



Personnelsbevraging helpt  
Care werk te maken van  
gericht mobiliteitsbeleid



Wim Loncke &amp; Katrien Van Horenbeek

Care, een onderneming gespecialiseerd in schoonmaak op maat, heeft zijn hoofdzetel in Deurne. Een omgeving die al geruime tijd geplaagd wordt door mobiliteitsproblemen. Het bedrijf, dat maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) uitademt, legt zich daar niet bij neer. De bedrijfsleiding ziet de filestress stijgen en steekt een tandje bij om ook woon-werkverplaatsingen draaglijker te maken. Hoe? Alles begint met het stellen van de juiste vragen...

door Steven Roeland | fotografie Vincent Callot

Planning, overleg en coördinatie zijn de kern van een schoonmaakbedrijf. Care stuurt dagelijks ruim 1.000 medewerkers uit over het hele land, voor een kleine of grote schoonmaak. 'Ons schoonmaakpersoneel werkt dicht bij huis', legt CEO Wim Loncke uit. 'We rekruteren mensen die in hun eigen omgeving bij klanten aan de slag gaan. Zo beperken we de verplaatsingsafstand en verliezen onze medewerkers weinig tijd aan woon-werkverplaatsingen.' De meeste van hen gaan met het openbaar vervoer of met de fiets naar hun werkplaats. Op het eerste zicht lijken de mobiliteitsproblemen dus beperkt. Maar schijn bedriegt... De teamverantwoordelijke die het schoonmaakpersoneel aansturen, de districtmanagers en het administratief personeel zijn dagelijks onderweg naar het hoofdkantoor in Deurne. En daar wringt de spreekwoordelijke schoen. De structurele files rond Antwerpen, aangedikt met tal van lokale werkzaamheden, zetten de bereikbaarheid onder druk. 'Het bericht dat er meer dan 20.000 wagens uit de spits moeten in het kader van de werken aan de Leien en de Oosterweelverbinding, was de aanleiding om actie te ondernemen', geeft Wim Loncke aan.

#### **NAVRAAG BIJ HET PERSONEEL**

Het schoonmaakbedrijf stroopte de mouwen op en ging op zoek naar de belangrijkste pijnpunten. 'We bevroegen ons personeel over hun dagelijks verplaatsingsgedrag', legt Wim Loncke uit. Care wou weten welke routes voor knelpunten zorgen en wat de dagelijkse reistijd is. 'We zijn geschrokken

**‘We willen op termijn ruim een op de drie kantoormedewerkers regelmatig met de fiets naar kantoor halen.’**

over de grote reistijdverliezen van medewerkers, zelfs van diegenen die behoorlijk dicht bij ons kantoor in Deurne wonen.’ Uit de cijfers bleek dat meer dan 40 procent via de Antwerpse Ring zijn weg naar kantoor zoekt. Ruim één derde van de personeelsleden is dagelijks minstens een half uur langer onderweg door mobiliteitsproblemen. Tijd dus om alternatieven te zoeken.

#### **TESTPROJECT ALS OPSTAP**

Om regionale mobiliteitsproblemen op te vangen, is Care gestart met een testproject. ‘Om onze teamverantwoordelijken binnen de stad waar ze werken op tijd op hun afspraken te krijgen, beschikken ze ter plaatse over elektrische fietsen,’ vertelt hr-manager Katrien Van Horenbeek. Zo verliezen ze minder tijd in het verkeer om in een stadsomgeving het personeel op locatie tijdig aan te sturen. Ze zijn ook sneller bij klanten als dringende interventies nodig zijn. ‘We zien dat teamleaders er zo beter in slagen hun eigen regio stipt en efficiënter te bedienen.’ Het project moet een opstap zijn voor meer fietsgebruik van administratief personeel dat zich naar Deurne verplaatst. Care wil op termijn ruim een op de drie kantoormedewerkers regelmatig met de fiets naar kantoor halen. Zelfs bij aanwerving wordt al een voorzet gegeven. ‘Als we medewerkers aanwerven bij wie een bedrijfswagen tot het pakket behoort, krijgen ze de optie aangeboden om die te combineren met een elektrische fiets.’

