

Arbeidsmarktmonitor Reisbranche

Resultaten meting over 2007

In opdracht van Reiswerk Opleidingen.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Samenvatting | 5 |
| 1 Inleiding | 11 |
| 2 De werkgelegenheid in de reisbranche | 13 |
| 2.1 Inleiding | 13 |
| 2.2 Omvang van de werkgelegenheid | 13 |
| 2.3 Werkgelegenheidsontwikkeling in 2007 | 15 |
| 2.4 Samenstelling van de werkgelegenheid | 17 |
| 3 Opleiding en scholing | 21 |
| 3.1 Inleiding | 21 |
| 3.2 Opleidingsniveau van werknemers | 21 |
| 3.3 Schoolverlaters | 28 |
| 3.4 Competent in Reiswerk | 31 |
| 4 Stagiairs en leerlingen | 33 |
| 4.1 Inleiding | 33 |
| 4.2 Aantal stagiairs/leerlingen | 33 |
| 4.3 Beoordeling werkgevers | 36 |
| 4.4 Beoordeling stagiairs/leerlingen | 37 |
| 5 Werknemers | 43 |
| 5.1 Inleiding | 43 |
| 5.2 Naar aspect | 43 |
| 5.3 Algemeen oordeel | 44 |
| Bijlage | |
| 1 Onderzoeksverantwoording | 51 |

Samenvatting

Omvang werkgelegenheid

18.740 werknemers op
31 december 2007

In de reisbranche waren eind 2007 18.740 werknemers werkzaam. Gemeten in fulltime-equivalenten (FTE's) is dit 14.990 werknemers. Tegen de verwachting in is het aantal werknemers in de reisbranche ten opzichte van 2005 verder gegroeid. In 2005 lag het aantal werknemers namelijk op 18.300.

Circa driekwart van de werknemers is werkzaam bij reisorganisaties met meer dan 50 werknemers in dienst, terwijl deze reisorganisaties slechts 9 procent uitmaken van het aantal bedrijven in de branche. Ruim driekwart van de reisorganisaties heeft 1 tot 10 werknemers in dienst. Bij deze organisaties werkt 16 procent van alle werknemers in de reisbranche.

In vergelijking met 2005 is wel het aandeel werknemers bij grote reisorganisaties toegenomen, terwijl bij kleine organisaties dit aandeel juist gedaald is. In de reisbranche is dus sprake van een nog verdere schaalvergroting waarbij steeds meer werknemers in dienst zijn van grotere bedrijven.

Werkgelegenheidsontwikkeling

De werkgelegenheid
in 2007 stabiel
gebleven

De totale werkgelegenheid is in 2007 zelf vrijwel stabiel gebleven; de netto toename bedraagt slechts ongeveer 0,4 procent. In vergelijking met 2005 is zowel de instroom als uitstroom hoger. De in- en uitstroompercentages zijn deze keer wel ongeveer gelijk aan elkaar; 27,1 procent van de werknemers is ingestroomd en 26,6 procent van de werknemers is uitgestroomd. In 2007 zijn dus nagenoeg evenveel werknemers in dienst als uit dienst getreden.

De arbeidsmarkt in de reisbranche is aan het verkrappen. De reisorganisaties hebben namelijk relatief meer moeite om in hun behoefte aan nieuwe werknemers te voorzien dan twee jaar geleden. In vergelijking met 2005 staan er meer vacatures bij reisorganisaties open en zijn ook meer vacatures moeilijk vervulbaar. Ook neemt het aantal tijdelijke contracten in de reisbranche toe.

Samenstelling van de werkgelegenheid

Relatief veel
vrouwen, jongeren
werkzaam

De samenstelling van de werkgelegenheid is ten opzichte van 2005 nauwelijks veranderd. De reisbranche blijft traditioneel een sector waarin relatief veel vrouwen werkzaam zijn, en veel jonge mensen. De meest voorkomende functie in de reisbranche is nog steeds de verkoopfunctie, met name balie. Het aandeel werknemers dat betrokken is bij de verkoop via internet neemt wel toe. Dit is vooral ten koste gegaan van het aandeel callcentermedewerkers.

Aantal
leidinggevende
functies is
toegenomen

In vergelijking met 2005 is het aantal leidinggevenden toegenomen. In 2005 was 6,3 procent nog leidinggevende, nu is 9,0 procent van de werknemers in de reisbranche leidinggevende. Het aantal werknemers met een

inkoopfunctie, ICT-functie of logistieke functie is ten opzichte van 2005 gedaald.

Opleidingsniveau werknemers

69 procent van de werknemers heeft een toeristische vooropleiding

In vergelijking met 2005 hebben meer werknemers een toeristische opleiding gevolgd. In 2005 had 61 procent van de werknemers een specifieke opleiding voor toerisme afgerond; nu is dat opgelopen tot 69 procent. Het grootste deel van deze toeristische opleidingen is door werknemers op MBO-niveau gevolgd.

Leerlingen positiever over aansluiting toeristisch onderwijs op praktijk dan werkgevers/werknemers

Aan zowel werkgevers, werknemers als leerlingen is gevraagd hoe zij de aansluiting van het toeristisch onderwijs op de praktijk vinden. In het algemeen zijn leerlingen hierover een stuk positiever dan werkgevers of werknemers. In 2007 geven wel meer werkgevers een voldoende voor de aansluiting van het toeristisch onderwijs (63 procent) dan in 2005 (55 procent).

Bij 77 procent van de ANVR-organisaties werden aan werknemers bedrijfsopleidingen aangeboden. In 2005 was dit nog bij 80 procent. De belangstelling voor het aanbieden van bedrijfsopleidingen lijkt daarmee terug te lopen.

Per werknemer een hoger bedrag aan scholing

Ten opzichte van twee jaar geleden zijn wel de uitgaven aan scholing iets toegenomen. In 2005 gaven ANVR-organisaties nog 2,0 procent van de loonsom uit aan scholing van hun werknemers; nu is dit opgelopen tot 2,7 procent. Per werknemer is dus een hoger bedrag in opleidingen geïnvesteerd.

Opleidingen op het gebied van toeristische kennis en commerciële vaardigheden waren ook in 2007 het meest populair. Het merendeel van de kosten van de opleiding wordt vergoed door de werkgever. In 2005 werden de opleidingskosten ook in de meeste gevallen door de werkgever betaald.

Schoolverlaters

Bijna driekwart heeft één of meer schoolverlaters in dienst genomen

Bijna driekwart van de ANVR-organisaties heeft in 2007 één of meer schoolverlaters in dienst genomen. In 2005 was dit nog maar de helft van de ANVR-organisaties. In vergelijking met twee jaar geleden is wel het gemiddelde aantal schoolverlaters per organisatie gedaald, namelijk van 6 naar 3.

MBO blijft belangrijkste leverancier schoolverlaters

Net als in 2005 is het MBO (met name MBO toeristisch) de belangrijkste leverancier van schoolverlaters voor de reisbranche. In vergelijking met 2005 is het aandeel MBO wel afgenomen. Het aantal schoolverlaters afkomstig van een (toeristische) HBO-opleiding is daarentegen de afgelopen twee jaar toegenomen.

Ook in 2007 worden zowel de kennis en vaardigheden als de houding over het algemeen als voldoende beoordeeld. De werkgevers zijn vooral te spreken over de representativiteit en het aanpassingsvermogen van de schoolverlaters. Het minst te spreken zijn werkgevers over de commerciële vaardigheden, het nemen van initiatief en de creativiteit van de schoolverlaters.

In vergelijking met 2005 worden de kennis en vaardigheden van schoolverlaters over het algemeen door werkgevers iets beter beoordeeld. De ICT-vaardigheden vormen hierop een uitzondering; hoewel werkgevers daarvoor nog gemiddeld een voldoende geven, is deze beoordeling een stuk lager dan twee jaar geleden. De houdingsaspecten van schoolverlaters worden iets slechter beoordeeld ten opzichte van 2005, maar is nog steeds gemiddeld voldoende.

Stagiairs/leerlingen

Inzetten van stagiairs/leerlingen neemt af

Het inzetten van stagiairs en leerlingen neemt onder ANVR-organisaties in het algemeen af. In 2007 heeft bijna 60 procent van de ANVR-organisaties gebruik gemaakt van stagiairs of leerlingen van toeristische opleidingen, terwijl dit twee jaar geleden nog ruim twee derde van de organisaties was. Ook in de toekomst verwachten organisaties minder stagiairs/leerlingen in te zetten.

Net als in 2005 is de populairste vorm de beroepsopleidende leerweg (BOL) van het MTRO. Deze leerweg is goed voor ruim driekwart procent van alle stages. Het aantal HBO-stages is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2005.

Stagiairs en leerlingen krijgen een 7,2 als rapportcijfer

Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 is het algemeen eindoordeel van ANVR-organisaties over hun stagiairs en leerlingen hoger dan in 2005. Toen lag het gemiddelde rapportcijfer nog op 6,6. De gemiddelde rapportcijfers voor stagiairs/leerlingen per organisatiegrootte (klein, middelgroot, groot) verschillen nauwelijks van elkaar.

De stagiairs/leerlingen krijgen wederom de hoogste waardering voor hun representativiteit, aanpassingsvermogen en ICT-vaardigheden. Over het niveau van commerciële en administratieve vaardigheden, toeristische kennis en creativiteit zijn werkgevers opnieuw minder te spreken. In vergelijking met 2005 is men wel positiever over het initiatief nemen en het inlevingsvermogen.

Stagiairs en leerlingen geven zelf ook een 7,2

De stagiairs/leerlingen geven zelf gemiddeld ook een 7,2 voor de stage. Het merendeel is erg te spreken over de samenwerking met collega's tijdens de stage. Ook over de samenwerking met de begeleider, arbeidsomstandigheden en de werkzaamheden is men tevreden. De stagiairs/leerlingen zijn minder positief gestemd over de begeleiding vanuit school en de stagevergoeding. De stagevergoeding wordt zelfs gemiddeld met een onvoldoende beoordeeld.

Merendeel MBO-studenten gaat doorstromen naar HBO

Het overgrote deel van de HBO-studenten is na afronding van de studie van plan een baan te zoeken in de reisbranche. De meeste MBO-studenten zijn juist na afronding van hun opleiding van plan door te stromen naar het HBO.

Ziekteverzuim met 3,4 procent nog steeds onder het landelijk gemiddelde

Ziekteverzuim

In 2007 is 3,4 procent van het aantal gewerkte uren wegens ziekte verzuimd. Het ziekteverzuimpercentage is hiermee niet alleen lager dan in 2005 (4,1 procent), maar wederom iets lager dan het landelijk gemiddelde (4,0 procent).

Werknemerstevredenheid

Rapportcijfer van
7,5 voor werken in
de reisbranche

De werknemers geven gemiddeld een rapportcijfer van 7,5 voor hun huidige baan. Dit is een stuk hoger uit dan in 2005 (7,1). Het gemiddelde rapportcijfer in de reisbranche is daarmee hoger dan het landelijk gemiddelde (7,4).

