

Werkbaarheid in de sector van taxiondernemingen en bedrijven voor verhuur van voertuigen met bestuurder

Eylem Burakcin & Kathleen Hoefnagels

juni 2015



Inhoud

1. De sector en zijn werknemers.....	4
2. Werk maken van werkbaarheid?.....	7
2.1. Wie is de taxi- of VVB-chauffeur?.....	9
2.2. De chauffeur en diens achtergrond.....	11
2.3. De werkbelasting.....	13
2.4. De jobbeleving en werkmotivatie.....	15
2.5. Werkbaarheidsindicatoren.....	17
3. Werken aan werkbaarheid - actiemogelijkheden.....	19
3.1. De visie van de chauffeurs.....	19
3.1.1. Acties op sectorniveau.....	20
3.1.2. Acties op bedrijfsniveau.....	23
3.2. Toetsing bij werkgevers en gerelateerde sectororganisaties.....	25
3.3. Tien actiefiches.....	27
3.3.1. Actiefiche 1 — Beter informeren van kandidaat-werknemers.....	28
3.3.2. Actiefiche 2 — Taalopleiding voor anderstalige chauffeurs.....	30

WIE WE ZIJN

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

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

tempera



3.3.3.	Actiefiche 3 — Opleiding 'klantenomgang'	33
3.3.4.	Actiefiche 4 — Rijvaardigheidsopleiding	35
3.3.5.	Actiefiche 5 — Zelftests	37
3.3.6.	Actiefiche 6 — Breed gebruik van bus- en trambanen en filestroken	39
3.3.7.	Actiefiche 7 — Keurmerk voor taxi- en VVB-bedrijven	41
3.3.8.	Actiefiche 8 — Vitaliteitsproject	43
3.3.9.	Actiefiche 9 — Module 'taxi- en VVB-chauffeur' in de beroepsopleiding voor vrachtwagenchauffeurs	45
3.3.10.	Actiefiche 10 — Advies 'levenskwaliteit'	47
3.4.	Selectie van acties	50
3.5.	Twee acties uitgezet en getest	52
3.5.1.	Zelftest	52
3.5.2.	Levenskwaliteitadviseur	54
	Bijlage — Bibliografie	58
	Publicaties	58
	Webpagina's	60

1. De sector en zijn werknemers

KMO-sector met concentratie in Antwerpen en Brussel — De sector van taxiondernemingen en diensten voor verhuur van voertuigen met bestuurder (VVB) is een betrekkelijk kleine branche. Er werken ongeveer 6450 werknemers in 790 bedrijven. Naast de chauffeurs die in loondienst werken, zijn er nog tal van zelfstandige chauffeurs. Die laatsten zijn eigenaar van hun voertuigen en beschikken over een eigen vergunning. De sector heeft een uitgesproken KMO-karakter. 91% van de bedrijven heeft minder dan 20 werknemers in dienst. De activiteit van de bedrijven concentreert zich sterk op de as Antwerpen-Brussel: de taxi-en VVB-bedrijven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (26,4%) en de provincies Antwerpen (18,4%) en Vlaams-Brabant (11,6%) zijn samen goed voor 54,7% van de tewerkstelling.

Taxi- en VVB-bedrijven — De sector verenigt twee deelsectoren:

- *Ondernemingen voor taxidiensten* — De taxibedrijven, die met een of meerdere wagens ad hoc klanten vervoeren, vormen de deelsector die het grootste deel van de tewerkstelling voor zijn rekening neemt. Deze bedrijven staan voor ongeveer zeventig procent van de sectorale tewerkstelling. In nagenoeg alle gevallen gaat het om chauffeurs. Enkel de grootste taxiondernemingen hebben ook personeel in dienst dat werkt als dispatcher (opvangen en verdelen van de ritten) of in ondersteunende activiteiten (bv. onderhoud van het wagenpark).
- *Ondernemingen voor verhuur van voertuigen met chauffeurs* — Deze bedrijven staan in voor personenvervoer met wagens van maximaal negen plaatsen. Voorbeelden zijn luchthaventransport, mindervalidenvervoer, limousines, zakelijk vervoer, VIP-vervoer,... Het gaat om kleinschalig en niet-dringend personenvervoer. Ze betreffen bijna dertig procent van de sectorale tewerkstelling

Bronmateriaal statistische gegevens

Sinds 2005 houdt het Sociaal Fonds Taxi & VVB systematisch cijfermateriaal bij over de tewerkstelling in de sector. Deze databank biedt statistisch bronmateriaal voor voorliggend rapport. Tenzij anders vermeld, worden de cijfers gebruikt zoals geregistreerd tijdens het laatste kwartaal van 2013.

De cijfers beschrijven de tewerkstelling in heel België. Niet in het minst omwille van de hoge concentratie van de tewerkstelling in en rond Brussel, is het weinig relevant om cijferanalyses op regionaal niveau te maken.

Aanvullend werd cijfermateriaal verzameld via enquêtering bij (ex-)werknemers (zie Hoofdstuk 2. *Werk maken van werkbaarheid?*).

De overige 0,6%

Naast werknemers in taxi- en VVB-bedrijven registreert de sector nog 42 (0,6%) 'contractuelen'. Het betreft gesubsidieerde chauffeurs die werken voor bijvoorbeeld vzw's die instaan voor vervoer van personen met een handicap.

Hoewel beide deelsectoren tot hetzelfde Paritair Comité voor het Vervoer (PC 140) behoren, verschillen ze qua werkomstandigheden. VVB-chauffeurs kennen een vast verloningssysteem, terwijl taxichauffeurs 'op recette rijden': ze ontvangen een loon dat gelijk is aan een percentage (35 à 36 %) van de omzet die ze genereren. Een hogere omzet betekent dus meer loon. Dat motiveert taxichauffeurs om zoveel mogelijk ritten te rijden. Ook de arbeidstijdregeling verschilt bij beide groepen van chauffeurs. Terwijl wacht- en overbruggingstijden bij VVB-chauffeurs meegerekend worden in de arbeidsduur, geldt dit niet voor taxichauffeurs. Daarom telt een werkdag van een taxichauffeur die voltijds werkt minstens tien uur.

Instapvoorwaarden — Wie als chauffeur in loondienst aan de slag wil, moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Elke chauffeur moet:

- minimum 21 jaar zijn;
- in het bezit zijn van een Europees rijbewijs;
- beschikken over een attest dat de medische geschiktheid aantoont.

Steden of gemeenten kunnen bijkomende voorwaarden opleggen aan chauffeurs in taxibedrijven op hun grondgebied. Een kandidaat-chauffeur moet bijvoorbeeld een bewijs van goed gedrag en zeden voorleggen, een examen afleggen, ...

De drempel om te starten ligt daarmee relatief laag. Wie als zelfstandig chauffeur wil rijden, moet bijkomende — financiële — inspanningen leveren en investeren in een eigen wagen en een vergunning.

Hoog verloop maakt het chauffeursberoep tot knelpuntfunctie — Ondanks de lage instapdrempel blijkt het beroep van taxi- en VVB-chauffeur een knelpuntfunctie. Het probleem ligt niet zozeer bij de instroom, maar wel bij de retentie. De sector kenmerkt zich door een indrukwekkend verloop. In 2013 stroomde 27,3% van de in totaal 6456 chauffeurs uit. Dit cijfer

Hoger verloop bij deeltijds werkenden

Chauffeurs die deeltijds werken, verlaten de sector sneller dan degenen die voltijds werken. Van alle werknemers in 2013 stroomde 27,9% van de deeltijds, tegenover 20,8% van de voltijds werkende taxi- en VVB-chauffeurs uit. Het hogere verloop bij de deeltijds werkenden heeft vermoedelijk te maken met de manier waarop de chauffeurs voor het beroep kiezen. Een aanzienlijk aantal kiest er van bij de start voor om tijdelijk als chauffeur te werken. Ze vinden er een manier in om extra inkomsten te genereren, aanvullend op hun hoofdinkomen, zodat ze financieel sterker staan om een lening af te lossen, verbouwingswerken te betalen, ...

onderscheidt zich opvallend van het verloopcijfer dat Securex berekende voor de Belgische arbeidsmarkt in 2013 (Securex, *White Paper. Personeelsverloop 2013*). Dit bedraagt 19,4%. Het verloop in de taxi- en VVB-sector ligt dus bijna 8 procentpunten hoger. Het verloop in de sector van taxi- en VVB-bedrijven neemt ook jaar op jaar toe. Sinds 2005 is het bijna verdrievoudigd. Deze cijfers geven het verloop weer van de werknemers die het bedrijf verlieten. Dezelfde werknemer kan hierna bij een andere werkgever gestart zijn, maar dit wordt niet geïncorporeerd in deze verloopcijfers. De veronderstelling dat niet alle chauffeurs de sector verlaten wordt ook bekrachtigd in de werknemersbevraging (Hoofdstuk 2: *werk maken van werkbaarheid?*)

Analyse van de werkbaarheidssituatie leidt tot actie — Over de precieze redenen voor de grote uitstroom tast de sector in het duister. Een veelheid aan atypische arbeidsomstandigheden kunnen daarbij aan de basis liggen: nachtwerk, weekendwerk, een variabel en maandelijks fluctuerend loon dat in dalperioden lager en in piekperioden hoger is, lange werkdagen, soms stroeve klantencontacten (fysieke bedreigingen, verkeersagressie, ...), enz. Daarom koos het Sociaal Fonds Taxi & VVB ervoor om in te zetten op werkbaarheid. Met middelen die het Europees Sociaal Fonds Vlaanderen daarvoor toekende, onderzocht en analyseerde het de werkbaarheid in de eigen sector. Dit leidde naar een actieplan, waaruit twee acties verder ontwikkeld en getest werden. Hoofdstuk 3. *Werken aan werkbaarheid — actiemogelijkheden* beschrijft het actieplan, waarvan twee acties ontwikkeld en getest werden.

Evolutie in de sectorale verloopcijfers

Het personeelsverloop in de sector van taxi- en VVB-bedrijven neemt jaar op jaar toe.

	# wkn's dat het bedrijf verliet	aandeel van totaal # wkn's
2005	606	9,5%
2006	715	11,2%
2007	804	12,6%
2008	878	13,7%
2009	975	15,2%
2010	1071	16,7%
2011	1197	18,7%
2012	1443	22,5%
2013	1705	27,3%

2. Werk maken van werkbaarheid?

Dataharvesting en enquêtering — Om het actieplan ter bevordering van de werkbaarheid in de sector te onderbouwen, startte het Sociaal Fonds Taxi & VVB met een grondige analyse van de werkbaarheid in de sector. Deze baseerde zich op:

- *De exploratie van gegevens uit bestaande databanken* — Het Sociaal Fonds Taxi & VVB onderhoudt een reeks gegevensstromen met betrekking tot premies, tewerkstelling, werknemerslijsten, ... Een daarop toegespitste analyse en onderlinge gegevenskoppeling bracht de eerste contouren van de werkbaarheid in de sector in beeld, met informatie over de gemiddelde leeftijd van de chauffeurs, het werkregime (deeltijds of voltijds), de anciënniteit, ... Omdat deze databanken informatie inventariseren over alle werknemers in de sector, levert de analyse ervan een bijzonder betrouwbaar beeld op.
- *Analyse van enquêtering bij 162 (ex-)werknemers* — De gegevens uit de databestanden werden aangevuld met een telefonische enquêtering van (ex-)werknemers uit de sector. Op basis van een bestand van 548 telefoonnummers werd een enquête afgenomen bij 165 (ex-)werknemers. De enquêtering startte op woensdag 10 september 2014. Op 24 september 2014 werd afgerond met 165 volledig ingevulde enquêtes. Er werden enkel (ex-)werknemers uit de taxi- of VVB-bedrijven bevestigd die werken of werkten als chauffeur. Dispatchers, mechaniciens, polyvalente medewerkers, ... werden er dus niet bij betrokken. Elke chauffeur werd initieel gebeld tussen 9u en 18u. Wanneer de chauffeur de eerste keer niet bereikbaar bleek, werd hij een tweede en een derde keer gebeld. Deze opvolgcontacten gebeurden op verschillende dagen en tijdens andere dagdelen (telkens tussen 9u en 18u). Aan elke chauffeur die de enquêteurs bereikten werd gevraagd of ze wilden meewerken en — indien ja — op welk moment hen dat paste: onmiddellijk of op een later tijdstip. Indien de chauffeur er de voorkeur aan gaf om op een later tijdstip teruggebeld te

Wat is 'werkbaarheid'?

De Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg duidt het begrip 'werkbaarheid' als het evenwicht tussen de karakteristieken, eigen aan de werknemer (gezondheid, kennis en competenties, blijfintentie,...), enerzijds, en de karakteristieken eigen aan de werkomgeving, anderzijds (veiligheid, functie-eisen, fysieke en psychosociale eisen). Werkbaarheidstimulerende maatregelen staan daarmee voor alles wat een individu ervaart als hulp om zijn job uit te voeren en te blijven uitvoeren. Werkbaarheid gaat zowel om het fysieke als om het mentale welzijn. Gezien het om individuele beleving gaat, is het werkbaarheidsthema duidelijk persoonlijk gekleurd. Niet iedereen heeft immers een even sterk gestel of is mentaal even veerkrachtig.

