijk: geschoold of geoefend) - beloning rond minimumloon (feitelijk: ruime uitloop mogelijkheden)
Kamermeisje	<ul style="list-style-type: none"> - geen contact met afnemer - eventuele reacties alleen negatief (schoon is normaal) - hard werken - lage status onder overige personeel en gasten - eentonige werkzaamheden - minimumloon - part-time baan - negatieve ergonomische aspecten 	<ul style="list-style-type: none"> - geen carriereperspectief (feitelijk: floor supervisor) - ongeschoold (feitelijk: geschoold of geoefend)
Schoonmaker	<ul style="list-style-type: none"> - geen contact met afnemer - eventuele reacties alleen negatief - zelfstandige indeling van werkzaamheden - minimumloon (wel met toeslagen tot 20 a 30%) - buitenwerk (maar is eerder uitzondering dan regel) 	<ul style="list-style-type: none"> - geen carriereperspectief (feitelijk uitloop via cursussen tot managementsfuncties) - inhoudsloze functie (feitelijk veel vakkennis nodig) - part-time baan - ongekwalificeerd (in feite: geoefend)

De tabel illustreert zien dat er ten aanzien van de beroepen veel onjuiste beeldvorming bestaat, waarop door de betreffende branche moet worden ingespeeld.

Ten aanzien van de detailhandel past de opmerking dat de verscheidenheid onder de bedrijven groot is. Aspecten die een rol spelen zijn: de omvang van het bedrijf ("groot is uit"), het personeelsbeleid, de mate van informele contacten, de mate waarin vakkennis is vereist, de carriereperspectieven, de aard van het produkt (de werving voor mode- en sportzaken bij voorbeeld is eenvoudiger).

Het is opvallend dat de salarissen in reactie op de ondervonden wervingsproblemen niet reageren. Hiervoor zijn enkele oorzaken aan te geven:

- de concurrentie in de drie sectoren is scherp, en dus het kostenbewustzijn hoog. Bovendien zijn met name de detailhandel en de schoonmaakbranche zeer arbeidsintensief zodat een loonkostenverhoging grote gevolgen heeft voor het "over all" financiële resultaat;



- de CAO is op de functie-inhoud gebaseerd en niet op schaarsteverschillen. De werking van de markt is onvolkomen. Bovendien zou een aanpassing van de CAO voor ongeschoolden de hele loonstructuur veranderen;
- in het schoonmaakbedrijf en in de horeca is de werving verplaatst naar het goedkope, ongeschoolde en ongeefende segment van de arbeidsmarkt;
- in de detailhandel wordt -zoals al geconstateerd- voornamelijk onder jongeren geworven. De aantrekkingskracht van de minimumlonen speelt daarbij een belangrijke rol;
- wellicht gaat een drukkende werking op het loonniveau uit van het feit dat veel met part-time arbeid wordt gewerkt;
- er is geen duidelijk zichtbare band tussen arbeidsprestatie en beloning;
- de onderwaardering van de functies (kamermeisjes een schoonmakers) staat een loonaanpassing in de weg. Blijkbaar is het loon sterk gekoppeld aan de functie-inhoud, die laag wordt gewaardeerd;
- de detailhandel reageert met een vertraging op het conjuncturele herstel;
- in de schoonmaakbranche is het loon direct gekoppeld aan de hoogte van het offertebedrag. De ruimte voor loonsverhogingen is gering omdat de marges klein zijn en opdrachtgevers niet bereid de aanneemsom te verhogen.

De geringe flexibiliteit van het loon, gecombineerd met het slechte imago (terecht of onterecht), blijkt een belangrijke oorzaak voor het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures in de drie genoemde branches. Niet alleen omdat het loonniveau in de ogen van het arbeidsaanbod onvoldoende compensatie biedt voor de al dan niet als terecht ervaren slechte imago en arbeidsomstandigheden, maar ook omdat de combinatie tussen lage uurlonen en part time banen geen basis biedt voor een financieel onafhankelijk bestaan. Het wervingssegment wordt daardoor aanzienlijk verengd tot tweeverdieners.

Hierboven is getracht de oorzaken van het moeilijk vervulbaar op het spoor te komen. Hieronder wordt ,schematisch- een antwoord gegeven op de vraag of de oorzaken te wijten zijn aan gedragsfouten van werkgever, werknemer of bemiddelende instantie, of dat andere kwalitatieve discrepanties een rol spelen. Het onderscheid is van beleidsmatig belang. Een beleid dat op korte termijn vruchten wil afwerpen zal vooral op de gedragsfouten moeten aansluiten.

In tabel 6.4. worden de oorzaken die in de vorige paragrafen zijn geïnterpreteerd, naar de twee rubrieken verdeeld: gedragsfouten, en overige kwalitatieve discrepanties.



Tabel 6.4. Gedragsfouten en overige kwalitatieve discrepanties.