Ontplooings- en
carrièremogelijkheden
voldoende

Net als in 2005 zijn het vooral de mate van vrijheid en zelfstandigheid en de samenwerking met collega's die door de werknemers het meest gewaardeerd worden. Ook zijn werknemers erg positief over het werken met klanten en het reisproduct. Het inkomen wordt door werknemers nog steeds met een onvoldoende gewaardeerd. De werknemers waarderen deze keer wel de ontplooings- en carrièremogelijkheden met een voldoende in plaats van een onvoldoende.

85 procent beveelt
een baan in de reis-
branche aan

Een andere manier om vast te stellen of werknemers hun werk als plezierig ervaren, is door te vragen of ze hun baan bij anderen (familie, vrienden, kennissen, etc.) zouden aanbevelen. Het blijkt dat 85 procent van de werknemers een baan in de reisbranche zou aanbevelen. In vergelijking met 2005 is dit ook hoger; toen zou 77 procent een baan aanbevelen.

89 procent denkt
over een jaar nog
steeds in de reis-
branche te werken

89 procent van de werknemers denkt over een jaar ook nog in de reisbranche te werken, meestal in dezelfde functie bij dezelfde werkgever. Dit percentage is hoger dan in 2005; toen was dit 83 procent. Over drie jaar denkt 72 procent van de werknemers nog in de reisbranche werkzaam te zijn.

Het zijn vooral werknemers die pas kort werkzaam zijn in de reisbranche (met name werknemers met 1 tot 2 jaar werkervaring) die zowel op de korte als de lange termijn verwachten de reisbranche te verlaten.

tabel 1 Werkgelegenheidsprofiel van de reisbranche 2003, 2005 en 2007

| <i>Kenmerk</i> | <i>2003</i> | <i>2005</i> | <i>2007</i> |
|--|-------------|-------------|-------------|
| <i>Aantal reisorganisaties</i> | | | |
| Aantal bij SGR aangesloten organisaties (op 31 december) | 999 | 1001 | 994 |
| Aantal bij ANVR aangesloten organisaties (op 31 december) | 657 | 610 | 645 |
| <i>Werkgelegenheid</i> | | | |
| Aantal werknemers (1 januari) | 17.070 | 17.540 | 18.660 |
| Instroom | 22,5% | 20,7% | 27,1% |
| Uitstroom | 22,8% | 16,3% | 26,6% |
| Aantal werknemers (31 december) | 17.010 | 18.300 | 18.740 |
| Aantal FTE's (31 december) | 13.780 | 14.640 | 14.990 |
| Aantal werknemers bij ANVR-organisaties (31 december) | 15.150 | 16.290 | 16.680 |
| <i>Kenmerken werkgelegenheid</i> | | | |
| Aandeel vrouwen | 79% | 81% | 81% |
| Aandeel werknemers met vast contract | 78% | 80% | 73% |
| Jonger dan 25 jaar | 20% | 17% | 16% |
| 25 tot 35 jaar | 42% | 40% | 40% |
| 35 tot 45 jaar | 22% | 25% | 26% |
| 45 jaar of ouder | 16% | 18% | 17% |
| HBO/Universiteit | 28% | 29% | 29% |
| MBO | 60% | 62% | 63% |
| HAVO/VWO | 6% | 3% | 1% |
| Overig | 6% | 6% | 8% |
| Aandeel werknemers met toeristische vooropleiding | 63% | 61% | 69% |
| Aandeel bedrijven met vacatures | 24% | 34% | 57% |
| Aantal openstaande vacatures als percentage van het aantal werknemers | 2,0% | 2,0% | 2,5% |
| Aantal moeilijk vervulbare vacatures als percentage van het aantal werknemers | 0,1% | 0,6% | 1,1% |
| Aandeel bedrijven dat aan scholing doet | 81% | 80% | 77% |
| Uitgaven aan bedrijfsopleidingen als percentage van de loonsom | 3,2% | 2,0% | 2,7% |
| <i>Werknemerstevredenheid</i> | | | |
| Rapportcijfer | 7,2 | 7,1 | 7,5 |
| Aantal werknemers dat baan in de reisbranche aanbeveelt | 81% | 77% | 85% |
| Aantal werknemers dat over één jaar nog werkzaam denkt te zijn in de reisbranche | 85% | 83% | 87% |

Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007.

1 Inleiding

Informatiebehoefte vanuit de reisbranche

Binnen de reisbranche wordt veel belang gehecht aan een goede scholing en ontwikkeling van werknemers. Om de kwaliteit van scholing en onderwijs voor de reisbranche te verbeteren, hebben werkgevers en werknemers een opleidings- en ontwikkelingsfonds opgericht: Reiswerk Opleidingen (voorheen stichting FOOR). Hierin werken werkgevers en werknemers uit de reisbranche samen aan:

- Kwaliteitsverbetering van het beroepsonderwijs;
- Betere aansluiting tussen beroepsonderwijs en arbeidsmarkt;
- Bevorderen van deelname door werknemers aan scholings- en vormingsactiviteiten;
- Opheffen van knelpunten op de arbeidsmarkt.

Om dit te kunnen bewerkstelligen heeft Reiswerk Opleidingen informatie nodig over de arbeidsmarkt in de reisbranche, zowel over de huidige stand van zaken als over trends en ontwikkelingen. Om de opleidingsbehoefte optimaal af te kunnen stemmen op de vraag is kennis nodig over de omvang, de samenstelling en de ontwikkelingen van het werknemersbestand in de reisbranche. Ook informatie over de vacaturemarkt en de huidige scholingsgraad is van belang, evenals de meningen van werknemers/leerlingen over deze onderwerpen.

Om in deze informatie te voorzien heeft Reiswerk Opleidingen besloten om periodiek de situatie op de arbeidsmarkt te monitoren via de arbeidsmarktmonitor. Hiermee kan kwantitatieve informatie verzameld worden over kenmerken van het (toekomstige) werknemersbestand van de reisbranche.

De eerste arbeidsmarktmonitor (0-meting) is in het voorjaar van 2000 gehouden, en had betrekking op het werknemersbestand ten tijde van de meting. In 2004 is een eerste meting gehouden die betrekking had op 2003 en in 2006 een tweede meting die betrekking had op 2005. In dit rapport worden de resultaten van de derde meting gepresenteerd die betrekking hebben op 2007. Ook wordt in het rapport een vergelijking gemaakt met de belangrijkste resultaten van de vorige meting(en) van de arbeidsmarktmonitor.

Afbakening van de reisbranche

De reisbranche bestaat uit alle organisaties die zich bezighouden met het organiseren en bemiddelen van vakantie- en zakenreizen. In Nederland zijn dit ruim 1.000 reisorganisaties en reisagenten, waarvan meer dan 95 procent is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). De arbeidsmarktmonitor richt zich op deze organisaties. Wat deze arbeidsmarktmonitor betreft, is de reisbranche gedefinieerd als alle reisorganisaties die bij de SGR zijn aangesloten.

Uitspraken over reisbranche en ANVR-organisaties

De meeste cijfers in dit rapport hebben betrekking op de arbeidsmarkt van de gehele reisbranche. Ze zijn weliswaar gebaseerd op onderzoek onder werkgevers en werknemers die bij ANVR¹ zijn aangesloten, maar ANVR-organisaties vertegenwoordigen circa 90 procent van het totale werknemersbestand in de reisbranche. Hierdoor zijn deze cijfers representatief voor de reisbranche als geheel.

Er zijn echter een paar uitzonderingen. Dit betreft cijfers die informatie geven over reisorganisaties in plaats van werknemers (bijvoorbeeld het percentage reisorganisaties dat in 2005 schoolverlaters in dienst heeft genomen). In termen van organisaties geldt dat twee derde van alle organisaties in de reisbranche bij de ANVR is aangesloten, en een derde niet. De ANVR-leden zijn gemiddeld genomen groter dan de overige reisorganisaties. Uitspraken over ANVR-leden zijn hierdoor niet representatief voor alle reisorganisaties in de reisbranche. Cijfers over reisorganisaties worden slechts op een aantal plaatsen in het rapport besproken, en hierbij zal steeds opgemerkt worden dat de uitspraken alleen betrekking hebben op ANVR-organisaties.

Structuur van het rapport

In het volgende hoofdstuk worden de omvang, ontwikkeling en samenstelling van het werknemersbestand in de reisbranche besproken. Het menselijk kapitaal van de reisbranche staat in hoofdstuk 3 centraal. In eerste instantie worden opleiding en scholing van werknemers besproken. Vervolgens wordt specifiek aandacht besteed aan de inzet en beoordeling van schoolverlaters, stagiairs en leerlingen. Tot slot wordt in het laatste hoofdstuk van dit rapport de tevredenheid van werknemers besproken. Zoals gebruikelijk bij een monitor, ontbreekt een afsluitend hoofdstuk met conclusies en aanbevelingen.

Een korte onderzoeksverantwoording is opgenomen in de bijlage van dit rapport.

¹ OP 31 december 2007 waren er 994 organisaties bij de SGR aangesloten, waarvan 645 ook lid waren van de ANVR.

2 De werkgelegenheid in de reisbranche

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de omvang, samenstelling en veranderingen in het werknemersbestand in de reisbranche beschreven. Zo wordt een schatting gemaakt van de omvang van de werkgelegenheid, zowel uitgedrukt in aantallen werknemers als in FTE's. Vervolgens wordt een beschrijving gegeven van de ontwikkeling van de werkgelegenheid. Met name worden de uitstroom en het aantal openstaande vacatures besproken. Het hoofdstuk sluit af met een paragraaf waarin de samenstelling van het werknemersbestand wordt gekarakteriseerd op basis van kenmerken zoals leeftijd, geslacht en functie.

2.2 Omvang van de werkgelegenheid

Ontwikkelingen werkgelegenheid tussen 2005 en 2007

Lichte stijging
werkgelegenheid in
de periode 2005 tot
en met 2007

Eind 2005 telde de reisbranche ongeveer 18.300 werknemers. De algemene verwachting in de branche was dat de werkgelegenheid verder zou dalen in de komende jaren. Dit is opnieuw niet het geval geweest. Begin 2007 was het aantal werknemers in de reisbranche gestegen tot circa 18.700. Dit komt neer op een stijging van 2,4 procent ten opzichte van eind 2005.

Deze stijging is het gevolg geweest van een verdere schaalvergroting in de reisbranche. In 2005 hadden alle reisorganisaties (ongeacht ANVR-lid of niet) gemiddeld genomen 18 werknemers in dienst, in 2007 was dit licht gestegen tot 19 werknemers. De reisorganisaties die bij de ANVR zijn aangesloten hadden in 2007 gemiddeld genomen 26 werknemers in dienst, terwijl dit er in 2005 27 waren. De reisorganisaties die niet bij de ANVR zijn aangesloten, hadden in 2007 gemiddeld 5,9 werknemers in dienst. In 2005 was het gemiddelde aantal werknemers van niet-ANVR-leden lager; toen was dit gemiddeld 5,2.

In 2007 aantal
werknemers stabiel

In 2007 zelf is het aantal werknemers stabiel gebleven; zowel aan het begin van het jaar als het eind van het jaar lag het aantal werknemers op ongeveer 18.700.