De factoren in de werkomgeving die de werkbaarheidsbeleving beïnvloeden (hetzij positief-stimulerend, hetzij negatief-remmend) situeren zich op verschillende niveaus:

- maatschappelijk: denkbeelden en stereotypen, maatschappelijke gebruiken (bv. inbedding van wegvervoer in westerse cultuur);
- sectoraal: reglementen en afspraken;
- bedrijfsgebonden: bedrijfscultuur.

worden, mocht hij het moment zelf bepalen. Dit kon zowel op dezelfde als op een andere dag, in de voor-, namiddag of avond (ook na 18u). Chauffeurs waarvan op voorhand geweten was dat ze 's nachts werkten, werden pas in de namiddag gecontacteerd. Van de 165 afgenomen enquêtes werden er drie uit de analyse gehouden, omdat deze respondenten geen werknemers, maar zelfstandig zaakvoerders bleken. Dit betekent dat de analyse zich baseert op informatie van 162 respondenten, waarvan:

- 128 huidige werknemers (110 taxichauffeurs en 18 VVB-chauffeurs);
- 34 ex-werknemers (32 ex-taxichauffeurs en 2 voormalige VVB-chauffeurs).

Waarom inzetten op werkbaarheid? — De analyse van de databankgegevens en de enquête-uitkomsten leren in eerste instantie hoe wenselijk en waardevol werkbaarheidsinitiatieven kunnen zijn voor de chauffeurs. Daartoe zocht de analyse een antwoord op vijf vragen:

1. Wie is 'de' taxi- of VVB-chauffeur?
2. Met welke — voor werkbaarheid relevante — achtergrondkenmerken starten chauffeurs?
3. Hoe belastend is de werksituatie van de taxi- of VVB-chauffeur?
4. Hoe zit het met de jobmotivatie en –beleving bij de chauffeurs?
5. Hoe scoren de chauffeurs op enkele relevante werkbaarheidsindicatoren.

Afwijking van de oorspronkelijk beoogde populatieverdeling

Het projectplan beoogde een bevraging van 150 chauffeurs, waarvan:

- vijftig oudere werknemers die recent (hoogstens twee jaar geleden) instroomden;
- vijftig werknemers die tot twee jaar in dienst zijn bij een taxi- of VVB-bedrijf;
- vijftig recent uitgestroomde werknemers, die niet meer in dienst zijn bij een taxi- of VVB-bedrijf.

De beschikbare bestanden met telefoongegevens lieten echter niet toe om deze verdeling te handhaven. De sector kon putten uit een bestand van 329 telefoonnummers van chauffeurs die momenteel in de sector werken en 219 ex-werknemers. Dit laatste bestand bleek in de praktijk echter heel wat foute nummers te bevatten. Bovendien bleek bij het contacteren dat ongeveer de helft van deze ex-werknemers ondertussen opnieuw als taxi- of VVB-chauffeur werkte, maar dan bij een andere werkgever. Op basis van de gegevens in het bestand met 329 huidige werknemers konden geen gegevens over de leeftijd van de chauffeurs en hun anciënniteit worden afgeleid. Het bevatte nummers van zowel oudere als jongere chauffeurs met zowel meer als minder dan twee jaar anciënniteit.

2.1. Wie is de taxi- of VVB-chauffeur?

Een van de 6456 die er in ons land zijn — Eind 2013 telde de sector 6456 werknemers, waarvan de helft (50,0%) in Vlaanderen werkt. De cijfers illustreren dat de sector door de jaren heen een stapsgewijs groeiende tewerkstelling kent, met een toename van 11,7% in 2013 tegenover 2005. Enkel in 2009 en 2012 registreerde de sector een kleine terugval in de tewerkstelling, wat in de daarop volgende jaren telkens werd gecompenseerd.

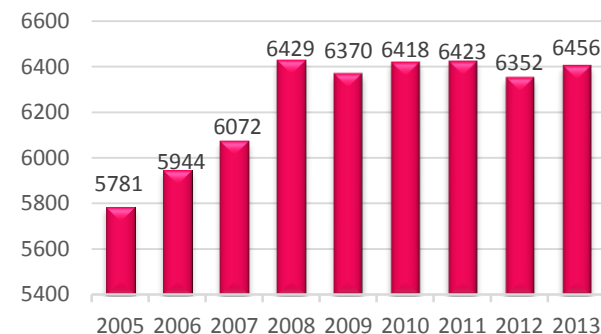
Werkt op de as Antwerpen-Brussel — De tewerkstelling in de sector concentreert zich op de as Antwerpen-Brussel. Maar liefst 54,7% werkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (26,4%), Antwerpen (18,4%) of Vlaams-Brabant (11,6%). Nog 19,9% werkt elders in Vlaanderen en 21,9% in Wallonië.

Een man — In 2013 telde de sector slechts 503 vrouwelijke chauffeurs (7,9%). Ter vergelijking: in 2013 was op de Belgische arbeidsmarkt 46,9% van alle werkenden een vrouw (Federale Overheidsdienst Economie, *Enquête naar Arbeidskrachten*).

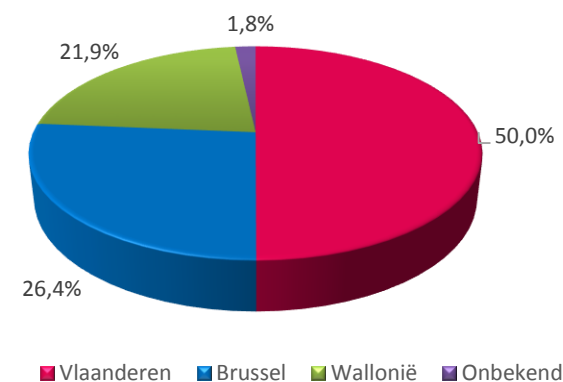
Rijdt met een taxi — In de taxi- en VVB-sector staat 70,9% van alle werknemers geregistreerd als taxi-chauffeur. 28,5% is chauffeur in ondernemingen die voertuigen met chauffeur verhuurt. De overige 0,6% staat geregistreerd als 'contractueel' (zie boven).

Werkt voltijds — 58,8% van alle chauffeurs werkt voltijds. Ten opzichte van de totale beroepsbevolking in België komt deeltijds werk in de taxi- en VVB-sector aanzienlijk meer voor. Van alle werkenden in België had slechts 26,5% in 2013 een deeltijds arbeidscontract. Vrouwelijke chauffeurs werken vaker deeltijds dan mannen: 58,7% van alle vrouwen werkt deeltijds, ten opzichte van 39,9% bij de mannen. Taxichauffeurs werken iets vaker voltijds dan VVB-chauffeurs (60,3% tegenover 54,4%).

Evolutie in de tewerkstelling



Regionale spreiding van de tewerkstelling

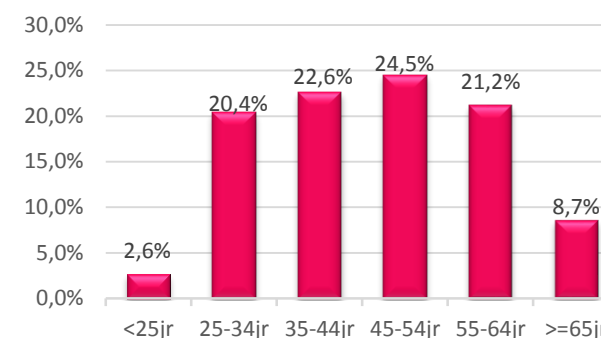


46 jaar — De gemiddelde leeftijd van taxi- en VVB-chauffeurs bedraagt 46 jaar. Het leeftijds-gemiddelde voor vrouwelijke chauffeurs (45 jaar) wijkt nauwelijks af van dat van hun mannelijke collega's (46 jaar). Ook tussen taxi- en VVB-bedrijven tekenen er zich geen significante verschillen af, met leeftijdsgemiddelden van respectievelijk 46 en 47 jaar. Met een gemiddelde leeftijd van 48 jaar zijn de deeltijdswerkende chauffeurs doorgaans nauwelijks ouder dan chauffeurs die voltijds werken (gemiddeld 45 jaar). Het valt op dat de sector erg weinig jonge chauffeurs telt. Slechts 2,6% is jonger dan 25 jaar. Daartegenover staat 8,7% chauffeurs die 65 jaar of ouder zijn. De jongste chauffeurs in de sector zijn, zoals wettelijk voorgeschreven, 21 jaar. De oudsten 84 jaar (2 chauffeurs in 2013).

Voelt (aanvankelijk) weinig bedrijfsbinding — Zoals in hoofdstuk 1. *De sector en zijn werknemers* al aangehaald, kennen taxi- en VVB-bedrijven een opmerkelijk hoog personeelsverloop. In 2013 moesten er 1822 op een totaal van 6456 chauffeurs vervangen worden. Met dit aandeel van 28,2% ligt het verloop in de sector bijna 9 procentpunten hoger dan wat geldt voor de gehele Belgische arbeidsmarkt, die in 2013 een verloop van 19,4% optekende (Securex, *White Paper. Personeelsverloop 2013*). Het verloop manifesteert zich behoorlijk vroeg in het loopbaanparcours van de werknemers. Van de 1822 chauffeurs die in 2013 ontslag namen bij of kregen van hun werkgever werkten er 1164 (63,9%) minder dan een jaar bij de betreffende werkgever. Nog eens 466 (25,6%) van de werknemers die ontslagen werden of ontslag namen werkten één tot drie jaar bij de werkgever. Na drie jaar tewerkstelling valt het verloop nagenoeg stil. Amper 10,5% van alle werknemers die in 2013 ontslag namen of kregen, werkten langer dan 3 jaar bij dezelfde werkgever. Bij toenemende anciënniteit ligt het verloopcijfer dus aanzienlijk onder het verlooppercentage dat voor de gehele Belgische arbeidsmarkt geldt.

Vrouwelijke chauffeurs blijken de job (nog) sneller voor bekeken te houden dan hun mannelijke collega's. In 2013 stapten 5 op 10 van de mannelijke chauffeurs binnen het eerste jaar van hun tewerkstelling weer op. Bij de vrouwen was dat 6 op 10.

Verdeling van de chauffeurs volgens leeftijd



Hoog verloop in de eerste jaren van de tewerkstelling

Slechts een klein aantal van de taxi- en VVB-chauffeurs die langer dan drie jaar bij dezelfde werkgever in dienst zijn, verlaat na die tijd nog het bedrijf.

	# wkn's dat het bedrijf verliet in 2013	aandeel van totaal # wkn's dat het bedrijf in 2013 verliet
< 1 jaar anciënniteit	1164	63,9%
1-3 jaar anciënniteit	466	25,6%
4-5 jaar anciënniteit	69	3,8%
> 5 jaar anciënniteit	123	6,7%
TOTAAL	1822	100,0%

2.2. De chauffeur en diens achtergrond

Starten op 41 jaar — Met een gemiddelde leeftijd van 46 jaar is de doorsnee chauffeur in de sector niet van de jongsten. Die hogere leeftijd tekent zich meteen af bij de start van de chauffeursloopbaan. Beginnelingen zijn gemiddeld 41 jaar wanneer ze starten aan hun chauffeursloopbaan. Chauffeurs die kiezen voor een voltijdse baan als taxi- of VVB-chauffeur zijn met een gemiddelde intredeleeftijd van 42 jaar wel iets ouder dan starters die deeltijds in de sector aan de slag gaan (gemiddelde intredeleeftijd van 39 jaar). De hogere gemiddelde leeftijd maakt chauffeurs kwetsbaarder voor fysieke ongemakken.

Twee op tien heeft een migratie-achtergrond — Niet alleen op vlak van gemiddelde leeftijd toont de sector zich gevoelig voor werkbaarheidsrisico's. Zo blijkt uit de werknemersbevraging onder andere dat bijna twee op tien (18,5%) van de huidige chauffeurs een migratieachtergrond heeft. Hoewel op basis van de enquêteresultaten (met een beperkt aantal respondenten van niet-Belgische origine) enkel uiterst voorzichtig conclusies kunnen worden getrokken, lijkt het erop dat het aantal werknemers met een migratieachtergrond in stijgende lijn zit. Bij de chauffeurs van 30 jaar of jonger (N=11) heeft bijna 4 op 10 een migratieachtergrond. Bij de werknemers van 50 jaar of ouder (N=61) is dat minder dan 1 op 10. Ook valt in de enquête op dat alle respondenten met een migratie-achtergrond als taxichauffeur aan de slag zijn. Geen enkele respondent van niet-Belgische origine werkt in een VVB-bedrijf.

Meer dan vijf procent spreekt matig tot slecht Nederlands — De grote meerderheid van de bevroegde chauffeurs spreekt goed tot zeer goed Nederlands. Slechts 5,6% van alle bevroegden drukte zich matig tot slecht uit in het Nederlands. Dit cijfer mag echter niet gegeneraliseerd worden voor de totale populatie van taxi- en VVB-chauffeurs. 3,7% van de contactpogingen voor enquêtes liep immers vast omdat de respondenten te weinig Nederlands beheersten om alle vragen te kunnen begrijpen en te beantwoorden. Stellen dat

De achtergrond van de chauffeurs gelinkt aan werkbaarheid

- ⇒ Een hogere leeftijd, migratieachtergrond, taalproblemen, een lage scholingsgraad en/of een belastende gezinssituatie maken heel wat chauffeurs kwetsbaar voor werkbaarheidsrisico's.