#### **WERKBAAR EN WENDBAAR**

Om verplaatsingen te beperken, werkt Care met satellietkantoren in Gentbrugge en Houthalen. Bij sommige grote klanten heeft Care geïntegreerde kantoren. Maar Care wil verder gaan. In de personeelsbevraging polste het dan ook naar kansen om thuiswerk te doen groeien. Momenteel werken al een aantal medewerkers één dag per week van thuis uit. Het bedrijf investeert bewust in de reductie van filestress en draagt met tussenkomsten in internetverbindingen en thuiswerkvergoedingen de financiële inspanningen. ‘We zetten al in op thuiswerk en willen dat graag nog zien groeien. Twee dagen per week voor hr-medewerkers. Voor andere diensten bekijken we nog de mogelijkheden,’ blikt Katrien Van Horenbeek vooruit. Ook teleconferencing raakt bij Care al goed ingeburgerd.



Het bedrijf is ook volop bezig met de voorbereiding van de toepassing van de wet Werkbaar en Wendbaar Werk van minister Peeters. ‘Er zitten goede elementen in, maar er is nog onduidelijkheid. Wij proberen alvast voor onze organisatie de lijnen uit te zetten.’ De mobiliteitsinitiatieven sluiten aan bij de doelstelling om medewerkers werk en privéleven vlotter te laten combineren. Wachten op een federale beslissing over het mobiliteitsbudget doet Care ook niet. Er gaat ondertussen te veel kostbare tijd voorbij. ‘We implementeren alternatieven en zullen dan later wel bijschaven waar nodig. Al is de complexiteit van de administratie momenteel lastig om dragen.’

#### **OMARMEN**

‘Het personeel vraagt om oplossingen. In het sociaal overleg wordt ons initiatief omarmt’, ervaart Katrien Van Horenbeek. Dat maakt dat er vaart kan gemaakt worden in het beslissingsproces. Care timmert aan de weg en zet haar mobiliteitsbeleid in beweging. Al houdt het graag de werknemers op belangrijke momenten bij zich. ‘Een gezonde verhouding tussen plaatsonafhankelijkwerken en aanwezig zijn op kantoor, blijft belangrijk om de betrokkenheid van onze medewerkers bij onze organisatie te garanderen,’ sluit Wim Loncke af. ‘Daarom hebben we ook van ons kantoor een aangename en functionele werkplek gemaakt.’ Care richtte haar kantoren onlangs volledig opnieuw in met flexplekken, concentratieruimtes en een huiselijke eet- en ontspanningsplaats. Dat maakt het hoe dan ook een verplaatsing waard. ♦

[www.care.be](http://www.care.be)

# FLEXIBEL WERKEN: TOOLS OM TOT PRAKTISCHE OPLOSSINGEN TE KOMEN

**Iedereen heeft de mond vol van flexibel werken. Het nut valt niet te betwisten: minder mobiliteitsproblemen, een betere work-life balans,... De toepassing in de praktijk baart soms wel kopzorgen. Er zijn een aantal handige hulpmiddelen om u op weg te helpen flexibel werken snel waar te maken, maar u te behoeden voor valkuilen.**

Als u tijd- en plaatsafhankelijk werken (TPOW) wil toepassen, is het nuttig eerst de Flexwerk Scan uit te voeren. Deze test, ontwikkeld op basis van wetenschappelijk onderzoek door Antwerp Management School, is een **online audittool**. Het is een analyse die u toelaat na te gaan in hoeverre uw onderneming klaar is om TPOW in te voeren. De analyse is gratis. U vult de goed uitgebouwde vragenlijst in zodat een ruime waaier van aspecten in flexibel werken in uw onderneming kan geëvalueerd worden. Het rapport hierover ontvangt u meteen via mail.