De eerste twee metingen toonden al aan, dat de verdeling van de werkgelegenheid binnen de branche zeer scheef is. Dit wordt ook in de derde meting bevestigd (tabel 2). Circa driekwart van de werknemers is werkzaam bij organisaties met meer dan 50 werknemers in dienst, terwijl deze organisaties slechts 9 procent uitmaken van het totale aantal organisaties. Bij de kleine organisaties (0-10 werknemers), die gezamenlijk ruim driekwart van alle organisaties uitmaken, werkt 16 procent van alle werknemers in deze branche. In vergelijking met 2005 is wel het aantal werknemers bij grote organisaties toegenomen, terwijl bij kleine organisaties dit juist gedaald is (schaalvergroting).

tabel 2 Verdeling van het aantal reisorganisaties en het aantal werknemers naar grootteklasse op 31 december 2003 (n=223), 2005 (n=168) en 2007 (n=126)

| Grootteklasse (aantal werknemers per organisatie) | Aandeel organisaties | | | Aandeel werknemers | | |
|---|----------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------|
| | 2003 | 2005 | 2007 | 2003 | 2005 | 2007 |
| 1 tot en met 10 werknemers* | 76,3% | 76,1% | 77,3% | 17,2% | 18,9% | 16,4% |
| 11 tot en met 50 werknemers | 15,8% | 15,2% | 13,9% | 12,9% | 10,4% | 7,7% |
| Meer dan 50 werknemers | 7,9% | 8,6% | 8,8% | 69,9% | 70,7% | 75,9% |
| Totaal | 100% | 100,0% | 100,0% | 100% | 100,0% | 100,0% |

* Deze grootteklasse is inclusief alle SGR-organisaties die geen lid van het ANVR zijn
Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgevers-
deel.

Deeltijdwerken

Circa 15.000 FTE's
in 2007

In de reisbranche komt werken in deeltijd regelmatig voor. Dat betekent dat de werkgelegenheid uitgedrukt in FTE's (Fulltime Equivalenten) kleiner is dan de werkgelegenheid in aantal werknemers. De deeltijdfactor in de reisbranche, dat is de verhouding tussen de werkgelegenheid in FTE's en de werkgelegenheid in werknemers, bedraagt in 2007 0,80. Dit betekent dat werknemers in de reisbranche gemiddeld 4 dagen per week werken. Ook in 2005 was dit het geval. Als de werkgelegenheid in de reisbranche wordt uitgedrukt in FTE's, dan ligt de omvang op 31 december 2007 rond de 15.000.

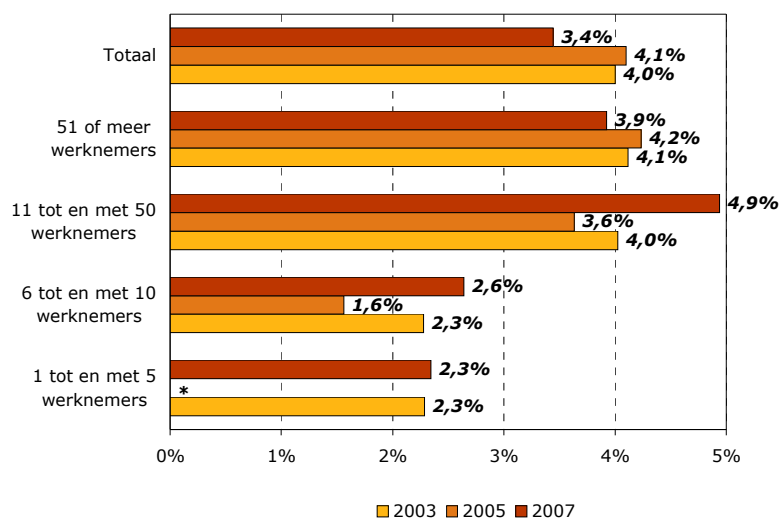
Ziekteverzuim

Ziekteverzuim in
reisbranche met 3,4
procent in 2007 nog
steeds onder het
landelijk
gemiddelde

In 2007 werd 3,4 procent van het aantal gewerkte uren wegens ziekte verzuimd. Het ziekteverzuimpercentage is hiermee lager dan in 2005 (4,1 procent). Net als in 2005 ligt het ziekteverzuimpercentage iets lager dan het landelijk gemiddelde (4,0 procent¹). In vergelijking met de vorige meting is het ziekteverzuimpercentage van de kleine organisaties (6-10 werknemers) en middelgrote organisaties (11-50 werknemers) gestegen. Bij de grote reisorganisaties met meer dan 50 werknemers is het ziekteverzuim iets gedaald.

¹ Het gemiddelde ziekteverzuim in het particuliere bedrijfsleven in 2007, exclusief zwangerschapsverlof (CBS, Statline).

figuur 1 Ziekteverzuimpercentage (exclusief zwangerschapsverlof) naar grootteklasse in 2003 (n=147), 2005 (n=69) en 2007 (n=39)



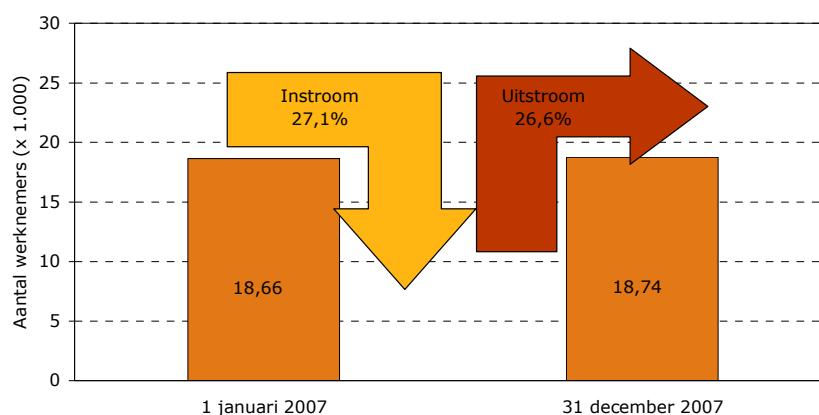
* Ziekteverzuimpercentage is niet opgenomen vanwege een te klein aantal waarnemingen.
Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgeversdeel.

2.3 Werkgelegenheidsontwikkeling in 2007

Hoge in- en
uitstroompercentages in
2007

In 2007 is het aantal werknemers in de reisbranche nagenoeg gelijk gebleven; de netto toename bedraagt circa 0,4 procent. In vergelijking met 2005 is zowel de instroom als uitstroom hoger. De in- en uitstroompercentages zijn deze keer wel ongeveer gelijk aan elkaar; 27,1 procent van de werknemers is ingestroomd en 26,6 procent van de werknemers is uitgestroomd. In 2007 zijn dus nagenoeg evenveel werknemers in dienst als uit dienst getreden (figuur 2). In 2005 was het instroompercentage in de reisbranche een stuk hoger dan het uitstroompercentage; respectievelijk 20,7 procent en 16,3 procent.

figuur 2 In- en uitstroom in de reisbranche in 2007 (n=126)



Bron: Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werkgeversdeel

De in- en uitstroomcijfers die tot nu toe besproken zijn, hebben betrekking op de totale in- en uitstroom in 2007. Hier vallen dus ook werknemers onder die in de loop van 2007 weer zijn vertrokken. In tabel 3 is de arbeidspositie opgenomen van werknemers die in de loop van 2007 zijn ingestroomd, en begin 2008 nog steeds in dienst waren; werknemers die in de loop van 2007 zijn uitgestroomd zijn dus niet in deze tabel meegeteld.

tabel 3 Arbeidspositie van werknemers voor indiensttreding huidige functie in 2003 (n=108) in 2005 (n=55) en in 2007 (n=84)

| | Aandeel werknemers 2003 | Aandeel werknemers 2005 | Aandeel werknemers 2007 |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Dezelfde werkgever | 8,3% | 16,4% | 12,3% |
| Andere werkgever in de reisbranche | 51,9% | 52,7% | 48,6% |
| Andere werkgever buiten de reisbranche | 24,1% | 18,2% | 21,9% |
| Geen werkgever (schoolverlater, werkloos e.d.) | 4,6% | 7,3% | 9,6% |
| Overig | 11,1% | 5,5% | 7,6% |

Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007 werknemersdeel.

Externe doorstroom
toegenomen

Zoals tabel 3 illustreert, waren de meeste in dienst getreden werknemers (49 procent) al werkzaam in de reisbranche (maar bij een andere werkgever) voordat zij in hun huidige functie bij hun huidige bedrijf in dienst kwamen. In 2005 was dit percentage iets hoger, namelijk 53 procent. Het aantal werknemers dat intern van functie is veranderd is ten opzichte van de vorige meting gedaald; van 16,4 procent naar 12,3 procent. De instroom van werknemers afkomstig van werkgevers buiten de reisbranche of de instroom van werknemers die hiervoor nog niet werkzaam waren is gestegen.

Indien werknemers voor hun huidige functie in een andere functie werkzaam waren bij dezelfde werkgever, dan was het meestal een functie op hetzelfde niveau (67,6 procent). 16,2 procent van deze werknemers is naar een hogere functie gegaan en 8,8 procent heeft een lagere functie geaccepteerd.

De werknemers die hiervoor in een andere branche dan de reisbranche werkzaam waren komen vaak uit de dienstverlening (zowel zakelijk als financieel).

Instream van schoolverlaters

Het aantal bedrijven dat schoolverlaters in dienst neemt is gestegen

Ten opzichte van 2005 is het percentage ANVR-organisaties dat in 2007 één of meer schoolverlaters in dienst heeft genomen gestegen. In 2005 was het percentage 55 procent, nu is dit gestegen tot 72 procent. Het aandeel van schoolverlaters in de instroom bleef wel nagenoeg gelijk aan 2005 (circa 10 procent). In vergelijking met twee jaar geleden is het gemiddeld aantal in dienst genomen schoolverlaters per organisatie dus gedaald, namelijk van 6 naar 3.

Uit de gegevens blijkt dat de omvang van de reisorganisatie invloed heeft op het wel of niet in dienst nemen van schoolverlaters. Hoe groter een reisorganisatie, des te vaker zij schoolverlaters in dienst hebben genomen en hoe hoger het gemiddeld aantal in dienst genomen schoolverlaters is.

Aantal vacatures

Aantal bedrijven met vacatures is gestegen
Ruim 40 procent van de openstaande vacatures is moeilijk vervulbaar

In het voorjaar van 2007 had meer dan de helft van de ANVR-organisaties één of meerdere vacatures openstaan. Hiermee is het aantal organisaties dat vacatures open heeft staan op de betreffende peildatum toegenomen ten opzichte van 2005 (destijds was dit circa een derde). In totaal stonden er 326 vacatures bij ANVR-organisaties open, wat neerkomt op bijna 2,5 procent van het aantal werknemers in de branche. In 2003 was dit percentage iets lager, namelijk 2,0 procent. Dit betekent dat niet alleen het aantal bedrijven met openstaande vacatures gestegen is, maar ook het gemiddelde aantal vacatures per bedrijf.

Het hoge aantal vacatures duidt niet alleen op een krappere wordende arbeidsmarkt, maar ook het hoge aantal moeilijk vervulbare vacatures. Uit de meting blijkt ook dat het aantal moeilijk vervulbare vacatures sterk aan het oplopen is. In 2005 was het aantal moeilijk vervulbare vacatures nog 0,6 procent van het totale aantal werknemers, in 2007 is dit opgelopen tot 1,1 procent.