Enquêtegegevens vullen geïnventariseerde data aan

De databanken die het Sociaal Fonds Taxi & VVB bijhoudt, registreren slechts beperkte kwantitatieve data over de taxi- en VVB-chauffeurs. Daarom vullen de gegevens uit de enquêtering van 162 (ex-)werknemers de beschikbare data aan.

slechts 5,6% van de chauffeurs de Nederlandse taal niet goed beheerst, zou dus een onderschatting zijn.

Een laag scholingsniveau — Taxi- en VVB-chauffeurs zijn doorgaans laaggeschoold. In de bevraging heeft 83,5% van de huidige werknemers maximum een diploma van middelbaar onderwijs. Voor 18,9% van deze groep is het diploma van lager onderwijs het hoogst behaalde diploma.

Zorg voor de kinderen — 52,8% van alle bevroagden die momenteel werken als chauffeur moet zijn job combineren met de zorg voor kinderen. 7% van de bevroagden kan daarvoor niet terugvallen op een partner. Het gaat om alleenstaanden met kinderen die deels of permanent inwonen.

2.3. De werkbelasting

Lange werkdagen, intensieve werkweken — 63,3% van de bevroegde chauffeurs werkt vijf of zes dagen per week. Uit de enquête blijkt dat een werkdag voor een chauffeur gemiddeld 8,6 uur duurt. Voor de chauffeurs die vijf of zes dagen per week werken, loopt de werktijd op tot gemiddeld 9,2 uur dag. Chauffeurs met kinderen werken doorgaans 8,7 uur per dag.

Meerderheid heeft een bescheiden inkomen — Een derde van de chauffeurs (43 op 128 actieve chauffeurs) zegt naast zijn chauffeurswedde ook een ander inkomen onder de vorm van loon of uitkering te hebben (het eventuele inkomen van de partner buiten beschouwing gelaten). Voor 38 van deze 43 respondenten (88,4%) is het chauffeursinkomen aanvullend en dus kleiner dan het andere loon of de uitkering. Voor 66,4% van alle bevroegden die momenteel als chauffeur aan de slag zijn, is de chauffeurswedde echter het enige inkomen. Van deze groep (N=85) werkt een tiende minder dan vijf dagen per week (doorgaans drie of vier dagen per week). Gezien de loonbarema's in de sector en gezien de taxichauffeurs op recette rijden, lijkt het er op dat een groot deel van de chauffeurs het met een bescheiden inkomen moet stellen.

Afwijkende werktijden — 70,6% van de bevroegde chauffeurs werkt altijd overdag (50,8%) of altijd 's nachts (19,8%). Daarmee mag echter nog niet geconcludeerd worden dat deze chauffeurs volgens een vast rooster werken. Overdag zit er nog variatie op de werktijd met vroege en late shiften. Bovendien kunnen per week de dagen waarop een chauffeur wel of niet moet werken, wisselen. En natuurlijk wordt er ook gewerkt op weekend- en feestdagen. 24,4% van de chauffeurs zegt echter nooit te moeten werken tijdens het weekend en 21,5% nooit op feestdagen. Daartegenover staat 18,7% chauffeurs die altijd in de weekends rijden en 14,9% die alle feestdagen aan de slag zijn. Het verbaast niet dat structureel weekend- en nachtwerk en werken op feestdagen veel meer voorkomt bij de taxi- dan bij de VVB-

De werkbelasting

- ⇒ Lange werkdagen in lange werkweken, afwijkende werktijden en sluismerende fysieke belasting zetten de werkbaarheid onder druk.

Minderheid van de nacht- en weekendwerkers zijn bijverdieners

De sector gaat er doorgaans gemakkelijk vanuit dat net de chauffeurs die 's nachts of in het weekend werken, 'bijverdieners' zijn, die kiezen voor een aanvullende job als chauffeur om te voorzien in een extra inkomen. De bevraging leert echter dat dit niet helemaal strookt met de realiteit. Voor acht op tien chauffeurs die altijd 's nachts rijden is de chauffeurswedde het enige inkomen. Bij diegenen die elk weekend werken, geldt dit voor zeven op tien van hen.

Werkregime iets milder voor chauffeurs met kinderen

	wkn's met kinderen (N=67)	wkn's zonder kinderen (N=60)
vaak of altijd nachtwerk	43,2%	50,0%
vaak of altijd weekendwerk	37,3%	50,0%
vaak of altijd werk op feestdagen	32,8%	36,7%

chauffeurs. Geen enkele VVB-chauffeur meldt altijd te moeten werken tijdens het weekend, de nacht of op feestdagen.

Weinig contractuele onzekerheid — Een kleine groep van 3,9% van de geënquêteerde chauffeurs sloot met zijn werkgever een overeenkomst onder de vorm van dagcontracten. Daarmee leven ze met een behoorlijke onzekerheid over hun werksituatie. Voor elk van hen is het chauffeursinkomen echter aanvullend op een ander inkomen dat ze genieten. Bij de 5,5% die een overeenkomst heeft van bepaalde duur of voor een bepaald werk, is de situatie meer precair voor de helft van hen, voor wie het chauffeursinkomen het enige inkomen vormt.

'Verdoken' fysieke belasting — 19,8% van alle bevroegde chauffeurs (zowel de huidige als de uitgestroomde werknemers) zegt ooit fysieke problemen te hebben ondervonden ten gevolge van deze job. Van die groep zegt 84,4% (27 op 32) dat dit blijvende of terugkomende problemen veroorzaakte. Omdat chauffeurs doorgaans geen zware lasten tillen, geen buitenwerk in gure weersomstandigheden verrichten, niet met gevaarlijke producten werken, ... kan de indruk ontstaan dat de job weinig fysieke belasting inhoudt en lijkt een aandeel van één op vijf werknemers die fysieke klachten toeschrijven aan hun baan als chauffeur, behoorlijk hoog. Bij de enquêtering waren het ook de chauffeurs zelf die de link leggen tussen lichamelijke problemen en hun beroep. Het ging niet om een medische vaststelling. Toch zetten bepaalde jobkenmerken de fysieke gezondheid onder druk:

- Afwisselende shiften raken aan het slaapritme.
- Het is een uitgesproken 'zittend' beroep waarbij weinig lichaamsbeweging komt kijken.
- De arbeidsomstandigheden en het werkritme brengen de chauffeurs er al snel toe om te kiezen voor een snelle snack en (ongezonde) tussendoortjes, in plaats van een evenwichtige maaltijd waarvoor ze de tijd kunnen nemen.

De fysieke belasting is daarmee misschien minder zichtbaar, maar wel degelijk aanwezig.

2.4. De jobbeleving en werkmotivatie

Specifieke jobkenmerken overtuigen tot een loopbaan als chauffeur — 69,5% van de geënquêteerden startte ooit als taxi- of VVB-chauffeur omwille van jobspecifieke kenmerken: ze kozen er voor omwille van de klantencontacten, omdat ze het werk associeerden met een hoge mate van vrijheid, omwille van de afwisseling in het werk, ... Daartegenover staat 30,5% die kozen op basis van factoren die minder liefde voor het werk doen uitschijnen (jobexterne kenmerken): ze hadden een job nodig om geld te verdienen, het leek makkelijk werk, ze vonden nergens anders een baan, ...

Een onderscheiding voor de job — Een gemiddeld chauffeur geeft zijn baan een 7,8 op 10 wanneer hem gevraagd wordt hoe tevreden hij is over zijn werk. Daarmee slaagt het beroep van taxi- of VVB-chauffeur met een ruime onderscheiding. Met een gemiddelde 7,7 op 10 voor de taxichauffeurs (N=110) en 8,0 op 10 voor de VVB-chauffeurs (N=18) wijkt de jobwaardering in beide subsectoren nauwelijks van elkaar af. Het verbaast niet dat:

- voormalige chauffeurs minder tevreden waren over hun chauffeursbaan, maar ook zij geven gemiddeld nog een 6,9 op 10;
- chauffeurs die omwille van jobexterne kenmerken voor het beroep kozen (N=39) met 7,0 op 10 gemiddeld een lagere jobtevredenheidsscore geven dan de groep die op basis van jobspecifieke kenmerken koos (N=89) en gemiddeld een 8,1 op 10 geeft.

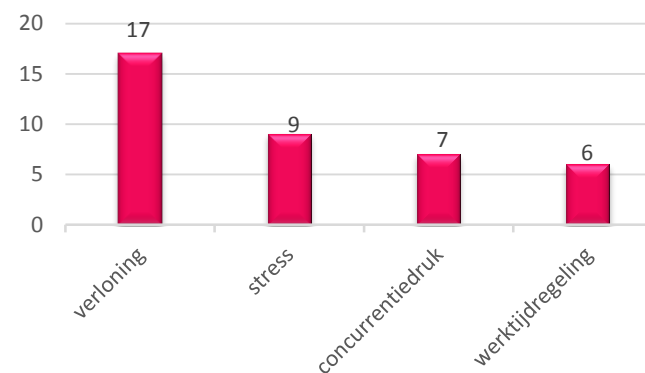
Een derde van de chauffeurs is teleurgesteld — De hoge tevredenheidsscores schetsen een fraai beeld van de job van chauffeur. Toch blijkt dat voor 32,8% van de huidige chauffeurs (N=128) de job slechter uitdraaide dan ze verwachtten. Ruim 4 op 10 van deze groep vindt het zelfs veel slechter. Daartegenover staat 12,5% van alle chauffeurs voor wie de job een beetje beter meevalt dan ze vooraf verwachtten. Bij de chauffeurs die zich de job mooier

De werkbaarheidsbeleving

De motivatie van de chauffeurs behaalt met een gemiddelde jobtevredenheidsscore van 7,6 op 10 een onderscheiding. Voor een derde van de chauffeurs draaide de job echter slechter uit dan verwacht en bijna twee op tien wil liever een andere job, buiten de sector.

Waarom slechter dan verwacht?

Van de 42 chauffeurs die de job (veel) slechter vinden dan verwacht, duiden er 40 wat het teleurstelt. Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de factoren die meer dan vijf chauffeurs noemden:



Waarom beter dan verwacht?

Van de zestien chauffeurs die de job een beetje beter vinden dan ze verwachtten, duiden er zeven wat er meevalt: drie chauffeurs noemden de klantencontacten. Voorts is er telkens één chauffeur die positief verrast is over:

- de vrijheid in de job;
- het loon;
- de stress die minder is dan verwacht;
- de veiligheid van de job.

hadden voorgesteld zitten er verhoudingsgewijs ongeveer evenveel chauffeurs die omwille van jobspecifieke kenmerken voor het beroep kozen als chauffeurs die zich door jobextrinsieke factoren lieten leiden.

Marge voor verbetering — Niet enkel de teleurstelling in de job, maar ook de onzekerheid over werkbehoud en de wens om van werk te veranderen, werpen wat schaduw over de hoge jobtevredenheidsscores. 21,9% van de chauffeurs toont zich onzeker en vreest zijn job te verliezen. 17,2% wil liever een andere job, buiten de sector. Van de 18 geënquêteerden die vroeger als taxi- of VVB-chauffeur werkten en ondertussen een andere baan hebben, vinden er 17 dat ze in hun huidige job er op vooruit gingen. 13 van hen onderstrepen dat ze het een grote verbetering vinden. Van de 17 voormalige taxi- en VVB-chauffeurs die vinden dat ze in huidige job beter af zijn, werken er momenteel 7 als chauffeur in een andere sector.

Waarom is het elders beter?

Van de zeventien voormalige taxi- en VVB-chauffeurs die nu in een andere sector aan de slag zijn en vinden dat ze zich daarmee verbeterden, lichtten er vijftien toe waarom ze hun nieuwe job een verbetering vinden. Twee aspecten worden door meer dan vijf ex-werknemers aangehaald:

1. hoger loon (zeven ex-werknemers);
2. betere werktijdregeling (zes ex-werknemers).

2.5. Werkbaarheidsindicatoren

Hoog aantal ziektedagen per zieke werknemer — De sector houdt slechts beperkt informatie bij over werkbaarheidsindicatoren als ziekteverzuim, ongevallen, verkeersovertredingen of klachten van klanten. Per jaar registreert het Sociaal Fonds Taxi en VVB:

- het aantal werknemers dat zich per jaar ziek meldt;
- het aantal ziektedagen voor alle werknemers samen;
- het aantal prestatiedagen voor alle werknemers samen.

Wanneer de verhouding genomen wordt van het aantal ziektedagen voor alle werknemers samen en het aantal werknemers dat zich per jaar ziek meldt, geeft dit een indicatie van het gemiddeld aantal ziektedagen per zieke werknemer. Hoewel dit aantal dagen behoorlijk hoog ligt (41 dagen in 2013) blijft dit door de jaren heen vrijwel stabiel (toename van 2 dagen ten opzichte van 2005). De licht stijgende trend die zich aftekent wanneer het aantal ziektedagen voor alle werknemers samen uitgezet wordt ten opzichte van het aantal prestatiedagen voor alle werknemers samen (van 5,9% in 2005 naar 6,3% in 2013) sluit aan bij de evolutie die SD-Worx optekent in haar jaarlijkse verzuimrapportering over de sectoren heen (SD Worx, *Verzuimrapport 2014*). Zij stelden vast dat de verhouding verzuimde dagen ten opzichte van het potentieel aantal te werken dagen evolueerde van 3,7% in 2005 tot 4,8% in 2013.