Oorzaken	Gedragsfouten	Overige kwalitatieve discrepanties
Criteria en functie-eisen	<u>Detailhandel</u>	
	Het werven in een bijna leeg segment (zeer jeugdigen en part-timers)	Part-time arbeid uit de aard van het productieproces (pieken) Het stellen van terechte eisen aan representativiteit en vakkennis
	<u>Schoonmaakbranche</u>	
	Het laten vallen van eisen aan vakkennis als reactie op de schaarste t.g.v. contractvorm en concurrentie	Part-time arbeid uit de aard van het productieproces (pieken) Spanningen bij de werving t.g.v. de afwijkende werkuren
	<u>Kamermeisjes</u>	
	Het laten vallen van eisen aan vakkennis als reactie op de schaarste t.g.v. concurrentie	Part-time arbeid uit de aard van het productieproces (pieken) Spanningen bij de werving t.g.v. de afwijkende werkuren
Arbeidsvoorwaarden en imago	<u>Detailhandel</u>	
	Geen loonaanpassingen als reactie op schaarste. Uitwijken naar part-timers.	
	Slecht imago grootwinkelbedrijf op grond onjuiste beeldvorming	
	<u>Schoonmaakbedrijven</u>	
	Werving in lagere regionen van de arbeidsmarkt als reactie op slecht imago Onjuiste beeldvorming bij het arbeidsaanbod t.a.v. de kwaliteit van de arbeid en de arbeidsomstandigheden	Negatieve aspecten van de functie (slechts negatieve reacties, lage maatschappelijke status)
	Geen loonaanpassingen als reactie op schaarste t.g.v. concurrentie contractvorm en functieclassificatie	



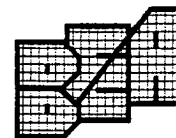
Tabel 6.4. Vervolg

Oorzaken	Gedragfouten	Overige kwalitatieve discrepanties
Arbeidsvoorwaarden en imago	<u>Kamermeisjes</u>	
	Starre lonen ten gevolge van de functieclassificatie	Negatieve aspecten aan de functie (eentonig, zeer hard werken)
Kwaliteit van het arbeidsaanbod	<u>Detailhandel, schoonmakers en kamermeisjes</u>	
	Institutionele belemmeringen part-time arbeid (geen creches)	Aantrekking zwarte circuit ten gevolge lage-loonniveau Belemmerende werking van uitkeringshoogte op entree arbeidsmarkt
Werving	<u>Detailhandel, schoonmakers en kamermeisjes</u>	
	Geen aanmelding vacatures door bedrijven	"Vervuilde" bestanden t.g.v. niet uitschrijven uitzendarbeid
	Bemiddelingsfouten GAB's: ingeschrevenen in een restgroep, of juist in zeer specifieke categorie ingedeeld	Geringe financiële middelen en mankracht voor gerichte bemiddeling
	Idee werkgevers dat er met het ingeschreven bestand "iets" mis is	

De combinatie van een weinig aantrekkelijk loonniveau met het slechte beeld dat veel werkzoekenden van de drie onderscheiden branches hebben, leidt tot wervingsproblemen. In de schoonmaakbranche blijkt dit uit het hoge aandeel van laaggeschoolde buitenlandse werkkrachten in de werkende populatie.



- NCW dhr. Van Eijkelenburg
dhr. Weitenberg
dhr. Nieuwsma
- Nationale Organisatie voor het
Beroepsgoederenvervoer- Wegtransport dhr. Akkerhuis
- Nederlandse Spoorwegen dhr. Kervel
dhr. Voors
- Nissan Motor Parts Centre Europe BV dhr. Vermeule
- Randstad Holding dhr. Goldschmeding
- Slavenburg dhr. Van der Zande
- Spinnerij Nederland dhr. Kamerling
- Vereniging voor de metaal- en de
elektronische industrie FME dhr. Heij



BIJLAGE II: Gespreksnotitie ten behoeve van de studie naar moeilijk vervulbare vacatures op geschoold niveau.

UITGANGSPUNTEN

Het onderzoek maakt deel uit van het project van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid "Toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt".

Het onderzoek wil een gedifferentieerd beeld geven van de marktimperfecties die voor het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures (mvv's) verantwoordelijk zijn. De benadering is daarom micro-economisch: er wordt gekeken naar de problemen van individuele bedrijven en instanties. De studie behelst een aantal diepte-interviews met bedrijfsfunctionarissen en vertegenwoordigers van intermediaire instanties.

De keuze van de "cases" is selectief. Bedrijven en instellingen zijn geselecteerd die met het verschijnsel van mvv's worden geconfronteerd. Dit legt beperkingen op aan het onderzoek: er worden geen kwantitatieve uitspraken gedaan. De nadruk ligt op de analyse en -aansluitend- op het formuleren van beleidsaanbevelingen.

PROBLEEMSTELLING

De nog steeds hoge werkloosheid zal niet kunnen verhinderen dat het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures zich voordoet. Het herstel van de economische groei en de werkgelegenheid zal ertoe leiden dat de problematiek van de mvv zelfs wordt aangescherpt.