2.4 Samenstelling van de werkgelegenheid

Naar geslacht

Relatief veel vrouwelijke werknemers (81 procent)

De reisbranche is traditioneel een sector waarin veel vrouwen werkzaam zijn, en veel jonge mensen. Zo is 81 procent van het aantal werknemers in de branche een vrouw, wat bijna het dubbele is van het landelijke gemiddelde (45 procent, volgens het CBS). Het aandeel van vrouwelijke werkne-

mers in de reisbranche is hiermee ongeveer hetzelfde als in de eerdere metingen.

Naar leeftijd

56 procent is jonger dan 35 jaar

In de reisbranche werken relatief veel jonge mensen. 56 procent van de werknemers in de reisbranche is jonger dan 35 jaar, terwijl dit landelijk maar 35 procent is (CBS). Slechts 17 procent is ouder dan 45 jaar, terwijl dit van de landelijke beroepsbevolking 37 procent is. In vergelijking met twee jaar geleden blijft de leeftijdsopbouw binnen de reisbranche stabiel.

tabel 4 Aantal werknemers naar leeftijdscategorie in procenten op 31 december 2003 (n=210), 2005 (n=105) en 2007 (n=119)

| <i>Aandeel werknemers in %</i> | | | | |
|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---|
| <i>Leeftijdscategorie</i> | <i>Reisbranche (2003)</i> | <i>Reisbranche (2005)</i> | <i>Reisbranche (2007)</i> | <i>Landelijke beroepsbevolking (2007)</i> |
| 24 jaar of jonger | 20 | 17 | 16 | 11 |
| 25 tot 35 jaar | 42 | 40 | 40 | 24 |
| 35 tot 45 jaar | 22 | 25 | 26 | 29 |
| 45 tot 55 jaar | 11 | 13 | 12 | 25 |
| 55 jaar of ouder | 5 | 5 | 5 | 12 |

Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007 werkgeversdeel, CBS Statline.

Naar soort contract

73 procent van de werknemers is in vaste dienst

73 procent van de werknemers in de reisbranche had aan het einde van 2007 een vast contract en 27 procent een tijdelijk contract. In 2005 was het aantal 'tijdelijke contracten' 20 procent. Uit cijfers van het CBS blijkt dat landelijk gezien ruim 9 procent van de werknemers in 2007 een tijdelijk dienstverband had. Tijdelijke contracten komen in de reisbranche dus relatief steeds vaker voor. Waarschijnlijk hangt het hoge percentage tijdelijke contracten samen met de hoge in- en uitstroom in de reisbranche (veel jaarcontracten) en het krappere worden van de arbeidsmarkt binnen de reisbranche.

Naar functie

In tabel 5 is de functieverdeling van werknemers in de reisbranche in 2003, 2005 en 2007 opgenomen.

tabel 5 Aantal werknemers naar functie in procenten op 31 december 2003 (n=197), 2005 (n=100) en 2007 (n=108)

| <i>Functie</i> | <i>2003</i> | <i>2005</i> | <i>2007</i> |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Inkoop, productmanagement e.d. | 7,8 | 5,3 | 4,7 |
| Logistiek | 3,0 | 3,0 | 2,4 |
| Reisverkoop en after sales | 64,1 | 64,6 | 67,6 |
| Balie | 42,5 | 34,2 | 41,3 |
| Callcenter | 20,3 | 26,5 | 19,0 |
| Internet | 1,2 | 3,9 | 7,4 |
| Ondersteuning (HRM, administratie, marketing, facilitair e.d.) | 11,0 | 11,6 | 10,2 |
| ICT/internet | 2,6 | 2,7 | 2,4 |
| Leidinggevend/management | 4,5 | 6,3 | 9,0 |
| Overig | 7,1 | 6,5 | 3,6 |

Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgevers-deel.

Aandeel internet in verkoopfuncties is toegenomen

Net als in 2005 hebben de meeste werknemers een verkoopfunctie (67,6 procent). De verkoopfuncties kunnen worden verdeeld naar drie verkoopkanalen, te weten: balie, callcenter (telefonische verkoop) en internet. Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel werknemers dat betrokken is bij de verkoop via internet aanzienlijk gestegen. In 2005 hield 3,9 procent van de verkoopmedewerkers zich nog bezig met internet. Nu is dat opgelopen tot 7,4 procent van de verkoopmedewerkers. In tegenstelling tot 2005 is dit deze keer niet ten koste gegaan van het aandeel balie-medewerkers, maar juist van het aandeel callcentermedewerkers. Het aandeel balie-medewerkers is deze keer toegenomen van 34,2 procent tot 41,3 procent.

Aantal leidinggevende functies is toegenomen

In vergelijking met 2005 is het aantal leidinggevenden toegenomen. In 2005 was 6,3 procent nog leidinggevende, nu is 9,0 procent van de werknemers in de reisbranche leidinggevende. Het aantal werknemers met een inkoopfunctie, ICT-functie of logistieke functie is ten opzichte van 2005 gedaald.

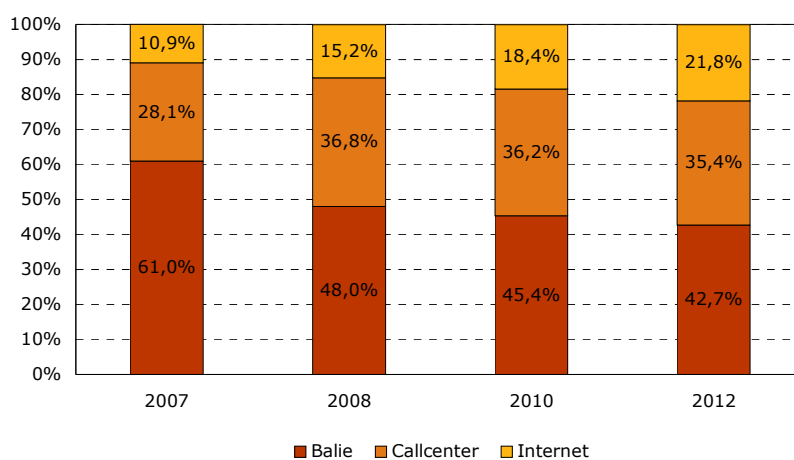
De verkoopfunctie is niet alleen de meest voorkomende functie, maar ook de functie waar relatief de meeste vrouwen werkzaam zijn. Voor vrijwel alle functies geldt echter, dat het merendeel door vrouwen vervuld wordt. De enige uitzondering wordt gevormd door functies op het gebied van ICT en internet, waar slechts een derde van de werknemers vrouw is. In 2005 was dit nog 17 procent.

Aandeel internet
verkoopfuncties
gaat naar
verwachting
afnemen

Verschuiving in verkoopkanalen

In 2007 hebben reisorganisaties ten aanzien van de toekomst nagenoeg dezelfde verwachtingen voor de ontwikkeling naar verkoopkanaal als in 2005. In de toekomst zal internet een steeds belangrijkere rol gaan spelen als verkoopkanaal in de reisbranche. De reisorganisaties verwachten dan ook dat de komende jaren een steeds groter deel van de verkoopmedewerkers zich zal gaan richten op de verkoop via het internet. Net als in de prognoses van 2003 en 2005 zal dit met name ten koste gaan van het aandeel balie-medewerkers. In tegenstelling tot de vorige metingen verwachten reisorganisaties nu ook dat het aandeel callcenter terrein zal gaan verliezen aan het internet.

figuur 3 Prognose verdeling van verkoopfuncties naar balie, callcenter en internet eind 2007, 2008, 2010 en 2012 (n=92)



Bron: Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werkgeversdeel

3 Opleiding en scholing

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat het menselijk kapitaal van de reisbranche centraal. Allereerst komt het opleidingsniveau van de huidige werknemers aan bod. Vervolgens wordt besproken welke opleidingen, trainingen en cursussen werknemers hebben gevolgd. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een toelichting op één specifieke groep, te weten de schoolverlaters binnen de reisbranche.

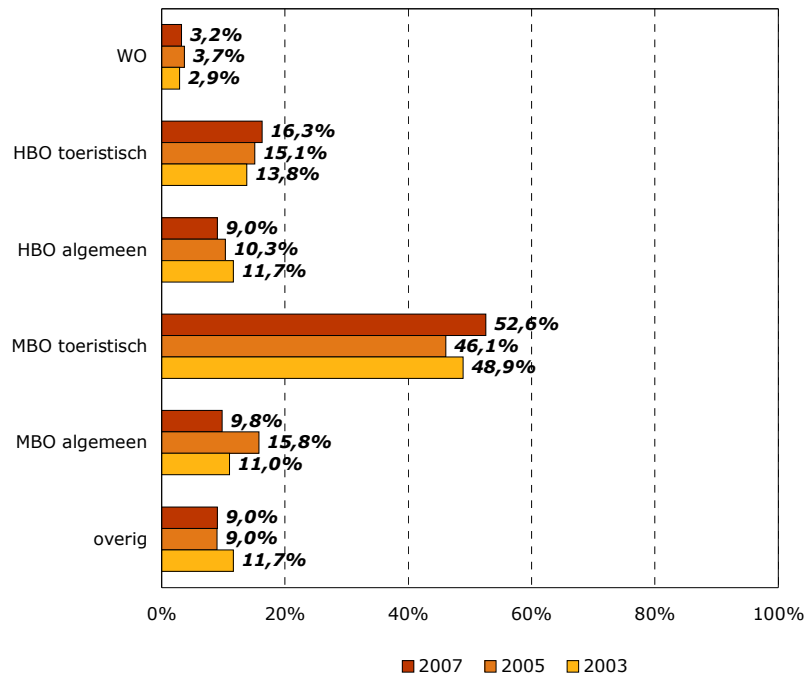
3.2 Opleidingsniveau van werknemers

Toeristische opleidingen spelen een steeds belangrijkere rol

69 procent van de werknemers heeft een toeristische vooropleiding

Van alle werknemers in 2007 heeft 68,9 procent een specifiek toeristische opleiding gevolgd. Twee jaar geleden was dit percentage iets lager (61,2 procent). Het grootste deel van deze toeristische opleidingen wordt wederom op MBO-niveau gevolgd (figuur 4). In vergelijking met 2005 ligt het aandeel werknemers met een toeristische MBO-opleiding zelfs hoger. Toen was het aandeel 46,1 procent, nu is dat opgelopen tot 52,6 procent. Het aandeel werknemers met een toeristische opleiding op HBO-niveau is ook gestegen, weliswaar minder hard; namelijk van 15,1 procent naar 16,3 procent.

figuur 4 Opleidingsniveau van werknemers in de reisbranche in 2003 (n=182), 2005 (n=54) en 2007 (n=96)



Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgeversdeel.

Opleiding hangt samen met geslacht, leeftijd en functie

Het opleidingsniveau van werknemers hangt samen met geslacht, functie en leeftijd. Het gemiddelde opleidingsniveau van mannen is doorgaans hoger dan dat van vrouwen, elke functie heeft zijn specifieke opleidingseisen, en oudere werknemers hebben minder vaak een opleiding op HBO- of WO-niveau gevolgd dan jongere werknemers. De reisbranche is in dit opzicht geen uitzondering.