Een op twee minstens één keer afwezig door ziekte of ongeval — Van de 128 bevraagde, huidige chauffeurs zeggen er 60 (46,9%) tijdens het voorbije jaar nooit afwezig te zijn geweest op het werk door ziekte of ongeval. Veelvuldige afwezigheid door ziekte of ongeval (drie keer of meer) kwam voor bij 15 chauffeurs (11,7%). Het verzuim dat de geënquêteerde VVB-chauffeurs melden, laat zich vergelijken met dat wat de taxichauffeurs melden (50,0% van de VVB-chauffeurs was nooit afwezig, tegenover 46,4% van de taxichauffeurs). Wanneer de groep

Werkbaarheidsindicatoren

- ⇒ Het hoge aantal ongevallen en verkeersovertredingen leggen druk op de sector.

Sociale wenselijkheid

De sector houdt slechts beperkt informatie bij over werkbaarheidsindicatoren als ziekteverzuim, ongevallen, verkeersovertredingen of klachten van klanten. Daarom peilde de enquête hiernaar bij de bevraagde werknemers. Gezien bij dit soort gevoelige thema's sociale wenselijkheid in de antwoorden niet valt uit te sluiten, mag er van worden uitgegaan dat de cijfers die de enquête hier oplevert een onderrapportering geven ten aanzien van de realiteit.

van oudste chauffeurs (+50 jaar, N=61) vergeleken wordt met de jongste chauffeurs (-30 jaar, N=11) blijkt dat opvallend meer ouderen zich minstens 1 keer ziek meldden (54,1%) dan chauffeurs uit de jongste groep (27,3%).

Hoog aantal ongevallen — 26 van de 128 chauffeurs (20,3%) zegt tijdens het voorbije jaar betrokken te zijn geweest bij minstens 1 ongeval. Slechts 1 chauffeur meldt meer dan 2 ongevallen te hebben meegemaakt tijdens het voorbije jaar. Ook hier onderscheiden taxi- en VVB-chauffeurs zich niet ten opzichte van elkaar: 80,0% van de taxichauffeurs zegt tijdens het voorbije jaar betrokken te zijn geweest bij een ongeval, tegenover 77,8% van de VVB-chauffeurs. Er laat zich wel een verschil optekenen tussen oudere en jongere werknemers, in het voordeel van de oudere werknemers:

- Van de chauffeurs van 50 jaar en ouder zegt 78,7% tijdens het voorbije jaar geen ongeval te hebben gehad.
- Bij de chauffeurs jonger dan 30 jaar herinnert zich 63,6% geen ongeval te hebben gehad.

Veel verkeersovertredingen — Slechts een minderheid van 44 chauffeurs (34,4%) maakte het jaar rond zonder verkeersovertredingen. Van de overige 84 chauffeurs waren er 26 (31,0%) die 3 keer of meer beboet werden tijdens het voorbije jaar. Opnieuw valt er weinig verschil te merken tussen taxi- en VVB-chauffeurs (resp. 33,6% en 38,9% zonder overtredingen), maar is er een meer uitgesproken verschil tussen jongere en oudere werknemers (27,3% zonder overtredingen bij de jongste chauffeurs, tegenover 37,7% bij de oudsten).

Weinig klachten van klanten — Slechts 7 chauffeurs (5,5%) zegt op de hoogte te zijn van klanten die tijdens het voorbije jaar klachten hadden over hun werk.

3. Werken aan werkbaarheid - actiemogelijkheden

3.1. De visie van de chauffeurs

Input uit de enquête als startpunt — De cijfergegevens die hoofdstuk 2. *Werk maken van werkbaarheid?* inventariseert, tonen aan dat de sector genoeg evidentie vindt om in te zetten op werkbaarheid. Het profiel van de chauffeurs in combinatie met de jobkarakteristieken maakt de sector gevoelig voor werkbaarheidsproblemen. Via concrete acties streeft het Sociaal Fonds Taxi & VVB ernaar om de arbeidskwaliteit van taxi- en VVB-chauffeurs te verbeteren. De ingrepen willen ertoe bijdragen dat de bedrijven in de sector via een verbeterd werkklimaat het hoge personeelsverloop kunnen terugschroeven. In het kader van het werkbaarheidsproject dat het ESF-Vlaanderen financierde, kreeg het Sociaal Fonds Taxi & VVB de kans om twee van dergelijke acties te ontwikkelen. Om de keuze voor de acties te onderbouwen, werden in eerste instantie de beroepsbeoefenaars zelf geconsulteerd. De enquête die bij 165 (ex-)werknemers werd afgenomen, bevatte een luik dat naar de interesse peilde voor mogelijke werkbaarheidstimulerende acties. De enquête maakte een onderscheid tussen:

- *Acties op sectorniveau* — Het gaat om acties die het Sociaal Fonds Taxi & VVB kan realiseren voor de chauffeurs en waarbij de werkgevers slechts een beperkte rol dienen op te nemen. Van hen wordt enkel gevraagd om als intermediair op te treden en de nodige ruimte te scheppen zodat de chauffeurs kunnen participeren. Een voorbeeld van een dergelijke actie kan zijn: het Sociaal Fonds Taxi & VVB organiseert een campagne die sensibiliseert rond collegialiteit tussen chauffeurs over de bedrijven heen. Het Fonds denkt de campagne uit, maakt het campagnemateriaal aan en verspreidt dit onder de bedrijven. Deze worden gevraagd om affiches op te hangen in het bedrijf, campagnestickers op hun wagens te kleven, ...

De lat ligt hoog

De enquête peilde bij de bevroegde chauffeurs naar de mate waarin ze verschillende pistes om de werkbaarheid te verbeteren, interessant vonden. De geënquêteerden konden elk voorstel beoordelen op een vijfpuntschaal:

1. zeer onbelangrijke acties;
2. onbelangrijke acties;
3. noch belangrijke, noch onbelangrijke acties;
4. belangrijke acties;
5. zeer belangrijke acties.

Dergelijke vraagstelling maakt het de respondent behoorlijk makkelijk om te kiezen voor 'belangrijk' of 'zeer belangrijk' als antwoord. De realisatie van de actie vraagt immers geen inspanning van de respondent zelf. Er wordt enkel een aanbod voorgesteld dat hen persoonlijk enkel voordeel kan opleveren of waar ze op zijn minst geen schade van ondervinden. Daarom legt het onderzoek de lat hoog bij de analyse van de resultaten: enkel de voorgestelde acties die meer dan negentig procent van de respondenten belangrijk tot zeer belangrijk vinden, worden weerhouden.

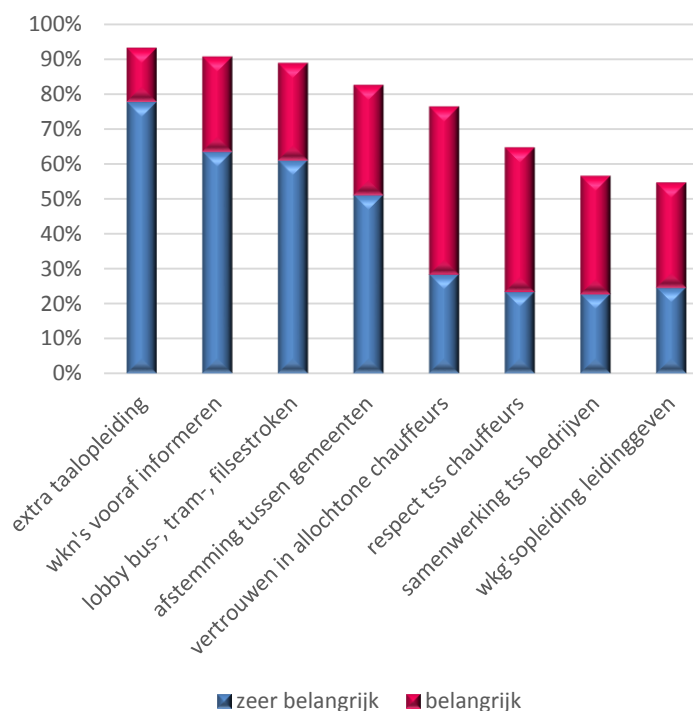
- *Acties op bedrijfsniveau* — Een tweede groep betreft acties waarvoor de werkgevers zelf het voortouw moeten nemen en het Sociaal Fonds Taxi & VVB enkel een adviserende en ondersteunende rol kan opnemen. Het Sociaal Fonds Taxi & VVB helpt individuele werkgevers dan bijvoorbeeld met het ontwikkelen en organiseren van een inspraakcultuur in het bedrijf.

3.1.1. Acties op sectorniveau

Twee koplopers bij de mogelijkheden op sectoraal niveau — Bij de mogelijkheden om op sectoraal niveau in te grijpen op de werkbaarheid, vinden voornamelijk acties bijval die zich richten op anderstalige en startende chauffeurs:

- *Taalopleiding voor anderstalige chauffeurs* — Nieuwkomers in Vlaanderen vinden een baan als taxichauffeur vaak een aantrekkelijke optie. De relatief lage instapvoorwaarden — 21 jaar oud zijn, medisch geschikt zijn en een rijbewijs bezitten — zijn daar niet vreemd aan. Tegelijk biedt de job een kwalitatieve uitstraling die veel andere instapbanen missen. De sector biedt dan ook laagdrempelige kansen voor nieuwkomers, die evenwel bij intrede niet steeds sterke kandidaten zijn. Vooral op vlak van taalbeheersing schieten ze tekort. De waarde die taalkennis heeft in functie van de eigen werkbaarheidsbeleving, wordt door heel wat anderstalige starters onderschat. Ze houden er vooraf weinig rekening mee dat heel wat klanten zich ontevreden voelen, en die ontevredenheid ook duidelijk uiten, wanneer de chauffeur hen moeilijk lijkt te begrijpen. Anderstalige taxichauffeurs met een beperkte kennis van het Nederlands krijgen het pas echt moeilijk wanneer een klant een discussie wil uitlokken met de chauffeur, zich ongepast gedraagt, ... Op dat moment heeft een

Mogelijkheden om de werkbaarheid te stimuleren — sectoraal niveau



chauffeur meer nodig dan basistaalkennis om de situatie in de hand te houden en diplomatisch te kunnen afhandelen. 93,2% van alle bevroagden vindt extra taalopleidingen voor niet-Nederlandstalige chauffeurs dan ook belangrijk (15,4%) tot zeer belangrijk (77,8%) om de werkbaarheid voor deze groep te vergroten. 6 van de 8 chauffeurs wiens taalbeheersing door de enquêteurs als zeer slecht, slecht of matig werd beoordeeld, geven zelf aan dat zo'n extra taalopleiding waardevol is in functie van de eigen werkbaarheid. De chauffeurs die zelf geen taalproblemen hebben, voegen daaraan toe dat zij er ook voordeel uithalen wanneer hun collega's vlot kunnen communiceren met hun klanten. Een goede taalkennis en de problemen die daardoor vermeden worden, beïnvloeden immers de positieve beeldvorming over de dienstverlening die de sector biedt.

- *Vooraf informeren van startende werknemers* — Onder 2.4. *De jobbeleving en werkmotivatie* gaf dit rapport al aan dat voor een derde van de chauffeurs de job slechter uitdraaide dan ze verwachtten. In functie van de werkbaarheidsbeleving is 90,7% van alle bevroagde chauffeurs dan ook voorstander van een aanpak die potentiële chauffeurs een grondig, realistisch beeld schetst van de job. Dit helpt starters om verder te kijken dan de aantrekkingspolen die de job kent en beter te weten waaraan ze zich kunnen verwachten. 63,6% van alle bevroagden vindt dit een zeer waardevol initiatief, nog eens 27,1% vindt dit waardevol. Potentiële starters moeten de informatie nog voor ze solliciteren krijgen. Dit draagt bij tot een realistisch verwachtingspatroon, wat onnodige teleurstelling en de daarmee samenhangende demotivering voorkomt wanneer ze uiteindelijk aan de slag zijn. Een dergelijke actie die het hoge verloop terugdringt, genereert voordeel voor alle (en niet alleen de startende) chauffeurs. Een verminderde personeelwissel komt de teamgeest ten goede. Het voorkomt ook pieken in de werkdruk wanneer één van de collega's vertrekt en er niet onmiddellijk een nieuwe chauffeur klaarstaat die hem kan vervangen.

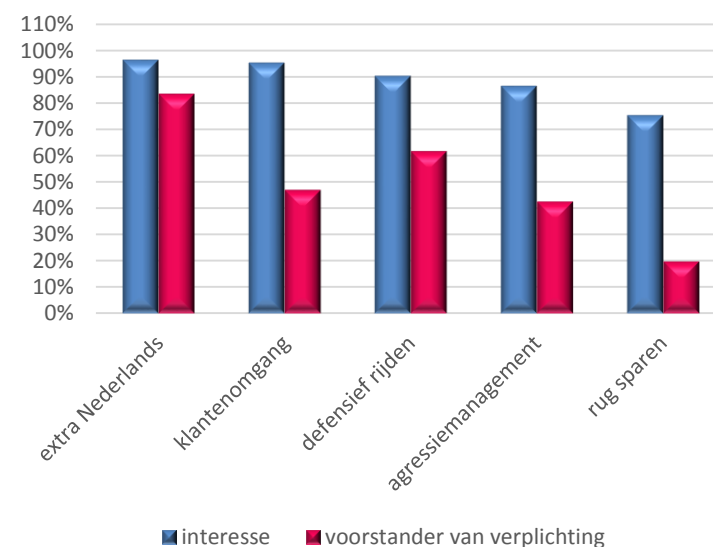
Andere waardevolle sectorale initiatieven — Andere initiatieven die duidelijk de interesse hebben van de bevroagde chauffeurs gaan over *sectoraal lobbywerk om busstroken, trambeddingen en filestroken overal toegankelijk* te maken voor taxi- en VVB-chauffeurs

(88,9% vindt dit waardevol tot zeer waardevol) en *uniformiteit bewerkstelligen in de gemeentelijke reglementering* die relevant is voor taxi- en VVB-chauffeurs (82,7% vindt dit waardevol tot zeer waardevol). Initiatieven die het klantenvertrouwen in chauffeurs van allochtone origine bewerkstelligen, die het onderlinge respect bij chauffeurs stimuleren, die samenwerking tussen verschillende taxi- en VVB-bedrijven aanmoedigen en een opleiding 'leidinggeven' voor hun werkgevers interesseren de bevroegde chauffeurs minder.