Dit onderzoek wil inzicht verschaffen in de achtergronden van het verschijnsel mvv.

De probleemstelling luidt: in welke mate is het verschijnsel van mvv in een economie met een zeer hoge werkloosheid op feiten, dan wel op onjuiste beeldvorming van werkgevers en/of werknemers gebaseerd?

AANPAK

Ten behoeve van de analyse is een onderscheid gemaakt in drie factoren die ten grondslag kunnen liggen aan het ontstaan van een mvv.

1. Fricatiefactoren.

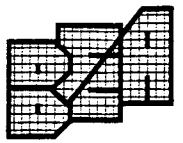
Dit zijn factoren die verantwoordelijk zijn voor het "normale" verschijnsel dat altijd tijd is gemoeid met het vervullen van een vacature.

2. Kwalitatieve discrepanties in enge zin.

De heterogeniteit van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt dan wel geografische factoren verhinderen het vervullen van een vacature.

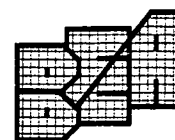
3. Anticipatiefactoren.

Het betreft hier factoren die voortvloeien uit het niet goed kennen van de marktverhoudingen. Dit leidt ertoe dat onjuiste signalen op de arbeidsmarkt worden afgegeven, waardoor vraag en aanbod niet of moeilijk op elkaar kunnen worden afgestemd.



ENKELE OPEN VRAGEN

- Wat is uw mening over de problematiek van de mvv? (Is er sprake van een probleem? Wat zijn uw toekomstverwachtingen dienaangaande?)
- Waaraan ontleent u uw opvatting?
- Waar zitten naar uw mening de knelpunten? (Opleidingseisen, ervaringseisen, mobiliteit, institutionele belemmeringen, arbeidsethos, veranderde functies?)
- Om welke vacatures gaat het?
- Welke suggesties voor beleidsmaatregelen heeft u?



BIJLAGE III: Lijst met instanties en personen waarmee in het kader van het onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau een gesprek is gevoerd.

Algemeen oriënterend

- | | |
|---|------------------------------|
| - Algemene Werkgevers Vereniging | dhr. Jonker |
| - Bakkenist, Spits en co. | dhr. Riphage
dhr. de Vos |
| - Kamer van Koophandel Amsterdam | dhr. Eppink
dhr. Vissers |
| - Koninklijk Nederlands Ondernemers Verbond | mevr. Nijs
dhr. Vonk |
| - Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid | dhr. Wegerif |
| - Nederlands Christelijk Werkgeversverbond | dhr. Koning
dhr. Nieuwsma |

Interviews

- | | |
|--|---------------------------|
| - Albert Heijn BV | dhr. van Dijk |
| - Apollohotel | mevr. van de Ster |
| - Asito | dhr. Jonker
dhr. Vader |
| - Gewestelijk Arbeidsbureau Alkmaar | dhr. Baak |
| - Gewestelijk Arbeidsbureau Amsterdam | dhr. Fransen |
| - Gewestelijk Arbeidsbureau Haarlem | dhr. Bakker |
| - Hoofdbedrijfschap voor de detailhandel | dhr. Douma |
| - Nationale Bond van Ondernemers in de Horeca en het Aanverwante Bedrijf | dhr. Ezinga |
| - Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten | dhr. van Zundert |
| - Raad voor het Filiaal- en Grootwinkelbedrijf | dhr. de Mooij |
| - Randstad International | dhr. Bolk |
| - Sonesta | dhr. Sjoukens |



- Supergold BV

dhr. van Diepen



BIJLAGE IV: Gespreksnotitie ten behoeve van de studie naar moeilijk vervulbare vacatures op ongeschoold niveau.

UITGANGSPUNTEN

Dit onderzoek maakt deel uit van het project van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid "Toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt". Het onderwerp van studie is de moeilijk vervulbare vacature (mvv). Een eerder onderzoek in dit kader betrof de vacature op geschoold, technisch uitvoerend niveau. In deze studie staat de ongeschoolde arbeidsplaats centraal.

Het onderzoek wil een gedifferentieerd beeld geven van de marktimperfecties die voor het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures verantwoordelijk zijn. De benadering is daarom micro-economisch: er wordt gekeken naar de problemen van individuele bedrijven en instanties. De studie behelst een aantal diepte-interviews met bedrijfsfunctionarissen en vertegenwoordigers van intermediaire instanties.

De keuze van de "cases" is selectief. Bedrijven en instellingen zijn geselecteerd die met het verschijnsel van mvv's worden geconfronteerd. Dit legt beperkingen op aan het onderzoek: er worden geen kwantitatieve uitspraken gedaan. De nadruk ligt op de analyse en -aansluitend- op het formuleren van beleidsaanbevelingen.