Mannen hebben gemiddeld genomen een wat hogere opleiding dan vrouwen

Ook in 2007 zijn mannen in de reisbranche gemiddeld genomen hoger opgeleid dan vrouwen. 47,2 procent van de mannen in de reisbranche heeft een HBO- of WO-opleiding en 30,2 procent heeft een opleiding op MBO-niveau genoten. Iets minder dan een kwart van de mannen heeft een andere vooropleiding gevolgd. Voor vrouwen geldt dat 30 procent een HBO- of WO-opleiding heeft gevolgd, en ruim de helft (54,8 procent) een MBO-opleiding. Ongeveer 15 procent van de vrouwen heeft een andere vooropleiding gevolgd.

Het niveau van de hoogst voltooide opleiding hangt ook sterk samen met de leeftijd van werknemers. Uit tabel 6 blijkt dat jongere werknemers vaker een specifieke opleiding voor toerisme hebben gevolgd dan oudere werknemers. Bij de oudere werknemers vormt vooral het voortgezet onderwijs (VWO, HAVO, MAVO of VBO) de hoogst voltooide opleiding. In 2005 was dit ook al het geval.

tabel 6 Opleidingsniveau van werknemers in de reisbranche naar leeftijd in 2007
(n=589)

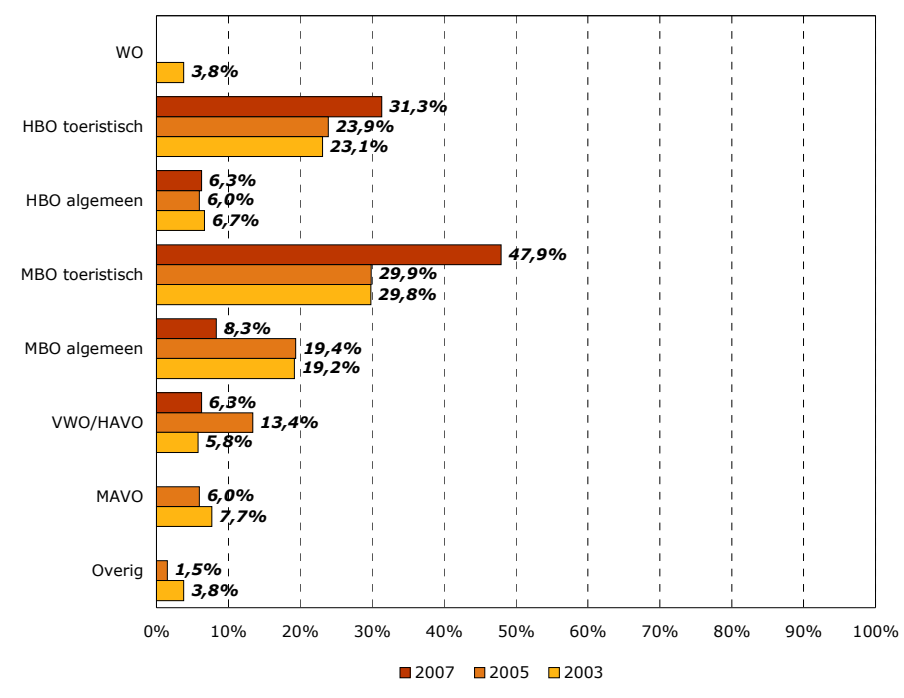
| | 24 jaar of jonger | 25 - 34 jaar | 35 - 44 jaar | 45 jaar en ouder |
|-----------------|-------------------|--------------|--------------|------------------|
| WO | 0,0% | 1,1% | 1,1% | 3,0% |
| HBO toeristisch | 27,7% | 23,4% | 12,2% | 4,5% |
| HBO algemeen | 0,0% | 11,9% | 13,8% | 20,9% |
| MBO toeristisch | 63,1% | 44,6% | 34,6% | 10,4% |
| MBO algemeen | 4,6% | 11,9% | 16,5% | 16,4% |
| VBO | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| VWO/HAVO | 3,1% | 3,0% | 14,9% | 22,4% |
| MAVO | 0,0% | 0,4% | 1,6% | 19,4% |
| Overig | 1,5% | 3,7% | 5,3% | 3,0% |
| Totaal | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Bron: Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werknemersdeel

De twee meest voorkomende functies binnen de reisbranche blijven de verkoopmedewerker balie en de verkoopmedewerker callcenter (zie paragraaf 2.4). Als gekeken wordt naar het opleidingsniveau van medewerkers met deze functie, dan blijkt dat in 2007 38 procent van de callcentermedewerkers een hogere opleiding (met name HBO toeristisch) heeft afgerond (figuur 5¹). In 2003 was dit lager, namelijk 31 procent. In vergelijking met 2005 is ook het aantal callcentermedewerkers met een MBO toeristische opleiding aanzienlijk toegenomen van 30 procent naar 48 procent. De callcenter medewerkers hebben dus vaker een toeristische opleiding gevolgd.

¹ Er zijn onvoldoende waarnemingen beschikbaar om uitspraken te doen over de internet-functies.

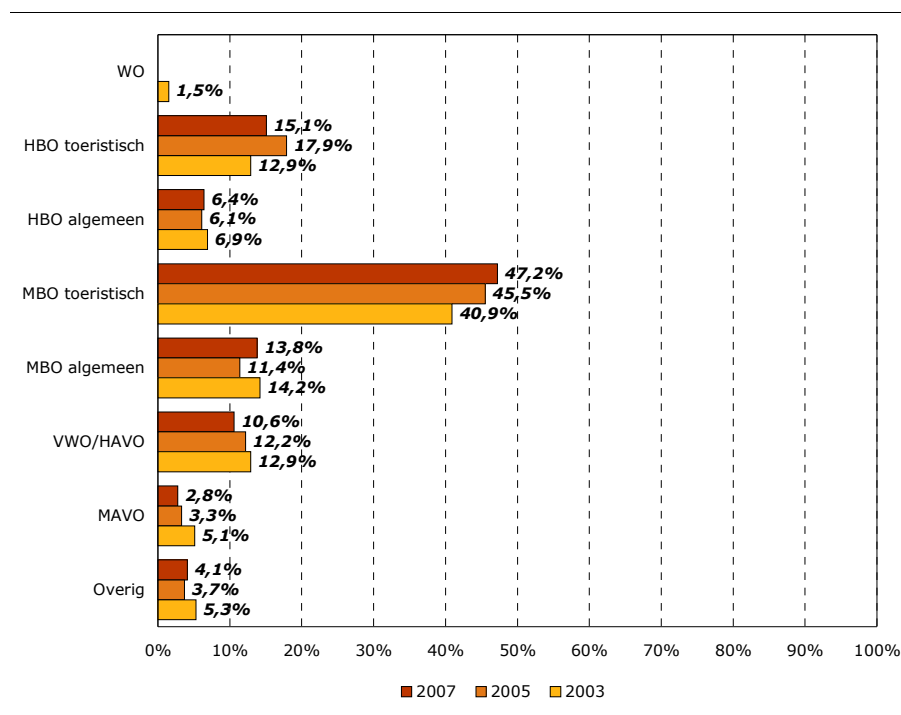
figuur 5 Opleidingsniveau van callcentermedewerkers in de reisbranche in 2003 (n=498), 2005 (n=594) en 2007 (n=589)



Bron: EIM/Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werknemersdeel

Net als in 2005 ligt het gemiddelde opleidingsniveau van verkoopmedewerkers met een baliefunctie lager dan dat van de medewerkers met een callcenterfunctie. In vergelijking met 2005 hebben baliemedewerkers iets minder vaak een toeristische opleiding op HBO-niveau. In 2003 had 18 procent van de baliemedewerkers een HBO toeristische opleiding gevolgd; nu is dat 15 procent. Het aantal baliemedewerkers met een toeristische opleiding op MBO-niveau is daarentegen ten opzichte van 2005 iets toegenomen. Ook het aandeel baliemedewerkers dat na het behalen van een HAVO- of VWO-diploma bij een reisorganisatie gaat werken, blijft onveranderd hoog in 2007.

figuur 6 Opleidingsniveau van baliemedewerkers in de reisbranche in 2003 (n=498), 2005 (n=594) en 2007 (n=589)



Bron: EIM/Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werknemers-deel

Ontwikkeling opleidingsniveau

Gemiddeld opleidingsniveau neemt toe

De reisbranche is een dynamische branche met jaarlijks een behoorlijke in- en uitstroom. De instroom bestaat uit relatief jonge mensen, en het is niet opmerkelijk dat de uitstroom uit relatief oudere werknemers bestaat. Gezien de sterke samenhang tussen leeftijd en opleidingsniveau en de toename van het aantal schoolverlaters met een hoge opleiding mag men verwachten dat het gemiddelde opleidingsniveau in de reisbranche in de afgelopen jaren is toegenomen.

Uit een vergelijking met de vorige meting blijkt dat dit inderdaad het geval is. In het voorjaar van 2005 had 17 procent van de werknemers als hoogst gevolgde opleiding een opleiding in het voortgezet onderwijs afgerond (VBO, MAVO, HAVO of VWO). Twee jaar later is dit afgenomen tot 12 procent. Hier staat een toename tegenover van het aandeel werknemers met een HBO- of universitaire opleiding en het aandeel werknemers met een MBO-opleiding.

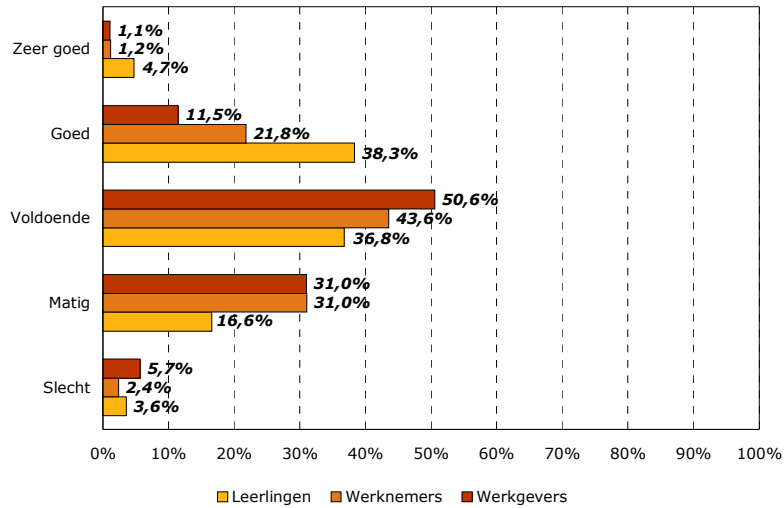
Aansluiting toeristisch onderwijs op de praktijk in de reisbranche

Leerlingen positiever over aansluiting dan werkgevers/werknemers

Aan zowel werkgevers, werknemers als leerlingen is gevraagd hoe zij vinden dat het toeristische onderwijs aansluit op de praktijk van de reisbranche. De leerlingen zijn hierover een stuk positiever dan werknemers of werkgevers. 80 procent van de leerlingen beoordeelt de aansluiting van het toeristisch onderwijs met ten minste een voldoende, terwijl dit bij werknemers en werkgevers op respectievelijk 67 en 63 procent ligt. In vergelijking met de

vorige meting geven wel meer ANVR-organisaties een voldoende voor de aansluiting van het toeristisch onderwijs op de praktijk. Toen gaf 55 procent van de organisaties voor deze aansluiting ten minste een voldoende.