Animo voor sectorale opleidingsinitiatieven — Bij de sectorale actiemogelijkheden die de werkbaarheid kunnen stimuleren, plaatste de enquête nog vijf mogelijkheden rond opleiding- en bijscholing voor het voetlicht. Drie van deze mogelijke opleidingstitels kunnen rekenen op de interesse van meer dan negen op tien van de bevroegden: *extra Nederlands voor anderstalige chauffeurs* (96,3%), *klantenomgang* (95,1%) en *defensief rijden* (90,1%). Opnieuw komt het pleidooi voor extra taalopleiding sterk uit de verf, maar ook opleidingsmogelijkheden die voor alle chauffeurs interessant kunnen zijn, dragen de voorkeur weg. Van een opleiding defensief rijden vindt zelfs 61,6% van alle respondenten dat deze opleiding verplicht moet zijn.

Weinig onderscheid tussen subgroepen bij de chauffeurs — Verdere analyse van de antwoordpatronen leert dat er weinig verschillen bestaan in de beoordeling door verschillende subcategorieën van chauffeurs. De geënquêteerde vroegere taxi- of VVB-chauffeurs vertonen bijvoorbeeld geen andere voorkeuren met betrekking tot sectorale werkbaarheidsacties en bijscholingsmogelijkheden dan de huidige werknemers. Ook chauffeurs die minder dan drie jaar werkervaring hebben volgen een vergelijkbaar voorkeurspatroon, al beoordelen ze in vergelijking met hun meer ervaren collega's de voorgestelde sectorale initiatieven vaker als 'eerder waardevol' in plaats van 'zeer waardevol'.

Interesse voor sectorale opleidingsinitiatieven



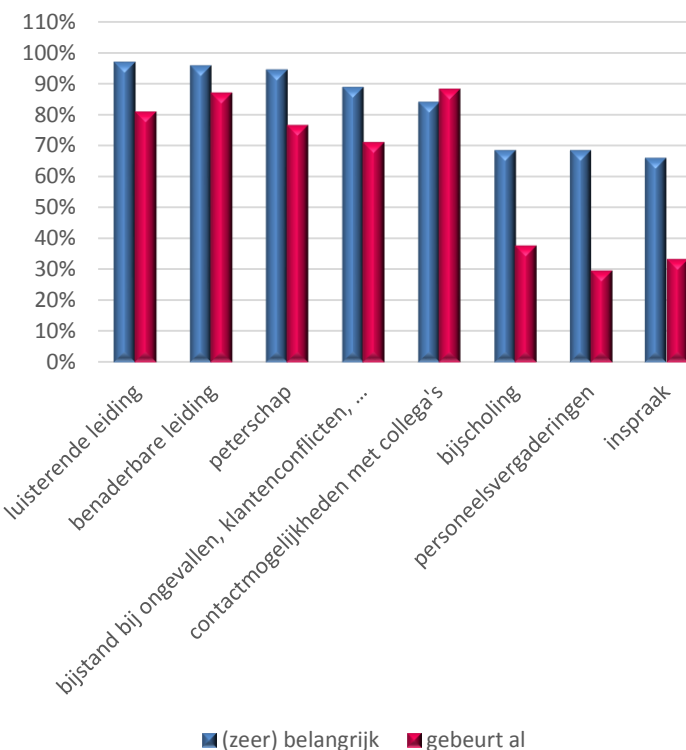
3.1.2. Acties op bedrijfsniveau

Pleidooi voor sterke begeleiding — Wanneer er op bedrijfsniveau acties ondernomen worden om de werkbaarheid te stimuleren, hechten taxi- en VVB-chauffeurs vooral belang aan initiatieven die zorgen voor een goede (bege-)leiding:

- *Luistervaardigheid bij leidinggevend* — 96,9% van de chauffeurs vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat leidinggevend oer hebben voor bedenkingen en opmerkingen van hun werknemers. 80,9% van de respondenten zegt in een bedrijf te werken of te hebben gewerkt waar de werkgever effectief luistert naar de chauffeurs.
- *Benaderbare leidinggevend* — Luistervaardigheid van leidinggevend hangt nauw samen met hun benaderbaarheid. Opmerkingen en problemen kunnen pas gehoord worden wanneer de werkgever ook — soms letterlijk, soms figuurlijk — zijn deur openstelt voor de werknemers, zodat deze vlot bij hem terecht kunnen voor een gesprek. 95,7% van de bevroagden hecht veel belang aan benaderbare leidinggevend. 87% van de bevroagde chauffeurs zegt te werken of te hebben gewerkt voor een werkgever die zich effectief toegankelijk opstelt.
- *Peterschap* — 94,4% van alle gehoorde chauffeurs toont zich voorstander van (een vorm van) peterschap, waarbij ervaren chauffeurs nieuwe collega's begeleiden in hun eerste werkperiode. 76,5% van de bevroagden werkt of werkte in een taxi- of VVB-bedrijf dat al één of andere vorm van peterschap toepast.

Onbekend is onbemind — uit de antwoordpatronen blijkt dat onbekend ook onbemind maakt. Chauffeurs vinden vooral de initiatieven belangrijk die nu al in heel wat bedrijven uit de sector zijn doorgedrongen (bv. benaderbaarheid en luisterbereidheid van de werkgever, vormen ban peterschap, ...). Aan initiatieven die ze veel minder uit ervaring kennen (bv. bijscholingsmogelijkheden, personeelsvergaderingen of inspraakmogelijkheid bij beslissingen van het management die hen aanbelangen) hechten ze minder belang.

Mogelijkheden om de werkbaarheid te stimuleren — sectoraal niveau



Tegenstrijdige signalen over bijscholingsmogelijkheden — Wie de antwoorden van de chauffeurs op de verschillende vragen overschouwt, merkt op dat er een tegenstrijdig signaal in zit. Enerzijds wijzen de antwoorden op de vragen in verband met sectorale opleidingsinitiatieven er op dat de werknemers uit de sector dergelijke vormingsmogelijkheden belangrijk vinden. Anderzijds geven de bevraagden aan dat ze minder belang hechten aan bijscholingsmogelijkheden die hun werkgever biedt. Minder dan zeven op tien respondenten (68,5%) vinden het belangrijk dat het taxi- of VVB-bedrijf waar ze werken ruimte biedt voor opleiding en bijscholing. Hiermee lijkt het dat ze vorming wel waardevol vinden, maar deze tegelijk niet zo nodig vinden wanneer het er op aankomt om zelf bij te scholen.

3.2. Toetsing bij werkgevers en gerelateerde sectororganisaties

De krijtlijnen verscherpen — Alvorens de visie van de chauffeurs op de werkbaarheid te concretiseren in een sectoraal actieplan dat de werkbaarheid bevordert, werd deze afgetoetst bij:

- de vertegenwoordigers in de Raad van Bestuur van het Sociaal Fonds Taxi & VVB;
- de deelnemers aan het Taxi-overleg Stad Gent;
- de leden van de Antwerpse Provinciale Taxi-Unie (APTU);
- de sectorale opleidingsfondsen van drie gerelateerde sectororganisaties, namelijk:
 - het Sociaal Fonds Taxi in Nederland;
 - het Sociaal Fonds voor de Werklieden van de Ondernemingen der Openbare en Speciale Busdiensten en Autocardiensten;
 - het Sociaal Fonds Transport en Logistiek.

De toetsingsronde verscherpte de krijtlijnen voor het actieplan.

Acties op sectoraal niveau genieten de voorkeur — Hoewel de bevraging bij de werkgevers (via de Raad van Bestuur, het Taxi-overleg Stad Gent en de APTU) aandacht had voor mogelijke werkbaarheidsbevorderende acties op zowel sector- als bedrijfsniveau, leggen de acties die dit werkbaarheidsproject realiseert met de steun van het ESF-Vlaanderen de klemtoon op sectorale initiatieven. Bovendien ziet de sector de acties op sectoraal niveau als een initiator die taxi- en VVB-bedrijven uitdaagt om daar in een latere fase op verder te bouwen in eigen huis.

Acties die alle chauffeurs aanbelangen — Bij de opmaak van het werkbaarheidsdossier, dat de werknemersbevraging en de uitwerking van acties vooraf ging, werd een onderscheid gemaakt tussen startende chauffeurs die de sector snel weer verlaten en oudere chauffeurs die de job al jarenlang doen en geen plannen lijken te hebben om daar snel mee te willen ophouden. De dataharvesting en de analyse van de enquêteresultaten leert echter dat, vanuit het perspectief van werkbaarheid, de opdeling tussen jonge, startende chauffeurs enerzijds en oudere, ervaren chauffeurs weinig relevant is. Jongere en startende werknemers beoordelen de werkbaarheid in de sector en initiatieven die deze kunnen bevorderen niet significant anders dan hun oudere collega's. Daarom gaat de voorkeur uit naar werkbaarheidsinitiatieven die alle chauffeurs aanbelangen.

Stapsgewijs een nieuwe cultuur voeden — In de sector van taxi- en VVB-bedrijven bestaat er weinig traditie rond gezamenlijke aandacht voor HR-thema's: er bestaat slechts een beperkt sectoraal vormingsaanbod; het werkbaarheidsthema kwam op sectorniveau weinig expliciet aan bod; als er op bedrijfsniveau initiatieven genomen worden die met het werkbaarheidsthema verband houden, beperken deze zich doorgaans tot het domein van ergonomie. Met het werkbaarheidsproject zet de sector voor zichzelf een cultuurverandering in. Maar zoals Rome niet in één dag werd gebouwd, volstaan twee werkbaarheidsacties ook niet om een sector plotsklaps te hertekenen. Daarom ligt bij de keuze van mogelijke werkbaarheidsacties het accent op acties die stapsgewijs bijdragen tot een klimaatverandering en daarvoor de eerste fundamenten leggen.

3.3. Tien actiefiches

Tien mogelijke pistes — Op basis van de toetsing van de enquêteresultaten werkte de sector van taxi- en VVB-bedrijven tien actiefiches uit. Elke fiche beschrijft een piste waarop de sector kan inzetten om de werkbaarheid voor de chauffeurs te optimaliseren:

1. beter informeren van kandidaat-werknemers;
2. taalopleiding voor anderstalige chauffeurs;
3. opleiding 'klantenomgang';
4. rijvaardigheidsopleiding;
5. zelftests;
6. breed gebruik van bus- en trambanen en filestroken;
7. keurmerk voor taxi- en VVB-bedrijven;
8. vitaliteitsproject;
9. module 'taxi- en VVB-chauffeur in de beroepsopleiding voor vrachtwagenchauffeurs';
10. advies 'levenskwaliteit'.

3.3.1. Actiefiche 1 — Beter informeren van kandidaat-werknemers

Wat? — Nog voor ze solliciteren krijgen potentiële kandidaten voor de job van taxi- of VVB-chauffeur via meeloopstages volledige informatie over de jobinhoud, de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, de voor- en nadelen van de job.

Waarom? — De sector kent een personeelsverloop van 26,5%. Anders gezegd: jaarlijks zien de bedrijven meer dan een kwart van hun werknemers uitstromen. Van die uitstromende werknemers verlaat 64,1% het bedrijf binnen het eerste jaar van hun tewerkstelling.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Grondige voorlichting helpt beginnende chauffeurs om een beter gemotiveerde jobkeuze te maken. Dit verhoogt hun kansen op tevredenheid in hun werk, met een duurzamere tewerkstelling tot gevolg.

Het verloop van nieuwe werknemers heeft ook impact op de jobbeleving van de chauffeurs die al langer in de sector zitten:

- Omwille van het hoge verloop is er weinig animo om te investeren in collegialiteit.
- Werknemers die plots vertrekken, maken het moeilijk om het werk te plannen, zodat collega's moeten bijspringen om hiaten op te vangen. De job, die sowieso al om flexibiliteit van de werknemers vraagt, komt hierdoor nog meer onder druk te staan. Daarom heeft inzetten op het terugdringen van het verloop bij startende chauffeurs ook een positieve impact op de werkbaarheid bij ervaren collega's.

Hoe? — Een Forem-initiatief in de sector van autobus- en autocarchauffeurs kan model staan. Kandidaten voor de instroomopleiding rijden nog voor ze met de opleiding starten, gedurende één of enkele dagen mee met een ervaren chauffeur. Ze schaduwen de chauffeur, waardoor ze de jobinhoud van dichtbij kunnen observeren en de troeven, maar ook nadelen van het werk zelf kunnen beleven. Doordat ze verschillende uren samen met de ervaren chauffeur

doorbrengen, krijgen ze de gelegenheid om bijkomende informatie uit eerste hand te verkrijgen.