PROBLEEMSTELLING

De nog steeds hoge werkloosheid zal niet kunnen verhinderen dat het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures zich voordoet. Het herstel van de economische groei en de werkgelegenheid zal ertoe leiden dat de problematiek van de mvv zelfs wordt aangescherpt.

Dit onderzoek wil inzicht verschaffen in de achtergronden van het verschijnsel mvv.

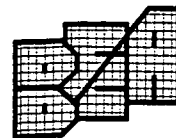
De probleemstelling luidt: wat zijn de achtergronden van het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures, en in welke mate berust het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures op het afgeven van verkeerde signalen op de arbeidsmarkt.

AANPAK

In de macro-economie wordt het verschijnsel van moeilijk vervulbare vacatures gevangen onder de verzamelnaam "arbeidsmarktimperfecties". Deze aanpak is voor dit onderzoek niet geschikt. De bedoeling van dit onderzoek is juist om een gedifferentieerd beeld te krijgen van de "arbeidsmarktimperfecties". Daarom is gekozen voor een tweedeling die aansluit bij het gedrag van de werkgever op de arbeidsmarkt. Het ontstaan van moeilijk vervulbare vacatures kan berusten op:

- signaalfouten op de arbeidsmarkt.

Het kan zijn dat ondernemers ten onrechte op het vermeende slechte functioneren van de arbeidsmarkt anticiperen en niet verwachten dat zij hun vacatures kunnen vervullen. Het gevolg is dat er geen vraagsignaal op de arbeidsmarkt wordt afgegeven; de vacature wordt niet vervuld en/of vervalt. Het kan ook zijn dat er onjuiste signalen worden gegeven: de eisen die aan de kandidaten worden gesteld, zijn niet op de marktverhoudingen toegesneden, of de werving vertoont gebreken.

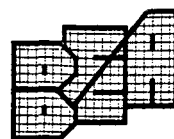


- kwalitatieve factoren.

Een vacature kan ook openstaan/moeilijk vervulbaar zijn ten gevolge van de heterogeniteit van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. In dat geval zijn de vraag- en aanbodsignalen juist, maar is bij voorbeeld het gewenste aanbod niet of in onvoldoende mate aanwezig.

ENKELE OPEN VRAGEN

- Kunt u een korte schets van uw branche geven en van de plaats die uw bedrijf daarbinnen inneemt? (Is er bij voorbeeld sprake van hevige concurrentie? Is de toetredingsdrempel hoog?)
- Wat is uw mening over de problematiek van de mvv? (Is er sprake van een probleem? Wat zijn uw toekomstverwachtingen dienaangaande?)
- In welke mate heeft de arbeidstijdverkorting de problematiek van de moeilijk vervulbare vacature aangescherpt? Wat is de invloed van het economische herstel dienaangaande geweest?
- Waaraan ontleent u uw opvatting? Hoeveel sollicitanten krijgt u bij voorbeeld op een moeilijk vervulbare vacature?
- Waar zitten naar uw mening de knelpunten? (Ervaringseisen, gebrekkige scholing, mobiliteit, institutionele belemmeringen, arbeidsethos, veranderde functie-inhoud?)
- Wat voor arbeidscontract wordt geboden?
- Hoe werft u? Wat is uw mening over de GAB's?
- Welke vacatures zijn in uw branche/bedrijf moeilijk vervulbaar? Kampen uw collega's met soortgelijke problemen?
- Is het loonniveau als reactie op de problemen aangepast? Zo nee, wat is daarvan de reden?
- Wat zijn mogelijk andere reacties van de organisatie indien een vacature moeilijk vervulbaar blijkt?
- Welke suggesties voor beleidsmaatregelen heeft u?



Bijlage V. De drie branches: detailhandel, horeca en schoonmaak

V.1. De detailhandel

typologie

De volgende eigenschappen zijn kenmerkend voor de detailhandel: ¹

1 de diversiteit in de detailhandel is groot. Er zijn kleine en grote bedrijven, speciaalzaken en supermarkten, en het produktaanbod is zeer uiteenlopend. Toch zijn enkele trends te onderscheiden:

- de sterkste groei is waarneembaar in de voedings- en genotsmiddelensector: de grootste werkgever in de detailhandel (38% van de werkzame personen). De werkgelegenheid in de voedings- en genotsmiddelensector in de periode 1979-1984 is met 4,5% toegenomen, in de meubel- en woningbranche met 17,3% gedaald, in de textiel-, kleding-, en schoeisel met 7% afgenomen, en in de overige-artikelensector met 2,5% toegenomen;
- er is sprake van een schaalvergroting in vooral de voedingsmiddelensector (de werkgelegenheid is in de periode 1979-1984 met 4,5% toegenomen terwijl het aantal ondernemingen met 2,8% is gedaald;
- in de voedingssector verdringen de winkelbedrijven met een breed assortiment (de generalisten) de speciaalzaken; ²