figuur 7 Beoordeling aansluiting toeristisch onderwijs op praktijk door werkgevers (n=98), werknemers (n=335) en leerlingen (n=253)



Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor 2007, werkgevers-, werknemers-, en leerlingen-deel

Meeste bedrijven besteden aandacht aan bedrijfsopleidingen

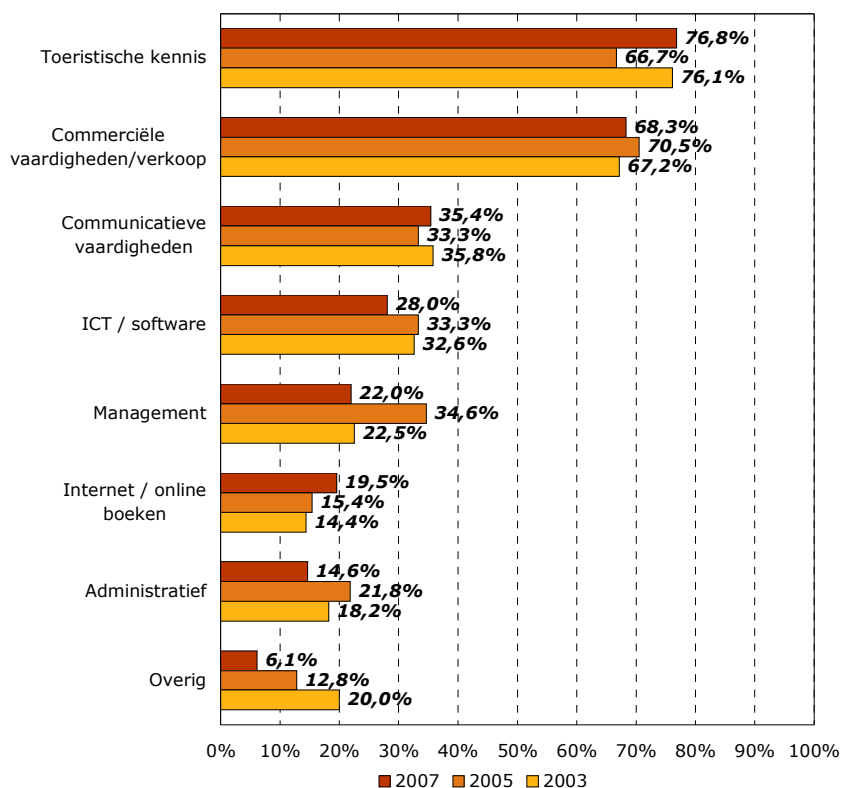
77 procent van de reisorganisaties doet aan opleidingen voor werknemers

Bij 77 procent van de ANVR-organisaties werden aan werknemers bedrijfsopleidingen aangeboden. In 2005 was dit nog bij 80 procent. De belangstelling voor het aanbieden van bedrijfsopleidingen lijkt daarmee terug te lopen.

En hieraan wordt 2,7 procent van de loonsom besteed

Gemiddeld besteden ANVR-organisaties 2,7 procent van de loonsom aan scholing van hun werknemers. Hiermee zijn de uitgaven aan scholing ten opzichte van 2005 relatief iets toegenomen. Toen gaven ANVR-organisaties nog 2,0 procent van de loonsom uit aan scholing van hun werknemers. Per werknemer is dus een hoger bedrag in opleidingen geïnvesteerd.

figuur 8 Scholingsinspanningen reisorganisaties naar onderwerp in procenten in 2003 (n=157), 2005 (n=41) en 2007 (n=82)



Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgevers-deel.

Zoals uit figuur 8 blijkt, waren de meeste bedrijfsopleidingen gericht op het vergroten van de toeristische kennis en commerciële vaardigheden. Dit was ook in 2005 het geval. Ook opleidingen op het gebied van ICT/software en communicatieve vaardigheden blijven nog steeds populair in de reisbranche. In vergelijking met 2005 worden er bij ANVR-organisaties meer opleidingen georganiseerd voor internet/online boeken. In 2005 en 2004 lag dit percentage nog op ongeveer 15 procent, nu is dit opgelopen naar 19,5 procent. De administratieve cursussen zijn minder populair onder ANVR-organisaties dan in 2005.

Merendeel van de werkgevers bekostigt de opleidingskosten voor werknemers

Net als in 2005 wordt het merendeel van de kosten van de opleiding vergoed door de werkgever. Slechts in 7 procent van de gevallen komen alle kosten voor rekening van de werknemer. Ook in 2005 bekostigde nagenoeg hetzelfde percentage (6 procent) van de werknemers zijn cursus(sen) zelf.

Het zijn vooral leidinggevenden en verkoopmedewerkers in de reisbranche die bedrijfsopleidingen volgden in 2007. Zo heeft 73 procent van alle leidinggevenden een opleiding gevolgd, en 62 procent van alle verkoopmedewerkers. Het aantal leidinggevenden dat een bedrijfsopleiding heeft gevolgd is wel gedaald ten opzichte van 2005; toen was het percentage nog 82 procent.

In vergelijking met 2005 is het aantal werknemers met een overige functie (logistiek, inkoop, ICT) dat een opleiding heeft gevolgd weer toegenomen. In 2005 had nog 30 procent van de werknemers met een overige functie een opleiding gevolgd; in 2007 was dat iets meer dan de helft (54 procent)

Voor de ondersteunende functies geldt dat opleidingen minder vaak worden gevolgd. Ongeveer 30 procent van de werknemers met een ondersteunende functie (HRM, administratie, marketing etc.) heeft in 2007 een bedrijfsopleiding gevolgd.

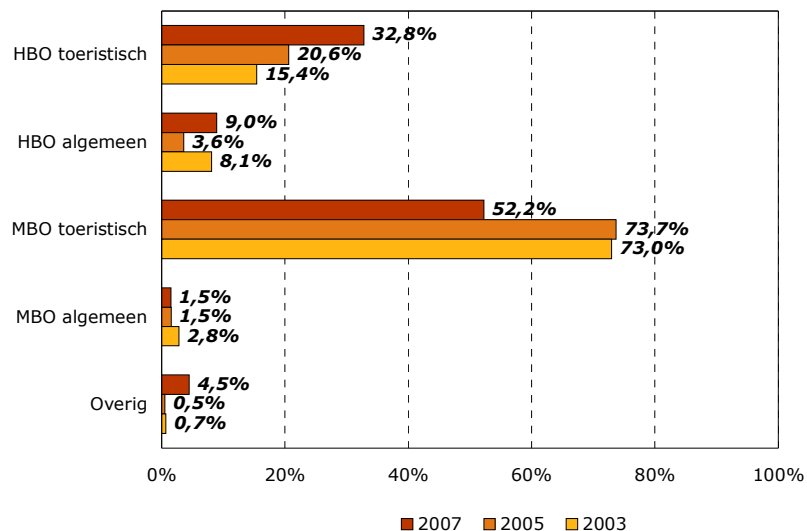
3.3 Schoolverlaters

72 procent van de ANVR-organisaties heeft één of meer schoolverlaters in dienst genomen in 2005

72 procent van de ANVR-organisaties heeft in 2007 één of meer schoolverlaters in dienst genomen. In 2005 was dit nog maar de helft van de ANVR-organisaties. In vergelijking met twee jaar geleden is wel het gemiddeld aantal in dienst genomen schoolverlaters per organisatie gedaald, namelijk van 6 naar 3.

Uit de gegevens blijkt dat de omvang van de reisorganisatie invloed heeft op het al dan niet in dienst nemen van schoolverlaters. Hoe groter een reisorganisatie, des te vaker zij schoolverlaters in dienst heeft genomen en hoe hoger het gemiddeld aantal in dienst genomen schoolverlaters is.

figuur 9 Opleidingsniveau schoolverlaters die in dienst zijn getreden van een reisorganisatie in 2003 (n=61), 2005 (n=35) en 2007 (n=24)



Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgeversdeel.

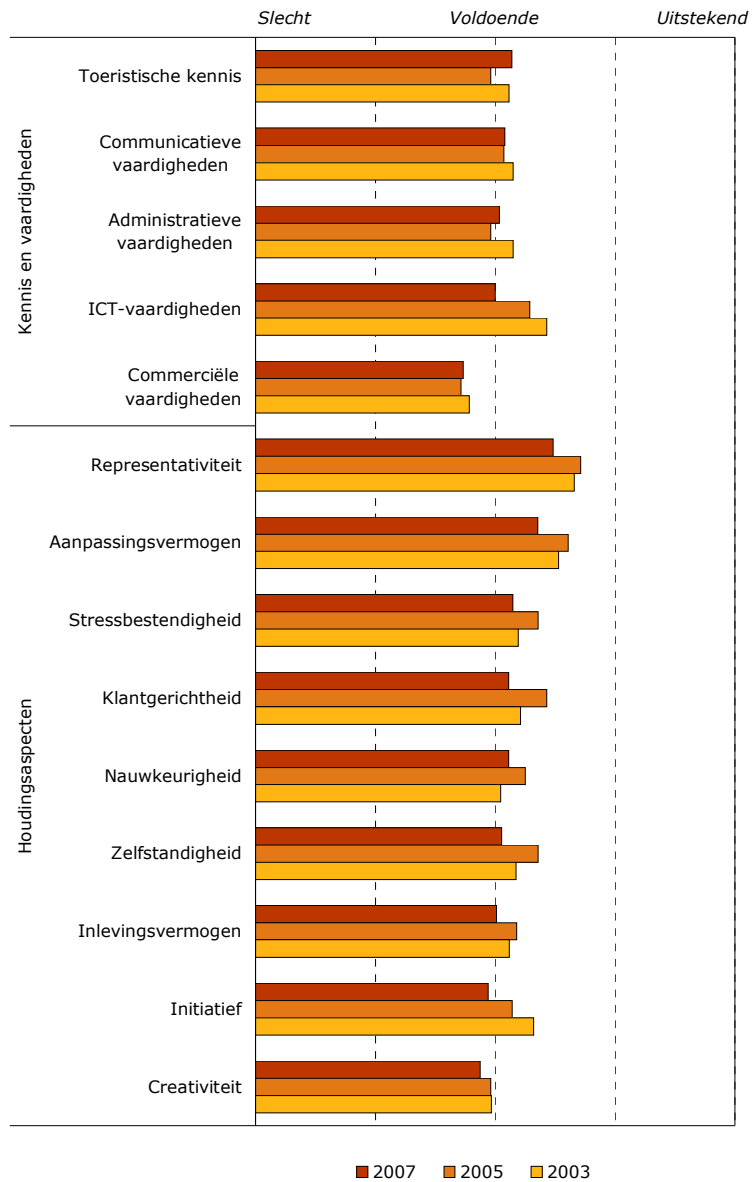
MBO belangrijkste leverancier schoolverlaters

Net als in 2005 is het MBO (met name MBO toeristisch) de belangrijkste leverancier van schoolverlaters voor de reisbranche. Het aandeel neemt wel af. In 2005 was circa driekwart van de schoolverlaters afkomstig van het MBO, nu is dit nog maar iets meer dan de helft van de schoolverlaters. In vergelijking met 2005 is het aantal schoolverlaters afkomstig van een toeristische HBO-opleiding juist aanzienlijk toegenomen (+12,2 procent). Ook

bij schoolverlaters vanuit het algemene HBO is een toename te bespeuren (+5,4 procent).