Via een **flexwerkscore** komt u te weten hoe ver uw onderneming nog af staat van een ideale situatie. Hoe lager die is, hoe meer werk u nog aan de winkel hebt. Maar uiteraard geeft het rapport u ook inzicht in de stappen die u nog moet of kan zetten om beter te scoren. Het is met andere woorden een rapport op maat, waarin u – gespreid over zeven deelgebieden – praktische aanbevelingen aangereikt krijgt.

## STRATEGISCHE DOELEN EN KOSTENBESPAREND

De **aanbevelingen** helpen u op verschillende domeinen. In eerste instantie om zo helder mogelijk te formuleren waarom u TPOW wil organiseren. Zo kan u TPOW in een bredere organisatievisie insluiten en de waarden en de strategische doelen van uw organisatie versterken.

**‘Ook in de grote treinstations zijn flexplekken. Medewerkers die onderweg zijn kunnen er enkele uren werken in een volledig uitgerust kantoor.’**

TPOW invoeren, kan kostenbesparend zijn maar vraagt ook investeringen als u wil dat uw organisatie en medewerkers er wel bij varen. Dit wordt vaak onderschat. Voornamelijk op kantoorruimte en reiskosten kan bespaard worden. Anderzijds zijn investeringen nodig in ICT-tools, ondersteuning en opleiding. Op basis van dit rapport kan u afwegingen maken.

Vervolgens krijgt u **tips** hoe u TPOW kan invoeren: dat gaat van werken met proefprojecten, inbedden in hr, stapsgewijze leerstrategieën... De analyse doet u ook stilstaan bij de diversiteit aan medewerkers en functies. U ontdekt ook dat er meer medewerkers kunnen thuis- of telewerken dan u denkt. Al even belangrijk is de manier waarop u leidinggevenden en personeel betreft bij het invoeren van TPOW. De invoering lukt enkel wanneer zij voldoende gehoord worden in het hele proces. Dat geldt ook voor de sociale partners. De scan toont methodes om dat te doen.



## GEEN VRIJHEID BLIJHEID

Als medewerkers meer individuele vrijheid krijgen op vlak van waar of wanneer ze hun werk doen, bestaat het risico dat de planning, coördinatie en kennisdeling tussen collega's en tussen diensten moeilijker gaat verlopen. Meer flexibiliteit betekent dus betere afspraken. U vindt in de scan ook een afweging terug die kan helpen om het **aantal thuiswerkdagen** te bepalen.

Ten slotte leert u met de scan ook heel wat over het opstellen van een (ook wettelijk en juridisch) sluitend **afsprakenkader** en de wijze waarop infrastructuur en ICT mogelijkheden bieden of valkuilen verbergen.

## GEBRUIK BESTAANDE FLEXPLEKKEN

Plaatsafhankelijk werken hoeft niet thuis of op uw kantoren te zijn. Er zijn heel wat flexomgevingen beschikbaar die in de noden kunnen voorzien. Dat houdt investeringskosten beperkt. De dienst Business en Innovatie van de stad Antwerpen heeft een interessant overzicht gemaakt van flexplekken en co-workingspaces op de website **[www.ondernemeninantwerpen.be](http://www.ondernemeninantwerpen.be)**. Ook in de grote treinstations zijn flexplekken. Medewerkers die onderweg zijn kunnen er enkele uren werken in een volledig uitgerust kantoor. Flexwerken ligt overal binnen handbereik. Het vraagt van u bij aanvang wel wat inspanning, maar het loont.

U wil meer weten over de Flexwerk Scan, over co-workingspaces of werkplekken in stations? Of bent u op zoek naar andere mobiliteitsoplossingen voor woon-werkverkeer? Neem een kijkje op **[www.bereikbaarwerk.be](http://www.bereikbaarwerk.be)**

Zit u met vragen over mobiliteit of vindt u niet meteen de weg in het mobiliteitslandschap? Contacteer bereikbaarheidsmanager **[steven.roeland@voka.be](mailto:steven.roeland@voka.be)** voor meer informatie over mobiliteit.