2 het aandeel van jongeren (jonger dan 23 jaar) is verhoudingsgewijs hoog (35%; landelijk gemiddelde: 16%). Dit kenmerk hangt samen met de zware concurrentie in de branche, en het arbeidsintensieve karakter van het productieproces. Het kostenbewustzijn is dien ten gevolge hoog, en het beroep op jeugdigen groot (jeugdlonen!);

3 er werken relatief veel vrouwen in de detailhandel (59%; landelijk: 33%). Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te geven:

- de intrededrempel (o.a. scholingseisen) van de detailhandel is laag. Met name (herintredende) gehuwde vrouwen met een lage opleiding zullen zich op de detailhandel richten;
- de arbeidsmarktpositie van gehuwde vrouwen is in de detailhandel relatief sterk vanwege het belang dat wordt gehecht aan sociale vaardigheden. Bovendien stellen deze aanbieders van arbeid naar verhouding weinig eisen aan carrière of salarisniveau. ³ Immers, het gaat doorgaans om een aanvulling op het gezinsinkomen: het aandeel van hoofdkostwinners is relatief laag (28%; landelijk: 52%);
- de mogelijkheden voor part time-functies zijn groot (zie punt 4);

¹ Veel gegevens zijn ontleend aan: J.J. Boog en A.F.M. Nijsen, Recente ontwikkelingen rond de werkgelegenheid in de detailhandel 1985-1986, Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, Zoetermeer, juli 1986.

² Jaarverslag 1986, Raad voor het Filiaalbedrijf.

³ J.J. Boog en A.F.M. Nijsen, op. cit., blz. 10.



4 er komen veel part-time dienstverbanden voor (42%; landelijk: 18%). De achtergronden hiervan zijn:

- de concurrentiedruk maakt het uit economische overwegingen noodzakelijk leegloop te voorkomen;
- het personeelsbestand moet flexibel zijn om verkooppieken op koopavond en zaterdag op te vangen;
- het aantal uren waarop de winkel is opengesteld, en de contractueel vast te leggen "full-time" arbeidstijd per werknemer lopen in toenemende mate uiteen;
- de behoefte aan flexibel inzetbaar personeel tijdens seizoensmatige pieken (kerst, uitverkoop) is groot;

5 het opleidingsniveau is laag (slechts 2% heeft een (semi-)hogere opleiding; landelijk: 9%). Er worden zelden specifieke eisen aan de opleiding gesteld. De opkomst van de grote winkel-bedrijven in de voedingsmiddelensector met een zeer breed produktassortiment, en de daaraan gepaard gaande verdringing van de speciaalzaak, heeft deze tendens versterkt.

de arbeidsmarkt in de detailhandel

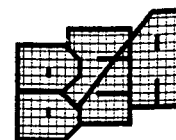
De voorgaande opmerkingen over de structuur van de detailhandel hebben gevolgen voor de arbeidsmarkt. De detailhandel is een belangrijke werkgever (350.000 in 1986), met name voor jongeren (118.500) en lager opgeleiden. De arbeidsmobiliteit is hoog vanwege de lage intrede- en uitrededrempel, zodat veel arbeidsplaatsen in deze branche vrijkomen. (De gemiddelde duur van het dienstverband bedraagt 4,8 jaar; landelijk: 7 jaar.)

In de periode 1979-1984 is de werkgelegenheid in de detailhandel licht gedaald (met 0,6%). Wel is in die periode de structuur van de werkgelegenheid veranderd: het aantal jeugdigen -jonger dan 19 jaar- in de branche (een daling met meer dan 40%) en full-time contracten (een daling met 10%) is afgenomen. Het aantal part-time contracten nam met 24% toe.

In de periode 1979-1985 is het aantal ingeschreven werkloze winkelbedienden sneller toegenomen dan het aantal landelijk werklozen (4,2% versus 3,6%). Vanaf 1985 was sprake van een terugloop met 5% tot 59.500. Medio maart 1986 is dit aantal verder gedaald tot 58.000.

Het aantal als werkloos ingeschreven werkloze winkelbedienden van 58.000 ten spijt, is het aantal openstaande aanvragen omvangrijk en stijgende (1983: 9.500; 1985: 24.500).

Een belangrijke oorzaak hiervan is het feit dat de vraag naar arbeid in toenemende mate part-timers betreft, terwijl de werklozen voor het grootste gedeelte full time willen werken. Tabel V.1. geeft een inzicht in de opkomst van de part-timer in de detailhandel.



Tabel V.1. Het aantal werkzame personen, inclusief zelfstandigen, in de detailhandel, in duizenden*.