Ook in 2007 worden zowel de kennis en vaardigheden als de houding van schoolverlaters gemiddeld genomen als voldoende beoordeeld (figuur 10). De werkgevers zijn vooral te spreken over de representativiteit en het aanpassingsvermogen van de schoolverlaters. Het minst tevreden zijn werkgevers over de commerciële vaardigheden, het nemen van initiatief en de creativiteit van de schoolverlaters. In de antwoorden op de open vragen wordt door werkgevers aangegeven dat op scholen meer aandacht zou moeten zijn voor verkoop.

figuur 10 Beoordeling kennis, vaardigheden en houdingsaspecten van schoolverlaters in 2003 (n=61), 2005 (n=35) en 2007 (n=24)



Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgeversdeel.

In vergelijking met 2005 worden de kennis en vaardigheden van schoolverlaters over het algemeen door werkgevers iets beter beoordeeld. De ICT-vaardigheden vormen hierop een uitzondering; hoewel werkgevers daarvoor nog gemiddeld een voldoende geven, is deze beoordeling een stuk lager dan twee jaar geleden. De houdingsaspecten van schoolverlaters worden iets slechter beoordeeld ten opzichte van 2005, maar is nog steeds gemiddeld voldoende.

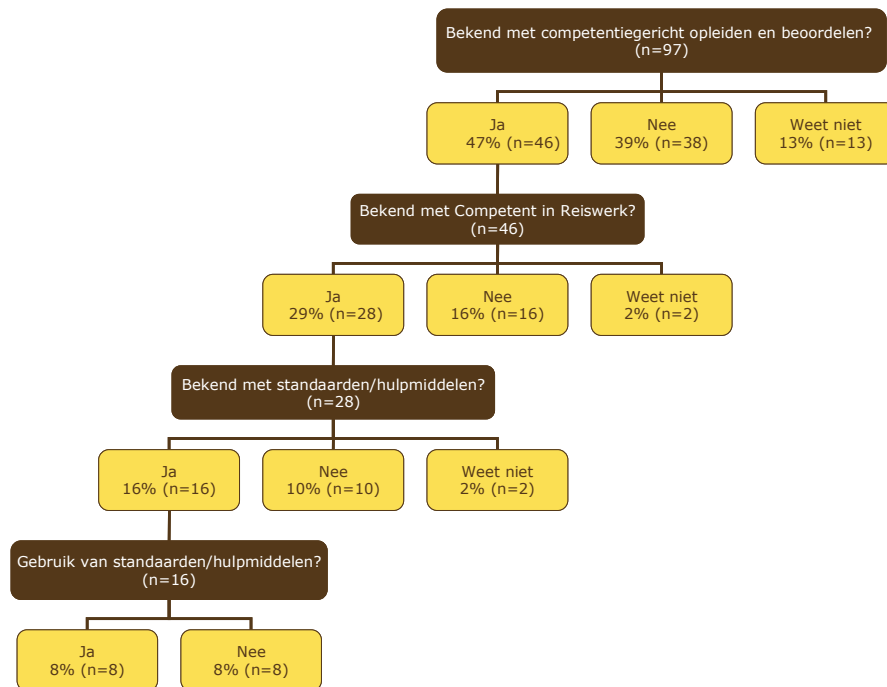
3.4 Competent in Reiswerk

Competent in Reiswerk is een instrument van Reiswerk om de kwaliteit van de uitstroom van de toeristische opleidingen en daarmee de kwaliteit van de instroom in de reisbranche te vergroten. In de arbeidsmarktmonitor reisbranche 2008 is de werkgever een aantal vragen over dit instrument gesteld.

29 procent is bekend met Competent in Reiswerk

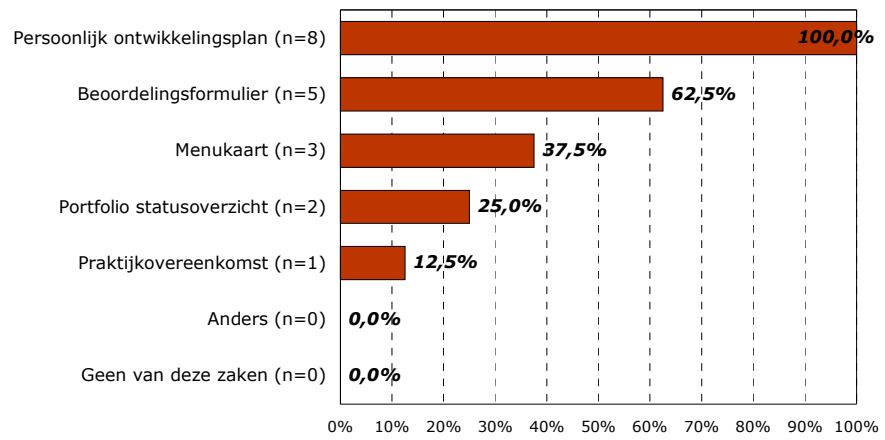
Iets minder dan de helft van de werkgevers in de reisbranche (47 procent) is bekend met competentiegericht opleiden en beoordelen. 29 procent van de werkgevers kent ook hierbij Competent in Reiswerk. De standaarden en hulpmiddelen van Competent in Reiswerk is in totaal bij 16 procent van de werkgevers bekend. Uiteindelijk maakt slechts 8 procent (oftewel acht werkgevers) ook daadwerkelijk gebruik van deze standaarden en hulpmiddelen.

figuur 11 Competent in Reiswerk



Ook is aan de 8 werkgevers die gebruik maken van de standaarden en hulpmiddelen van Competent in Reiswerk gevraagd van welke standaarden en hulpmiddelen zij gebruik maken. Iedereen van deze werkgevers zegt gebruik te maken van het persoonlijk ontwikkelingsplan van Competent in Reiswerk. Ook het beoordelingsformulier wordt volgens deze werkgevers vaak gebruikt.

figuur 12 Gebruik standaarden en hulpmiddelen van Competent in Reiswerk (n=8)



Bron: Stratus

4 Stagiairs en leerlingen

4.1 Inleiding

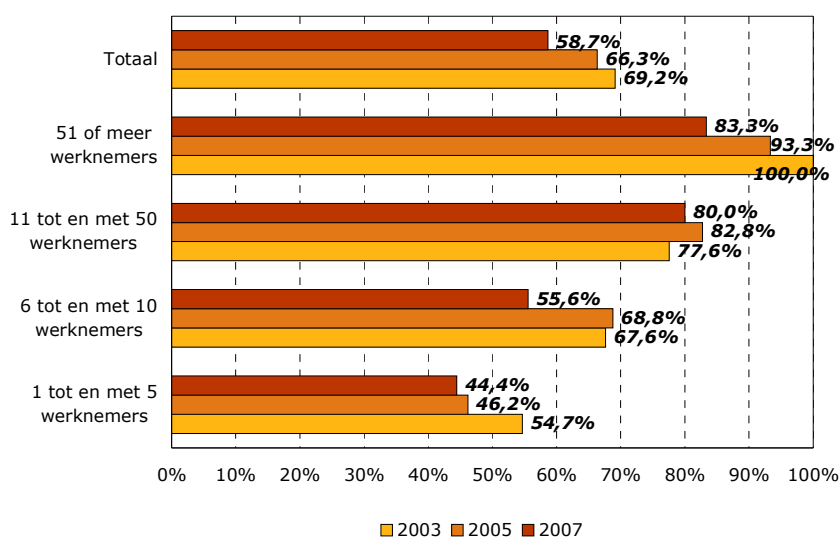
In dit hoofdstuk staan de stagiairs/leerlingen in de reisbranche centraal. Zo wordt een schatting gemaakt van het aantal stagiairs en wordt hun herkomst beschreven. Ook wordt de mening van werkgevers over stagiairs/leerlingen die zij in 2007 in dienst hebben gehad besproken. Tot slot komt ook de mening van de stagiairs/leerlingen over hun stageplek zelf aan bod.

4.2 Aantal stagiairs/leerlingen

Bijna 60 procent maakt gebruik van stagiairs/leerlingen

Bijna 60 procent van de ANVR-organisaties (58,7 procent) heeft in 2007 gebruik gemaakt van stagiairs of leerlingen van toeristische opleidingen. In 2005 was dit nog ruim twee derde van de ANVR-organisaties. De daling is met name te bespeuren bij organisaties met 51 of meer werknemers en organisaties met 6 tot en met 10 werknemers. Toch hebben grotere organisaties nog altijd het vaakst een leerling of stagiair ingezet en maken kleinere reisorganisaties minder gebruik van stagiairs of leerlingen (figuur 13).

figuur 13 Inzet van stagiairs en leerlingen door bedrijven naar grootteklasse in 2003 (n=221), 2005 (n=104) en 2007 (n=104)



Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgevers-deel.

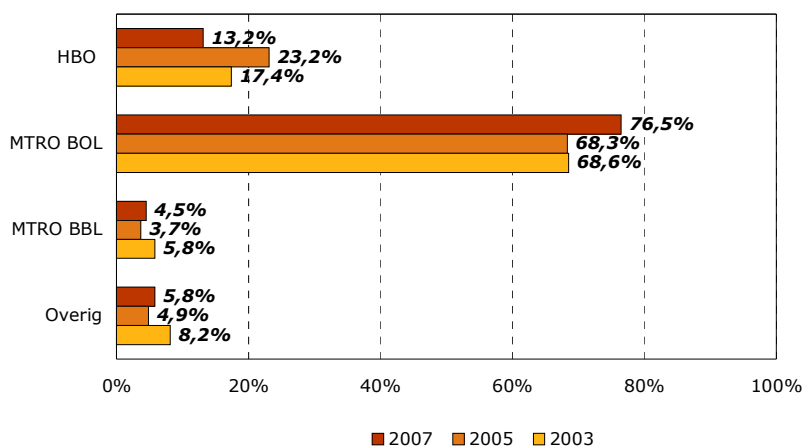
De meest genoemde reden waarom ANVR-organisaties geen stagiairs/leerlingen hebben aangenomen, is dat er geen mogelijkheden waren om deze intern te plaatsen dan wel te begeleiden. Ook geven sommige organisaties aan het afgelopen jaar geen aanbod van stagiairs/leerlingen te hebben gekregen.

In 2007 waren ruim 1300 stagiairs en leerlingen werkzaam in de reisbranche

In 2007 hebben ruim 1.300 stagiairs en leerlingen in de reisbranche gewerkt.