Randvoorwaarden

- Bedrijven uit de sector moeten de inleefstages mogelijk maken.
- Partnerschap van VDAB is noodzakelijk voor toeleiding van kandidaat-chauffeurs.
- De inleefstage moet kaderen in een breder instroomtraject, waaraan ook opleiding gekoppeld is (rijopleiding, taalopleiding, klantvriendelijkheidstraining, ...).

Pro — De kandidaten krijgen vooraf een correct beeld van de job. Dit vermindert de kans dat ze de sector snel en gedesilluseerd verlaten.

Contra — Het is denkbeeldig dat de knelpuntstatus van het beroep van taxi- en VVB-chauffeur verandert van karakter: het kwalitatieve tekort wordt kwantitatief, omdat minder kandidaten nog willen beginnen aan de job. Bovendien gaat deze actie voorbij aan de bestaande verschillen in blijfintenties bij chauffeurs. Het hoge sectorale verloop laat zich voor een aanzienlijk deel verklaren door het feit dat heel wat chauffeurs er vooraf voor kiezen om de job slechts tijdelijk uit te voeren, omdat ze bv. een extra inkomen zoeken om een dure aankoop te financieren, om schulden af te betalen, ... Ze blijven in dienst tot ze dat aanvullende inkomen niet langer nodig hebben. Werkbaarheidsbevorderende initiatieven kunnen deze werknemers wellicht niet overtuigen om te kiezen voor een meer langdurige loopbaan als chauffeur.

3.3.2. Actiefiche 2 — Taalopleiding voor anderstalige chauffeurs

Wat? — Chauffeurs die het Nederlands nog niet goed beheersen, krijgen de kans om extra taalopleiding te volgen.

Waarom? — Voor taxi- en VVB-chauffeurs valt het belang van taalbeheersing niet te onderschatten. Het gaat bij de jobuitoefening om meer dan enkel beleefdheidsfrases uitwisselen met klanten. De chauffeur heeft taal ook nodig om een onderhoudend gesprek te voeren, maar zeker ook om eventuele conflicten met klanten of andere weggebruikers uit te klaren en te beheersen.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Verbetering van de taalbeheersing is waardevol in functie van de werkbaarheid van (het toenemend aantal) anderstalige chauffeurs, maar ook chauffeurs die Nederlands als moedertaal hebben, doen er hun voordeel mee. Zij merken dat slechte taalbeheersing bijdraagt tot een negatief imago in hun sector. Negatieve beeldvorming en vooroordelen ten aanzien van chauffeurs zet de jobbeleving onder druk: chauffeurs voelen de dwang om zich extra te bewijzen, waardoor de psychologische belasting toeneemt.

Hoe? — Anderstalige chauffeurs volgen beroepsgerichte taalbijscholing, die de sector aanbiedt in samenwerking met de Huizen van het Nederlands of andere gespecialiseerde taalopleiders. Het concept werkt naar analogie met taalopleiding in de autobus- en autocarsector:

- Een chauffeur moet een bepaald taalniveau behalen alvorens hij het opleidingstraject kan afronden.
- De duur van het opleidingstraject is variabel en hangt samen met het startniveau en het leertempo van de chauffeur.

- (Werkgevers van) werknemers die het volledige opleidingstraject doorlopen en het vooropgestelde eindniveau behalen, hebben recht op een financiële tussenkomst (op basis van aanwezigheid in de lessen).

Randvoorwaarden

- Samenwerking met gespecialiseerde opleidingspartners is noodzakelijk.
- Werkgevers moeten de werktijdregeling van hun werknemers afstemmen op het opleidingstraject.
- Werkgevers en werknemers moeten overtuigd zijn van de meerwaarde en haalbaarheid van de taalopleiding.

Pro — Bijkomende taalopleiding verrijkt de sector met kwalitatief sterkere chauffeurs, die zich minder onzeker voelen bij hun jobbeoefening.

Contra

- Vooralnog blijft de taalproblematiek regionaal beperkt tot de grootste steden (Antwerpen, Brussel en Gent). Taxibedrijven die daarbuiten gevestigd zijn, kennen de problematiek minder.
- Momenteel is het onzeker of chauffeurs en hun werkgevers voldoende gemotiveerd zijn voor taalbijscholingen.
- Externe opleiding laat zich moeilijk organiseren in de sector. De sector kent immers een veelheid aan kleine bedrijven. De deelnemers die zich inschrijven voor deze opleiding werken niet allemaal voor dezelfde werkgever. De vraag stelt zich hoe de praktische opleidingsorganisatie af te stemmen valt op de flexibele uurroosters van de deelnemende chauffeurs.

- Is het zinvol om pas te investeren in taalopleiding wanneer de chauffeurs al aan het werk zijn? Het taalniveau moet immers voldoende zijn van bij de start van de tewerkstelling, want ook dan kan een chauffeur terecht komen in situaties waarin hij verbaal voldoende sterk moet staan om ze het hoofd te kunnen bieden.

3.3.3. Actiefiche 3 — Opleiding ‘klantenomgang’

Wat? — Een opleiding in klantencommunicatie en -omgang in al zijn aspecten (onthaal, onderhoudende contacten, conflictmanagement, ...) versterkt zowel beginnende als meer ervaren chauffeurs.

Waarom? — Klantencontacten verlopen niet altijd zo vlot en vanzelfsprekend als verwacht. De uitdaging ligt erin om verschillende types klanten op professionele wijze te bedienen.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Wanneer chauffeurs voldoende zelfzeker zijn in klantencontacten, neemt dit een deel van de werkstress weg.

Hoe? — Om voldoende aan te sluiten bij de praktijk vraagt dit bij voorkeur om opleiding via rollenspel. Werkgevers en stakeholders uit andere sectororganisaties wijzen op het belang van het doe-aspect bij het leerproces. Slides, maar ook filmpjes spreken te weinig tot de verbeelding.

Randvoorwaarden

- Werkgevers vragen om tussenkomst in de personeelskost (belangrijker dan in de opleidingskost).
- De opleiding moet kunnen doorgaan op de werkplek of in de nabijheid ervan, om bijkomend verlies door verplaatsingstijden en -kosten zoveel mogelijk uit te sluiten.
- Om zowel de werknemers als hun werkgevers voldoende gemotiveerd te houden, mag een dergelijke opleiding maximum een halve dag in beslag nemen.

- Grote bedrijven kunnen een interne opleiding organiseren en een ervaren werknemer inschakelen als docent. Kleine bedrijven hebben die capaciteit niet en hebben de inzet van een externe opleidingspartner nodig.
- Een ervaren werknemer die de opleiding geeft, spreekt de chauffeurs meer aan.

Pro

- Gerichte opleiding verrijkt de sector met kwalitatief sterkere chauffeurs, die zich minder onzeker voelen bij hun jobbeoefening.
- Een dergelijke opleiding heeft een breed potentieel bereik en is rechtstreeks stimulerend voor de werkbaarheid van alle chauffeurs die de opleiding volgen.

Contra

- Momenteel is het onzeker of chauffeurs en hun werkgevers voldoende gemotiveerd zijn voor een opleiding klantenomgang.
- Externe opleiding laat zich moeilijk organiseren in de sector. De sector kent immers een veelheid aan kleine bedrijven. De deelnemers die zich inschrijven voor deze opleiding werken niet allemaal voor dezelfde werkgever. De vraag stelt zich hoe de praktische opleidingsorganisatie af te stemmen valt op de flexibele uurroosters van de deelnemende chauffeurs.

3.3.4. Actiefiche 4 — Rijvaardigheidsopleiding

Wat? — Een brede rijvaardigheidsopleiding, al dan niet opgebouwd in verschillende modules (defensief rijden, ecodriving, ergonomische rijkhouding, actualiseren en opfrissen van de kennis van de verkeersreglementering, rijvaardigheid in diverse weersomstandigheden, ...) verbetert het rijgedrag van zowel beginnende als meer ervaren chauffeurs.

Waarom? — Chauffeurs blijken zich vaak beperkt bewust van de eigen rijvaardigheid en de risico's die samenhangen met hun zwaktes als chauffeur.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Chauffeurs voeren hun job uit in steeds drukkere en onvoorspelbare verkeersomstandigheden. Optimalisering van de rijvaardigheid betekent dat ze zich zelfverzekerder en dus met minder werkstress en minder risico's op ongevallen aan hun job kunnen wijden.

Hoe? — De opleiding wordt uitgewerkt als een praktijkopleiding. De chauffeur volgt (het grootste deel van) de bijscholing in een één-op-één relatie met zijn docent. De meer theoretische onderdelen kunnen in groepssessies of via e-learning aangeboden worden. Alle nieuwe werknemers volgen de opleiding en zittende werknemers volgen één keer om de drie tot vijf jaar een herhaalopleiding.

Randvoorwaarden

- Werkgevers vragen om tussenkomst in de personeelskost (belangrijker dan in de opleidingskost).
- De opleiding moet kunnen doorgaan op de werkplek of in de nabijheid ervan, om bijkomend verlies door verplaatsingstijden en -kosten zoveel mogelijk uit te sluiten.

- Om zowel de werknemers als hun werkgevers voldoende gemotiveerd te houden, mag een dergelijke opleiding maximum een halve dag in beslag nemen.
- Grote bedrijven kunnen een interne opleiding organiseren en een ervaren werknemer inschakelen als docent. Kleine bedrijven hebben die capaciteit niet en hebben de inzet van een externe opleidingspartner nodig.
- Een ervaren werknemer die de opleiding geeft, spreekt de chauffeurs meer aan.

Pro

- Gerichte opleiding verrijkt de sector met kwalitatief sterkere chauffeurs, die zich minder onzeker voelen bij hun jobbeoefening.
- Een dergelijke opleiding heeft een breed potentieel bereik en is rechtstreeks stimulerend voor de werkbaarheid van alle chauffeurs die de opleiding volgen.

Contra

- Mede omwille van het herhaalaspect is het onzeker of chauffeurs en hun werkgevers voldoende gemotiveerd zijn om regelmatig een rijvaardigheidsopleiding te volgen.
- De kost van een één-op-één opleidingsaanpak loopt op.

3.3.5. Actiefiche 5 – Zelftests

Wat? — Korte zelftests (online en/of via mobiele apps beschikbaar) bieden de chauffeur inzicht in zijn vakbekwaamheid. Mogelijke zelftests toetsen bijvoorbeeld de taalkennis, de vaardigheid om met klanten om te gaan, de kennis van het verkeersreglement, ...).

Waarom? — Chauffeurs (en hun werkgevers) zijn zich vaak weinig bewust van de kloof tussen benodigde en beheerste competenties. Mede daardoor zijn ze weinig geïnteresseerd in opleiding en bijscholing. De tests dienen als bewustwordingsinstrument en zetten de werknemers waar nodig op weg naar bijscholing. Maar zelftests brengen niet enkel hiaten in beeld. Ze maken ook zichtbaar hoe goed een chauffeur is. Op die manier geven ze individuele erkenning aan de competenties van chauffeurs, wat versterkend werkt voor ieders zelfbeeld.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Zelftests komen de werkbaarheid op drie verschillende manieren ten goede. De uitkomsten ervan:

- scherpener het zelfinzicht aan;
- bieden een vertrekpunt voor verdere zelfontwikkeling;
- verrijken de beroepstrots van chauffeurs.

Hoe? — De zelftests worden opgevat als korte, online tests die de chauffeurs op een zelfgekozen ogenblik in een tijdsbestek van tien tot vijftien minuten zelfstandig kunnen uitvoeren. De testuitkomsten zijn individueel. De chauffeur kiest zelf of en aan wie hij het resultaat kenbaar wil maken. Op basis van het resultaat krijgt de chauffeur advies over sectorale bijscholingsmogelijkheden.

Randvoorwaarden — De aanpak vraagt dat chauffeurs toegang tot het internet hebben.

Pro

- De tests zijn eenvoudig en laagdrempelig.
- De afname van een zelftest vraagt slechts om een beperkte tijdsinvestering.
- De afname van een zelftest laat zich flexibel inpassen in elk werkschema.
- In een sector die weinig vertrouwd is met bijscholing en zelfontwikkeling biedt het een opstap naar permanente vorming en opleiding.
- Zelftests hebben potentieel een breed, direct bereik, waardoor ze een impuls kunnen geven aan de werkbaarheid van alle chauffeurs

Contra — De tests hebben een vrijblijvend karakter.

3.3.6. Actiefiche 6 — Breed gebruik van bus- en trambanen en filestroken

Wat? — De mogelijkheid die nu al bestaat voor taxichauffeurs in bepaalde steden en gemeente om bus- en trambanen en filestroken te gebruiken, wordt opengetrokken:

- voor VVB-chauffeurs;
- naar het gehele grondgebied van het Vlaams Gewest.

Waarom? — De toenemende verkeersdrukke verlengt de duurtijd van de ritten almaar meer. Dit verhoogt de werkstress bij taxi- en VVB-chauffeurs.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid

- De (toenemende) verkeersdrukke is een belangrijke stressfactor voor chauffeurs. Gebruik van bus-, tram- en filestroken kan de druk enigszins van de ketel halen.
- Voor chauffeurs is het verschil in regelgeving (bevoegdheid van gemeenten en Gewest) verwarrend.