	1979	1980	1981	1982	1983	1984
full-timers	342,2	346,2	341,0	327,9	314,7	316,0
part-timers	115,1 (25%)	120,3 (26%)	126,7 (27%)	130,2 (28%)	142,0 (31%)	146,0 (32%)
totaal	457,3	466,5	467,7	458,1	456,7	462,0

waarvan voedings- en genotmiddelenbranche:

full-timers	122,4	121,0	120,3	118,6	116,1	116,5
part-timers	42,7 (26%)	47,4 (28%)	48,7 (29%)	53,8 (31%)	57,3 (33%)	58,9 (34%)
totaal	165,1	168,4	169,0	172,4	173,4	175,4

* De opkomst van de part-timer wordt onderschat door de opnemng van het aantal (full-time) zelfstandigen in de cijfers.

De afstemming van vraag en aanbod wordt verder verslechterd door de toegenomen vraag naar scholing en naar jongeren.

V.2. De horeca: kamermeisjes

typologie

Nederland telt 256 hotel-cafés, 209 hotel-restaurants en 1.341 hotel-café-restaurants (cijfers per medio 1987).¹ De verscheidenheid in dit specifieke segment van de horecabranche is groot. In het algemeen zijn er veel kleinere bedrijven (waaronder familiebedrijven). In de grote steden en toeristische centra is er sprake van een sterke concentratie van grote hotels. De concurrentie is scherp, hoewel de markt is opgedeeld in segmenten (al naar gelang de hoeveelheid sterren).

de arbeidsmarkt voor kamermeisjes

De opleidingsgraad in de horeca is relatief laag. In de (grotere) hotels daarentegen is de diversiteit aan functies (en aan opleidingsniveaus) groter, waardoor het gemiddelde scholingsniveau hoger is dan het algemeen gemiddelde van de horeca.

In de horeca waren in 1985 77.700 personen werkzaam, waarvan 18.400 kleine deeltijdwerkers (15 uur of minder).

In de horeca is de geregistreerde werkloosheid aanzienlijk (in 1986 gemiddeld 43.990). Desondanks is er sprake van een geregistreerde openstaande vraag van 1.760, met een gemiddeld genomen laag opleidingsniveau (zie tabel V.2.).

¹ Bedrijfsschap Horeca, Horeca in cijfers, Den Haag, september 1987.



Tabel V.2. Ingeschreven werklozen in de horeca naar opleidingsniveau.

	1986		1987	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Lager onderwijs	24.430	53,9	24.800	56,0
Lager beroepsonderwijs	16.220	35,8	15.180	34,3
Middelbaar beroepsonderw.	4.270	9,4	3.940	8,9
Hoger beroepsonderwijs	300	0,7	290	0,7
Universitair	70	0,2	60	0,1
Totaal	45.290	100	44.270	100

Bron: Bedrijfsschap Horeca, Horeca in cijfers, Den Haag, september 1987.

Ongeveer 25% van het werklozenbestand in 1986 betreft medewerkers algemene dienst (waaronder de schoonmaakwerkzaamheden in de hotels vallen). In 1987 was dit percentage tot bijna 25 gestegen.

Een vergelijking van de openstaande vraag en de werkloosheid per provincie laat het volgende beeld zien (zie tabel V.3.).

Tabel V.3. Vraag en aanbod per provincie in de horeca, 1986.

	A) openstaande vraag	B) werkloosheid	B) t.o.v. A)
Friesland	20	1.830	92
Groningen	20	2.100	105
Drente	20	970	49
Overijssel	50	2.410	48
Flevoland	30	520	17
Gelderland	180	4.820	30
Utrecht	100	2.170	27
Noord-Holland	580	10.360	18
Zuid-Holland	340	9.970	29
Zeeland	70	830	12
Noord-Brabant	170	4.730	28
Limburg	180	3.250	18
Nederland	1.760	43.960	25

Bron: Bedrijfsschap Horeca, Horeca in cijfers, Den Haag, september 1987.

De tabel laat zien dat moeilijk vervulbare vacatures in Zeeland, Flevoland, Noord-Holland, en Limburg zijn geconcentreerd. De concentratie van moeilijk vervulbare vacatures lijkt in het bijzonder te gelden voor de functie van kamermeisje. Met name de vestiging van grote hotels in de regio Amsterdam is hier debet aan.



V.3. De schoonmaakbranche

typologie

In de schoonmaakbranche is sprake van een sterke concurrentie, die tot uiting komt in een zware prijsdruk. De achtergrond hiervan is dat de toetredingsdrempel tot de branche laag is, en het aantal bedrijven groot (zie tabel V.4.).

Tabel V.4. De ontwikkeling van het aantal schoonmaakbedrijven, 1981-1985.

1981	1982	1983	1984	1985
2.137	2.156	2.136	2.132	2.191

Bron: Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten OSB, Jaarverslag 1985, blz. 11.

Het overgrote deel der bedrijven bestaat uit ondernemingen met een gering aantal werknemers (0-5). De lage toetredingsdrempel en de hiermee gepaard gaande versnippering leiden ertoe dat malafide ondernemers de CAO niet naleven, en slechte arbeidsvoorwaarden bieden.¹ Dit incidentele verschijnsel heeft de gehele branche op arbeidsvoorwaardengebied een slecht imago bezorgd, die het aantrekken van personeel bemoeilijkt.