Hoe? — Aanpassing van de reglementering vraagt om sectoraal lobbywerk (bij de ministers van Mobiliteit en VVSG).

Randvoorwaarden — Om resultaat te bereiken, is openheid en bereidheid tot debat nodig bij de bevoegde bestuursorganen.

Pro — Wanneer lobbywerk leidt tot meer toegankelijkheid van filestroken en bus- en trambanen, komt dit de werkbaarheid van alle chauffeurs ten goede.

Contra — Gezien de versnippering in de bevoegdheidsverdeling betreft het complexe materie. Bovendien ligt het thema gevoelig, zeker in de steden die inzetten op het terugdringen van het autoverkeer in de stad.

3.3.7. Actiefiche 7 — Keurmerk voor taxi- en VVB-bedrijven

Wat? — Een erkenning voor taxi- en VVB-bedrijven die beantwoorden aan bepaalde kwaliteitsstandaarden. De indicatoren die gekozen worden om te bepalen of een taxibedrijf het keurmerk behaalt, zijn in sterke mate gelinkt aan de chauffeurs en gaan over arbeidsomstandigheden, verloning, bijscholingsmogelijkheden, ... Het betreft met andere woorden werkbaarheidsindicatoren, al dan niet aangevuld met andere, meer klantgerichte factoren.

Waarom? — Een keurmerk als getuige van de kwaliteit die de sector biedt, geeft tegengewicht aan het negatieve imago waar taxi- en VVB-bedrijven vaak mee geconfronteerd worden.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — De indicatoren die gekozen worden om te bepalen of een taxibedrijf het keurmerk behaalt, zijn in sterke mate gelinkt aan de werkbaarheid voor de chauffeurs.

Hoe? — Aan het behalen van een kwaliteitslabel gaat een bedrijfsdoorlichting de certificering vooraf. Dit kan volgens strikte, externe controles. Er kan ook gekozen worden voor een procedure die meer appelleert op de verantwoordelijkheid van de werkgever, waarbij hij via een online test kan nagaan of hij voldoet aan de vereisten voor het behalen van een keurmerk.

Randvoorwaarden — Werkgevers moeten overtuigd zijn van de meerwaarde van een kwaliteitslabel.

Pro — Zowel de werkgever als de werknemer wint erbij wanneer het bedrijf een keurmerk haalt:

- Gezien de beoordelingscriteria voor het kwaliteitslabel (of tenminste een deel ervan) gelinkt zijn aan werkbaarheidsindicatoren, kan de chauffeur er zeker van zijn dat zijn werkgever zich inzet voor de werkbaarheid.

- De werkgever kan het keurmerk inzetten ten aanzien van klanten.

Contra — Werkgevers halen pas meerwaarde uit een keurmerk wanneer dit een concurrentievoordeel oplevert. Kan een certificaat dat zich voornamelijk baseert op werknemersgerichte indicatoren dit voldoende garanderen?

3.3.8. Actiefiche 8 — Vitaliteitsproject

Wat? — Een tijdelijk lopend initiatief maakt werknemers en hun werkgevers bewust van de gezondheid van de chauffeurs. Een wedstrijd stimuleert hen om deze — samen met de collega's en de leidinggevenden — te verbeteren.

Waarom? — De fysieke gezondheid van chauffeurs is kwetsbaar:

- Afwisselende shiften raken aan het slaapritme.
- Chauffeurs hebben een uitgesproken 'zittend' beroep waar weinig lichaamsbeweging bij komt kijken.
- De arbeidsomstandigheden en het werkritme brengen de chauffeurs er al vlug toe om te kiezen voor een snelle snack en (ongezonde) tussendoortjes, in plaats van een evenwichtige maaltijd waarvoor ze de tijd kunnen nemen.

De job van chauffeur is een beroep dat werknemers weinig linkt aan de eigen collega's en hun werkgever. Een wedstrijd waaraan de chauffeurs samen met hun collega's en hun leidinggevenden deelnemen, bevordert de collegialiteit en komt op die manier ook het psychologisch welzijn ten goede.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Een vitaliteitsproject speelt zowel in op de fysieke als mentale component van werkbaarheid.

Hoe? — De actie vindt inspiratie bij een vitaliteitsproject in de Nederlandse taxisector, met als krijtlijnen:

- Van alle personeel in alle deelnemende bedrijven wordt bij het begin van het traject de metabolische leeftijd gemeten.

- Na de eerste meting volgt een periode waarin de medewerkers zich inzetten om optimaal te verjongen. De sector/het bedrijf ondersteunt, met bijvoorbeeld:
 - pingpongtafels op de werkvloer;
 - fruitlevering;
 - stappentellers;
 - wekelijkse gezondheidstip;
 - ...
- Het project eindigt met een slotmoment waarbij de metabolische leeftijd van alle werknemers in alle deelnemende bedrijven voor een tweede keer gemeten wordt. De sector rijkt een prijs uit aan:
 - het bedrijf dat de gemiddelde metabolische leeftijd het meest wist terug te dringen.
 - de werknemer die zijn metabolische leeftijd het meest wist terug te dringen.

Eventueel sluit het project af met een (sportief) sectorevenement.

Randvoorwaarden — Het project vraagt om de inzet van zowel werknemers als werkgevers

Pro

- Een dergelijke actie heeft een breed potentieel bereik en zet in op de werkbaarheid van alle chauffeurs.
- De actie zet zowel in op fysieke als mentale gezondheid.
- Het concept is laagdrempelig: de inspanning die van werknemers en werkgevers gevraagd wordt, is ludiek, kost nauwelijks moeite en er zijn weinig of geen kosten aan verbonden voor de werkgevers.

Contra — De werkgevers zijn de eerste filter. Indien zij een dergelijke actie niet ondersteunen, vindt het project geen ingang bij de chauffeurs.

3.3.9. Actiefiche 9 — Module ‘taxi- en VVB-chauffeur’ in de beroepsopleiding voor vrachtwagenchauffeurs

Wat? — Een opleidingsmodule die specifiek over het beroep van taxi- en VVB-chauffeur gaat, wordt geïntegreerd in de beroepsopleiding voor vrachtwagenchauffeurs (in het leerplicht- en het volwassenenonderwijs).

Waarom? — Het beroep van taxi- en VVB-chauffeur is een kwalitatief knelpuntberoep. De werkgevers in de sector vinden wel voldoende kandidaten die als chauffeur aan de slag willen, maar — tenzij ze eerder bij een concurrent aan de slag waren — ze genoten niet de juiste vooropleiding. Ze kennen en beheersen de eigenheid van het beroep van taxi- of VVB-chauffeur onvoldoende.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Voor de startende chauffeurs:

- Kennis van het beroep en de sector verruimt de tewerkstellingsmogelijkheden voor diegenen die de beroepsopleiding volgen. Naast de logistieke transportsector kunnen ze ook terecht in de branche van personenvervoer.
- Een degelijke vooropleiding garandeert dat starters zich zelfverzekerd en dus met minder werkstress aan hun job kunnen wijden.
- Nog voor ze solliciteren, hebben startende chauffeurs kennis over de jobinhoud, jobvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, voor- en nadelen van het werk. Ze zijn goed op de hoogte, waardoor ze zich minder snel zullen ‘mispakken’ aan de baan.

Goede vooropleiding stimuleert de kans op duurzame tewerkstelling en dat komt ook de meer ervaren chauffeurs ten goede:

- Ze kunnen investeren in meer duurzame relaties met collega's.
- Collega's die ondermaats presteren, zetten het imago van de sector onder druk, wat weegt op de werkdruk van ervaren, gemotiveerde collega's. De sector gaat gebukt onder negatieve beeldvorming en vooroordelen: meer ervaren, gemotiveerde chauffeurs voelen de dwang om zich extra te bewijzen, waardoor de psychologische werkdruk voor hen toeneemt.
- Minder uitstroom bij nieuwkomers betekent voor de 'blijvers' dat ze minder (onverwachte) uitval van collega's moeten opvangen.

Randvoorwaarden — Een herziening van het onderwijsprogramma vraagt om partnerschap bij:

- het departement Onderwijs van de Vlaamse overheid;
- de onderwijskoepels;
- de transportsector.

Pro — De kandidaten krijgen een degelijke vooropleiding. Dit voorkomt dat ze te weinig competent zijn om als taxi- of VVB-chauffeur aan de slag te gaan en vermindert de kans dat ze, omwille van foute beeldvorming vooraf, de sector snel en gedesillusioneerd verlaten.

Contra

- Het huidige onderwijsklimaat geeft het signaal dat er op korte termijn weinig ruimte is om onderwijsprogramma's aan te passen.
- Bij een integratie van een taxi- en VVB-module in het leerplichtonderwijs stelt er zich een kloof tussen de uitstroomleeftijd in het leerplichtonderwijs (18 jaar) en de leeftijd waarop jongeren hun loopbaan als taxichauffeur kunnen starten (21 jaar). Een hoog aandeel van de leerlingen uit het BSO legt het schooltraject echter met één of meer

jaar vertraging af, waardoor de kloof verkleint of zelfs verdwijnt. Voor lerenden in het volwassenenonderwijs geldt de leeftijds kloof niet.

3.3.10. Actiefiche 10 — Advies 'levenskwaliteit'

Wat? — Een tijdelijk lopend initiatief dat werknemers met een roadshow sensibiliseert rond levenskwaliteit.

Waarom? — De fysieke gezondheid van chauffeurs is kwetsbaar:

- Afwisselende shiften raken aan het slaapritme.
- Chauffeurs hebben een uitgesproken 'zittend' beroep waar weinig lichaamsbeweging bij komt kijken.
- De arbeidsomstandigheden en het werkritme brengen de chauffeurs er al vlog toe om te kiezen voor een snelle snack en (ongezonde) tussendoortjes, in plaats van een evenwichtige maaltijd waarvoor ze de tijd kunnen nemen.

Verantwoording in het kader van werkbaarheid — Een project rond levenskwaliteit speelt in op zowel de fysieke als mentale gezondheid van chauffeurs.

Hoe? — Een 'roadshow' met een levenskwaliteitadviseur die adviseert rond verschillende levenskwaliteitthema's:

- voeding;
- beweging;
- slaap;
- ergonomie;

- medische items;
- ...

De roadshow wordt opgevat als een interactieve sessie waarbij een coach samen met de chauffeurs nadenkt over levenskwaliteit en hen tips aanreikt om deze te verbeteren.

Ondersteunende materialen (mailcampagne, drukwerk, ...) die via het bedrijf en/of rechtstreeks onder de chauffeurs verspreid worden synthetiseren de levenskwaliteitadviezen en houden ze zo onder de aandacht van de chauffeurs.

Randvoorwaarden

- De roadshow moet kunnen doorgaan op de werkplek of in de nabijheid ervan, om bijkomend verlies door verplaatsingstijden en -kosten zoveel mogelijk uit te sluiten.
- Om zowel de werknemers als hun werkgevers voldoende gemotiveerd te houden, mag een dergelijke sessie maximum een halve dag in beslag nemen.
- De sessie moet qua inhoud en aanpak voldoende op maat van chauffeurs worden gesneden, zodat ze zich aangesproken voelen en openstaan voor de adviezen.

Pro

- Een dergelijke actie heeft een breed potentieel bereik en is stimulerend voor de werkbaarheid van alle chauffeurs.
- De actie zet zowel in op fysieke als mentale gezondheid.
- De aanpak is laagdrempelig: de inspanning die van werknemers en werkgevers gevraagd wordt, kost weinig moeite en er zijn geen directe kosten aan verbonden voor de werkgever.

- Indien er budgettaire ruimte is, kunnen ondersteunende materialen zorgen voor een ruime verspreiding van de levenskwaliteitsadviezen.
- Er is draagvlak bij de werkgevers.

Contra — Werknemers moeten tijd vrij maken om een adviessessie bij te wonen. Willen werknemers hierin investeren? Willen werkgevers hun chauffeurs hier enkele uren voor vrijstellen?

3.4. Selectie van acties

Selectiecriteria — Met de steun die het ESF-Vlaanderen verleende in het kader van het werkbaarheidsproject, kreeg het Sociaal Fonds Taxi & VVB de mogelijkheid om in het voorjaar van 2015 twee acties rond werkbaarheid te realiseren. Om een selectie te maken, werden volgende criteria in overweging genomen:

1. **Draagvlak** — De acties die geselecteerd werden, moesten gedragen worden door de sector. Het draagvlak bij de werknemers liet zich aflezen uit de enquêteresultaten. Maar ook bij de werkgevers in de sector werd gepeild naar het draagvlak. Bij de meeste van de voorgestelde acties moeten zij immers ook een kleine of grotere inspanning leveren (bv. campagnemateriaal verspreiden bij hun werknemers, ruimte scheppen voor bijscholing, ...). Als bijkomende toets voor het draagvlak leverden verwante sectororganisaties (uit de transportsector, autobus- en aurtocardiensten, Nederlandse taxisector) informatie vanuit eigen ervaring: welke acties zijn in hun sector al dan niet succesvol en waarom is dat zo?
2. **Realiseerbaar binnen het begrote tijdbestek en het gereserveerde budget** — De acties moesten inpasbaar zijn in het budget en het tijdsbestek zoals voorzien in het ESF-werkbaarheidsdossier.
3. **Een breed bereik** — De acties moesten haalbaar zijn voor implementatie in zowel grotere taxi- of VVB-bedrijven als in de micro-ondernemingen uit de sector. Omdat de enquêteresultaten weinig verschillen aanduiden in de werkbaarheidsbeleving bij de verschillende subpopulaties onder de chauffeurs (oudere chauffeurs, vrouwen, chauffeurs met een migratie-achtergrond, ...), koos het Sociaal Fonds Taxi & VVB voor acties die de werkbaarheid van alle profielen stimuleren.

4. **Herhaling en groeiperspectieven** — De sector gaf de voorkeur aan acties die ze in een latere fase zelf kunnen herhalen of waarop ze een sectorale aanpak rond werkbaarheid stapsgewijs verder kunnen uitbouwen.
5. **Aanvullend ten aanzien van de sectorconvenant** — De acties in het kader van het werkbaarheidsproject moesten aanvullend zijn op, maar niet overlappen met de prioriteiten die het sectorconvenant voorop stelt.

De acties die bovengenoemde criteria het best wisten te integreren, bleken:

- De ontwikkeling van zelftests (actiefiche 5);
- Levenskwaliteitadvies (actiefiche 10).

3.5. Twee acties uitgezet en getest

3.5.1. Zelftest

Het Sociaal Fonds ontwikkelde een zelftest (www.taxi-info.be/zelftest) op maat van de taxi- en VVB-chauffeur. De bedoeling van de zelftest is dat deze chauffeurs hun kennis over de wegcode kunnen afoetsen. Ook hun kennis van het Nederlands en hun klantgerichtheid worden geëvalueerd. Bij de ontwikkeling van de zelftest werd het Sociaal Fonds inhoudelijk door Tempera en technisch door het Belgisch Instituut voor Verkeersveiligheid (BIVV) ondersteund.

In 30 vragen proberen we volgende zaken te evalueren:

1. Kennis van de voorrangsregels
2. Kennis van de regels rond parkeren en stilstaan
3. Kennis van de plaats op de weg
4. Kennis op het gebied van gordeldracht bij kinderen en volwassenen
5. Kennis van het Nederlands
6. Klantgerichtheid

Hierbij worden ook steeds tips gegeven over hoe de chauffeur zijn/haar kennis kan verbeteren. Voor iedere vraag kunnen ze ook vergelijken hoe ze scoren ten opzichte van de collega's.

Affiche zelftest:



De zelftest wordt momenteel door de huidige chauffeurs ingevuld, maar zal blijven aangeboden worden zodat de nieuwe chauffeurs deze ook kunnen invullen. Met mogelijke partners hebben er al gesprekken plaatsgevonden om een permanent aanbod te ontwikkelen van een opleiding verkeersreglementering voor chauffeurs.

I. Meerwaarde van de actie

De zelftest is gelanceerd op 30 juni 2015. Eind augustus zal er een evaluatie gemaakt worden op basis van het aantal deelnemers en hun antwoorden op de vragen. Zoals hierboven reeds gezegd, zal de zelftest blijven aangeboden worden zodat de nieuwe chauffeurs deze ook kunnen invullen. Afhankelijk van het succes wordt er ook overwogen om deze test naar het Frans te laten vertalen.

Om de chauffeurs, die minder goed scoren op de zelftest, te kunnen doorverwijzen naar een bijscholing wordt er onderzocht om in het najaar van 2015 een opleiding verkeersreglementering te organiseren. Afhankelijk van de interesse kan deze opleiding permanent aangeboden worden door het Sociaal Fonds voor de taxi- en VVB-chauffeurs.

3.5.2. Levenskwaliteitsadviseur

Wat weten we uit onderzoek?¹ – Chauffeurs,

- consumeren teveel energiedranken ten koste van ongesuikerde dranken;
- slaan regelmatig maaltijden over;
- hebben onregelmatige werktijden;
- hebben onvoldoende beweging wegens tijdsgebrek;
- 1/3 eet meer dan 2 tussendoortjes per dag;
- hebben een overconsumptie van gefrituurde snacks;
- ...

Volgens het onderzoek van IDEWE (Belgische Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk), consumeren chauffeurs op het werk ongeveer de helft tot een derde van wat ze eten op een hele dag.

Gezien deze cijfers, vaststellingen, ... is er wel wat werk aan de winkel betreffende gezonde leefstijl en voeding bij chauffeurs. Onderzoek geeft aan dat 'het chauffeursleven' hen in meer of mindere mate beperkt om gezond te eten.

¹ <http://fit4work.be/fit4work-algemeen/schokkende-cijfers-en-vaststellingen/>

De voedingstips:



I. Fit4Work - vorming en sensibilisatie-actie taxi- en VVB-chauffeurs

De kernboodschap is: vervang-er-eentje - In de maand juni 2015 werd in drie pilootbedrijven het project 'Vervang-er-eentje' geïmplementeerd. Gedurende drie weken werd er een sensibilisatieactie opgezet. De bedoeling van deze actie was niet om voor een volledige ommezwaai te gaan van de eet- en leefgewoonten van de chauffeurs, maar een boodschap geven dat korte niet zo enorme inspanningen, zoals één frisdrank door water vervangen, één ongezonde snack door een gezond tussendoortje, één energiedrank door een koffie, ... ook hun effect hebben. De eerste week werd een folder aan de chauffeurs meegegeven over de actie. Deze folder werd nadien ook via de werkgevers naar de andere chauffeurs verspreid.

In de tweede week werden de ongezonde tussendoortjes in beeld gebracht. De chauffeurs kregen in het begin van deze week gratis een appel uitgedeeld. De bedoeling hiervan was om de chauffeurs te sensibiliseren om minstens 1 ongezonde snack te vervangen door bijvoorbeeld een stuk fruit.

In de derde week werd er een flesje water uitgedeeld. Hier was de bedoeling om de chauffeurs aan te tonen dat minstens 1 frisdrank door een gezond alternatief vervangen kan worden.

De sensibilisatieactie werd versterkt met een infosessie van 1,5 uur per pilootbedrijf over gezonde voeding, gegeven door het IDEWE. Tijdens deze infosessie kwamen volgende elementen aan bod:

- wat is gezonde voeding?;
- de principes van gezonde voeding aan de hand van de basisprincipes van de actieve voedingsdriehoek: evenwicht – variatie – matigheid;
- het aantal calorieën schatten van bepaalde broodjes;
- analyse van wat je de voorgaande dag hebt gegeten;

Infosessie 'Gezonde voeding':



- rangschikken van dranken ifv suikers – Kcal;
- tips en tricks in de taxi;
- hardnekkige misverstanden en vooroordelen.

Wat brengt Fit4Work op? - Fit4Work richt zich tot iedereen binnen een onderneming. Fit4Work zet sommige werknemers aan tot veranderen, en andere dan weer tot behandeling.

Een kleine verbetering kan er dus voor zorgen dat de werknemers in de onderneming gezond blijven en zich dus ook met een grotere motivatie, tevredenheid, betrokkenheid inzetten.

“Een beperkte verbetering van de gezondheid bij een grote groep met matig risico, kan meer ziekte voorkomen dan een rigoureuze verbetering van de gezondheid van een beperkte groep met hoog risico”
 (De preventieparadox van Geoffrey Rose, 1981)

II. Meerwaarde van de actie

De drie pilootbedrijven die hebben deelgenomen waren heel tevreden over de actie. Zowel de werkgevers als de chauffeurs evalueerden het project positief. Uit de evaluatieformulieren konden we zelfs afleiden dat de chauffeurs de infosessie van 1,5 uur te kort vonden. Ze hadden graag wat langer informatie gekregen over gezonde voeding. Verder hebben de chauffeurs tijdens deze infosessie ondervonden dat kleine inspanningen ook hun effect hebben op het bereiken van een gezondere levensstijl zoals 'het vervang-er-eentje', een wandeling maken i.p.v. niet kunnen gaan fitnessen door tijdsgebrek, fruit eten, voldoende slapen, ...

Wat brengt Fit4Work eigenlijk op?

Wat brengt Fit4Work eigenlijk op?

In euros
 1€ investeren
 =
 2,5-5 € terugverdienen

Gevoelsmatig
 werkstress
 arbeidssatisfactie
 productiviteit

Drechte betrokkenheid
 van de werkgever met het welzijn en de gezondheid van de werknemers

Geen Fit4Work ?

Gezondheidsaandoeningen
 overgewicht & obesitas
 psychische klachten (burn-out,...)
 rugproblemen
 longaandoeningen
 cardiovasculair

Verzuim ?
 • Overgewicht + obesitas => langdurig verzuim (>7 dagen) + arbeidsongeschiktheid
 • Psychische klachten => 1-6 verzuimdagen extra per jaar

Beste benadering en aanpak ?
 Een optimaal effect bereikt u door het kiezen voor een verscheidenheid van strategisch gekozen interventies want uw onderneming bestaat uit verschillende soorten werknemers met verschillende behoeften.

idewe
 Optimising work environments

Eén bedrijf heeft ons zelfs laten weten dat ze de sensibiliseringsactie verder zullen zetten. Er zal voortaan gratis fruit (appels en peren) ter beschikking gesteld worden van de chauffeurs. Gratis water werd al aangeboden, maar het bedrijf zal bijkomstig drinkbussen ontwikkelen zodat de chauffeurs deze kunnen gebruiken om hun water bij te vullen.

Het Sociaal Fonds is heel tevreden met dit resultaat en zal deze positieve actie ook trachten te promoten bij andere bedrijven.

De duurtijd van de sessie (1,5 uur) kwam op vraag van de werkgevers. Echter bij het organiseren van de infosessies bleek dat zo een korte opleiding toch moeilijk haalbaar is voor de bedrijven, evenals het vrijmaken van 15 chauffeurs op hetzelfde ogenblik. Deze twee opmerkingen nemen we als Sociaal Fonds mee voor de toekomst.

Bijlage — Bibliografie

Publicaties

- Abbeloos, J-F., *‘Werknemer moet baas worden (over eigen loopbaan). N-VA breekt debat over werk open*, in De Standaard, 5 juni 2015.
- *Building competitiveness. A fare fight. Taxi markets are a perfect test of Europe’s willingness to change. The first in an occasional series on structural reform*, in The Economist, 11 februari 2012.
- *Driving hard. Uber. The taxi-hailing company is likely to disrupt the delivery business*, in The Economist, 13 juni 2015.
- *Getting around. Cab fair. Smartphone apps are changing the way people use taxis*, in The Economist, 17 mei 2014.
- European Agency for Safety and Health at Work, *Taxi drivers’ safety and health: a European review of good practice guidelines*, 2010.
- *Liberale recepten voor werkbaar werk. Open VLD wil af van zware beroepen*, in De Standaard, 9 juni 2015.
- *Sectorconvenant tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners van de sector van de taxiondernemingen en diensten voor de verhuur van voertuigen met bestuurder (PC 140.02)*, Brussel.

- *Sectorconvenant 2013-2014 tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners van de sector van de taxiondernemingen en diensten voor de verhuur van voertuigen met bestuurder (PC 140.02), Brussel.*
- *Securex, White Paper. Personeelsverloop 2013.*
- *SERV – STV Innovatie & Arbeid, Informatiedossier. Nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004, 2004.*
- *SERV – STV Innovatie & Arbeid, Informatiedossier. Wat maakt werk werkbaar? Onderzoek naar determinanten van werkbaar werk op basis van de nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor 2004. 2005*
- *Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en de diensten voor het verhuren van voertuigen met chauffeur, Activiteitenverslag voor de periode van 01/01/2013 tot 31/12/2013, Brussel.*
- *Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en de diensten voor het verhuren van voertuigen met chauffeur, Onthaalbrochure taxisector.*
- *Sturtewagen, B., Werkbaar werk is meer dan waslijst, in De Standaard, 10 juni 2015.*
- *Van Den Broeck, S., Daar komen de chauffeuses, in Knack, 8 oktober 2014.*
- *Van Gramberen, M., 'Goesting' tot je 65^{ste}, in De Standaard, 20 juni 2014.*

- Vanderweyden, K., *Werken zonder zorgen, hoe doe je dat?*, in De Standaard, 9 juni 2015.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, *Voornaamste werkbevorderende maatregelen voor jongeren (-26 jaar)*.
- Vermeerbergen, L., Dessers, E., Van Hootegem, G. & Huys, r., *Evolueert de arbeidsmarkt naar meer werkbare jobs?*, in Over.Werk, 1/2014.
- *Werk hebben moet nog toffer worden. De regering denkt aan u – werkbaar werk*, in De Standaard, 9 juni 2015.
- *Women-only cabs. Fare ladies. A new car service offers lifts for women, from women*, in The Economist, 27 september 2014.
- Zwerts, E., et al., *Rapport proefproject 'Werken aan verkeersveiligheid loont*, Mechelen, 2014.

Webpagina's

- www.bivv.be
- www.enforma.be
- www.fit4work.be
- www.gezondwerken.be

- www.healthevents.be
- www.jobfit.be
- www.kiemvzw.be
- www.mensura.be
- www.nvgezond.be
- www.partena-vitaliteit.be
- www.provikmo.be
- www.ready2improve.be
- www.securex.be
- www.sociaalfondssocial.be
- www.sociaalfondstaxi.nl
- www.springbokcoaching.be
- www.thehumanlink.be
- www.vigez.be
- www.taxi-info.be
- www.vab.be