Er zijn verschillende soorten schoonmaakbedrijven te onderscheiden, met ieder een eigen specialisme (ziekenhuizen, kantoren, scholen, stations e.d., produktieruimten, gevelreiniging, tankschoonmaak). Grofweg kan een tweedeling worden gemaakt in bedrijven die zeer arbeidsintensief te werk gaan en vooral handmatig schoonmaken, en bedrijven die de arbeidsinzet koppelen aan een kapitaalintensieve produktiewijze met geavanceerde hulpmiddelen. In het laatste soort bedrijf lijkt meer ruimte te worden gegund aan de vakman.

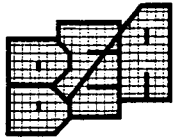
Gemiddeld genomen maken de loonkosten meer dan 90% van de totale kosten van de schoonmaakbedrijven uit.

Het Rijksinkoopbureau is een belangrijke opdrachtgever voor de schoonmaakbedrijven (25% van het afzetvolume), en is voor een belangrijk deel prijszetter op deze markt. Zijn invloed op de contractvorm is eveneens groot. Er zijn twee hoofdvormen voor het afsluiten van contracten te onderscheiden, die verschillende gevolgen hebben voor de arbeidsmarkt:

- bedrijven kunnen werk voor een vast bedrag -of een bedrag per vierkante meter-aannemen. Voor dit bedrag moet een schoon gebouw periodiek worden "opgeleverd".
- er kan werk worden aangenomen op grond van een open calculatie. In dit systeem wordt vooraf een aantal basisuren vastgesteld. Indien het gecalculerde aantal uren hoger is dan het aantal gewerkte uren vindt er verrekening plaats. In dit systeem wordt, in tegenstelling tot het eerder genoemde systeem, volledig inzicht geboden in het aantal gewerkte uren.

Het Rijksinkoopbureau heeft in toenemende mate een voorkeur voor het tweede systeem.

¹ Bureau Berenschot, Arbeid op maat. Een rapport over een onderzoek naar flexibele arbeidsrelaties, Den Haag, 1986, blz. 75.



de arbeidsmarkt in de schoonmaakbranche

Er werken ongeveer 100.000 werknemers in de schoonmaakbranche, waarvan 75.000 "kleine" deeltijdwerkers (minder dan 13 uur per week). Het grote aantal deeltijdwerkers vloeit voort uit het feit dat doorgaans buiten "normale" kantooruren moet worden schoongemaakt. In de bedrijfstak is een CAO. De beloning is op het minimum-loonniveau met een opslag tot maximaal 20 a 30%. De zware concurrentie en het arbeidsintensieve karakter van de bedrijfstak leiden ertoe dat er weinig rek in de lonen zit.

Een indicatie van de ernst van de slechte aansluiting van vraag naar en aanbod van schoonmaak- arbeid geeft het rapport "Arbeid op maat". ¹

Op basis van twee criteria heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een lijst met beroepen samengesteld die moeilijk vervulbaar zijn. ² De twee criteria zijn:

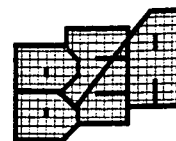
- er moet een afwijkende vraag- aanbodverhouding zijn ten opzichte van het landelijk gemiddelde. De landelijke verhouding tussen geregistreerde werkloosheid en openstaande vraag bedroeg eind april 1986 1 : 23. Als norm is vervolgens genomen een verhouding van 1 : 10;
- er moet sprake zijn van een relevant niveau van openstaande vraag (1 pro mille van de totale vraag).

Op grond van deze twee factoren wordt de als ongeschoold aangemerkte functie van schoonmaker in de knelpuntenlijst van dertig beroepen opgenomen.

Het uitvoerende werk in de schoonmaaksector is weliswaar ongeschoold, maar zeker niet ongeïfend. In bepaalde bedrijven moet met geavanceerde apparatuur worden omgegaan, er is kennis nodig van materialen, methodieken, en soms gespecialiseerd inzicht in onderhoud van ziekenhuizen en produktieruimten. In de grote schoonmaakbedrijven worden dan ook bedrijfs-cursussen georganiseerd.

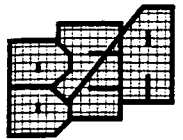
¹ Bureau Berenschot, op. cit.

² Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, op. cit.



Bijlage VI. Geraadpleegde literatuur.

- Berenschot, *Arbeid op maat. Een rapport over een onderzoek naar flexibele arbeidsrelaties*, Opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, december 1986.
- Bedrijfschap Horeca, *Horeca in cijfers 1986*, Den Haag, 1986.
- Bedrijfschap Horeca, *Horeca in cijfers 1987* Den Haag, 1987.
- J.J. Boog en A.F.M. Nijsen, *Recente ontwikkelingen rond de werkgelegenheid in de detailhandel 1985- 1986*, Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, Zoetermeer 1986.
- Commissie voor Ontwikkelingsproblematiek van Bedrijven, *Doelmatigheid intredingbevorderende arbeidsmarktinstrumenten*, Den Haag, 1986.
- W. Driehuis, W. van Voorden, L.J. de Jonge, W. Siddre en J. van Wezel, *Preadviezen over de flexibilisering van de arbeidsmarkt*, OSA-voorstudie nr. 9, Den Haag, december 1985.
- Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, *Moeilijk vervulbare vacatures in het midden- en kleinbedrijf*, Den Haag, oktober 1978 en december 1979.
- Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, *Arbeidsmarkt en vakbekwaamheid in ambacht en kleine nijverheid*, Den Haag/Tilburg, 1983.
- Europese Stichting tot Verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden, *Nieuwe technologie in supermarkten. Gekonsolideerd rapport*, Dublin, 1985.
- C. de Galan, *Economie van de arbeid*, Alphen aan de Rijn/Brussel, 1981.
- J. Hartog, *Tussen vraag en aanbod*, Leiden/Antwerpen, 1980.
- J. Hartog, *Over de doelmatigheid van de arbeidsmarkt*, Universiteit van Amsterdam, oratie, Amsterdam, 1983.
- J. Hartog en K. Molenaar, *Arbeidsmarkt en beloningsstructuur, samenvattend rapport, Nationaal Programma Arbeidsmarktonderzoek*, Den Haag, 1983.
- J.A.M. Heijke, J. de Koning, R.J.M. Maas en G. den Broeder, *AMO-K. Een arbeidsmarktmodel met twee categorieën arbeid*, Stichting Het Nederlands Economisch Instituut, Olijfreeks. 1982-2, Rotterdam, 2 januari.
- Hoofdbedrijfschap, *Werk in de winkel, Tweede rapport van de Commissie Werkgelegenheid*, Den Haag, 1979.
- Instituut voor Longitudiaal Beleidsonderzoek, *Hoe werven bedrijven?*, 2e meting, Amsterdam, oktober 1985.
- Instituut voor Longitudiaal Beleidsonderzoek, *Op zoek naar werk*, Amsterdam, december 1985.



- Instituut voor Longitudiaal Beleidsonderzoek, *Hoe werven bedrijven?*, 3e meting, Amsterdam, augustus 1986.
- Instituut voor Psychologisch Marktonderzoek, *Oriënterend onderzoek inzake vacaturevervulling bij arbeidsorganisaties en werkzoekenden*, Rotterdam, 1986.
- R. Kayzel, *Opleidingsbeleid in de grafische sector*, tussentijds verslag, 1985.
- T. Klaver, *Vacature-enquête oktober 1983*, sociale maandstatistiek, CBS, nr. 10, 1983.
- T. Klaver en H.H.J. Kroese, *Vacature-enquête september 1984*, Supplement bij sociaal-economische maandstatistieken, september 1985.
- Koninklijk Nederlands Ondernemersverbond, *Leerlingwezen en Midden- en Kleinbedrijf "Werkend leren en lerend werken"*, Rijswijk, 1984.
- Koninklijk Nederlands Ondernemersverbond, Presentatie door de heer Oosterhoff van de resultaten van een onderzoek naar moeilijk vervulbare vacatures, Rijswijk, 9 oktober, 1985.
- Koninklijk Verbond van Grafische Ondernemingen, *Enquête Economische Ontwikkeling 1984/1985 en 1985/1986*, Amsterdam, januari 1986.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Moeilijk vervulbare vacatures. Oorzaken en reacties*, Den Haag/Tilburg, 1979.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Rapportage arbeidsmarkt 1986*, Den Haag, september 1986.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Rapport fase 1 Project Herverdeling van Werk*, Rijswijk, 1985.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, Tussentijdse rapportage*, Rijswijk, 1986.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Schoolverlatersbrief 1986*, Rijswijk, 1986.
- Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten, *Jaarverslagen*, diverse jaren.
- Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, *Werk voor allen, rapport nr. 3*, Den Haag, 1985.
- Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, *OSA-trensrapport 1987*, Den Haag, april 1987.
- Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, *Openstaande vacatures onder de loep genomen*, Den Haag, augustus 1987.
- J.C. van Ours, *Onderzoek naar knelpunten in de personeelsvoorziening*, OSA-Werkdocument, nr. W. 24, Den Haag, mei 1986.



- Raad voor de Arbeidsmarkt, *Interimadvies knelpunten op de arbeidsmarkt*, Den Haag, 1980.
- Raad voor het Filiaal- en Grootwinkelbedrijf, *Jaarverslag 1985*.
- Raad voor het Midden- en Kleinbedrijf, *Onderwijs en MKB*, Den Haag, 1984.
- A.M.C. Vissers, A.M. de Vries en Th. Schepens, *Arbeidsmarktgedrag ten tijde van massale werkloosheid*, OSA-voorstudie, Den Haag, 1986.