Net als in 2005 is de populairste vorm de beroepsopleidende leerweg (BOL) van het MTRO. Deze leerweg is goed voor ruim driekwart procent van alle stages en leerlingplaatsen. Het aantal HBO-stages is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2005. Toen was 23,2 procent van de stagiairs afkomstig van het HBO, nu is dit percentage nog maar 13,2 procent. De overige vormen (zoals de beroepsbegeleidende leerweg van het MTRO) blijven beduidend minder populair (figuur 14).

figuur 14 Inzet van stagiairs en leerlingen naar type stage/leerlingplaats in 2003 (n=221), 2005 (n=68) en 2007 (n=61)



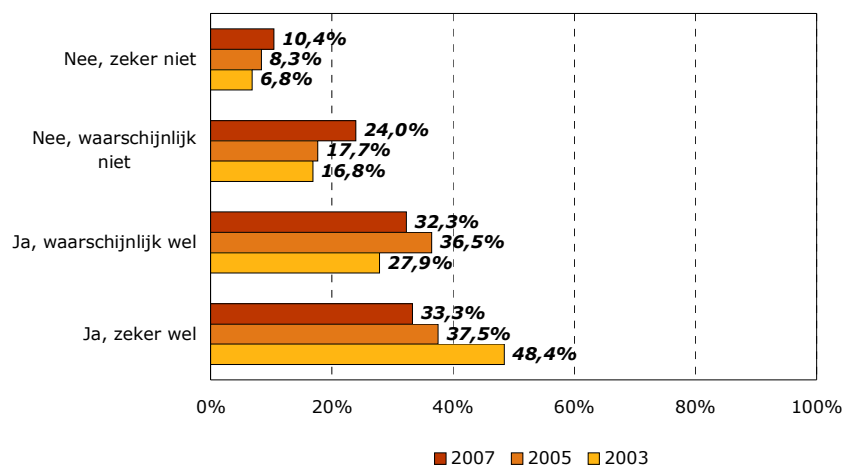
Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgeversdeel.

Toekomst

Bijna twee derde van de ANVR-organisaties verwacht ook in komend schooljaar weer gebruik te gaan maken van stagiairs en/of leerlingen (figuur 15). In 2005 was dit nog bijna driekwart van alle ANVR-organisaties. Het zijn vooral de kleinere organisaties die in het komende schooljaar minder stagiairs/leerlingen verwachten in te zetten. De keuze om al dan niet stagiairs in te zetten hangt niet samen met de beoordeling van eerdere stagiairs. Bedrijven die minder tevreden waren over de stagiairs in 2007 zijn meestal toch weer van plan het komende schooljaar een stagiair of leerling in dienst te nemen.

Het inzetten van stagiairs/leerlingen neemt af

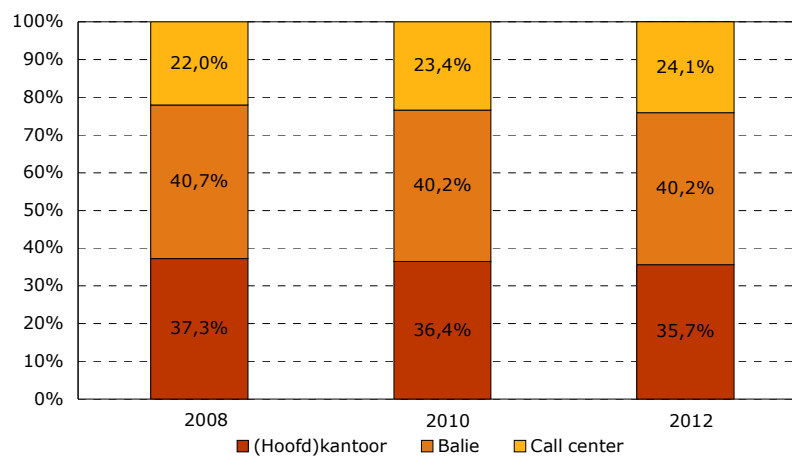
figuur 15 Bereidheid om stagiairs/leerlingen in te zetten in 2003 (n=221), 2005 (n=96) en 2007 (n=104)



Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werkgeversdeel.

In 2008 zullen ANVR-organisaties vooral stagiairs of leerlingen ingezet hebben op het hoofdkantoor of achter de verkoopbalie van een reisbureau. Op het callcenter zal men in verhouding minder gebruik maken van stagiairs/leerlingen. De verhouding van de inzet van stagiairs/leerlingen in 2010 en 2012 per verkoopfunctie zal nagenoeg gelijk zijn aan die van 2008.

figuur 16 Prognose inzet stagiairs/leerlingen per verkoopfunctie (n=104)



Bron: Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werkgeversdeel

4.3 Beoordeling werkgevers

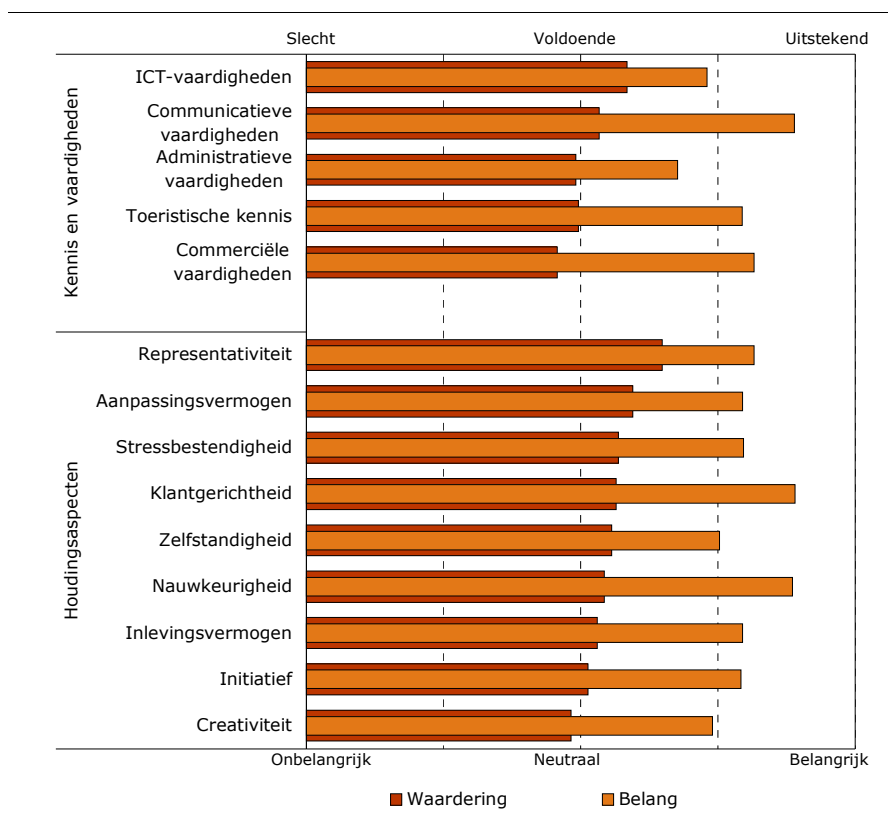
Net als in 2005 hechten werkgevers veel belang aan de communicatieve vaardigheden, nauwkeurigheid en klantgerichtheid van stagiairs en leerlingen. De stagiairs/leerlingen scoren voor deze aspecten deze keer wel een ruime voldoende in plaats van een onvoldoende. Dit blijkt uit de beoordeling van ANVR-organisaties van enerzijds de kennis en vaardigheden van stagiairs en leerlingen, en anderzijds de verschillende houdingsaspecten (figuur 17).

De stagiairs/leerlingen krijgen wederom de hoogste waardering voor hun representativiteit, aanpassingsvermogen en ICT-vaardigheden. Deze aspecten worden door werkgevers ook als relatief belangrijk ervaren. Over het niveau van commerciële en administratieve vaardigheden, toeristische kennis en de creativiteit van de stagiairs/leerlingen zijn werkgevers opnieuw minder te spreken. In tegenstelling tot twee jaar geleden zijn werkgevers wel positiever over het initiatief nemen en het inlevingsvermogen van de stagiairs/leerlingen.

Stagiairs en leerlingen krijgen een 7,2 als rapportcijfer

Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 is het algemeen eendoordeel van ANVR-organisaties over hun stagiairs en leerlingen hoger dan in 2005. Toen lag het gemiddelde rapportcijfer nog op 6,6. De gemiddelde rapportcijfers voor stagiairs/leerlingen per organisatiegrootte (klein, middelgroot, groot) verschillen nauwelijks van elkaar.

figuur 17 Beoordeling niveau stagiairs/leerlingen 2007 (n=98 belang; n=64 waardering)

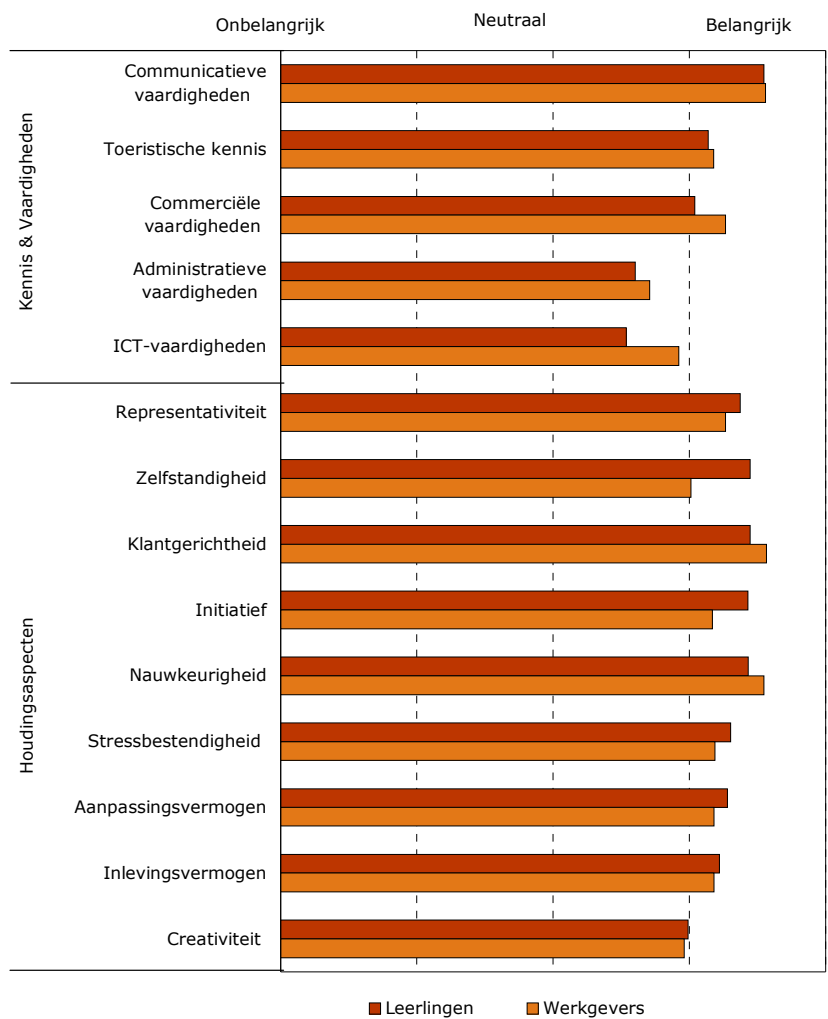


Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werkgeversdeel.

4.4 Beoordeling stagiairs/leerlingen

Ook de stagiairs en leerlingen zelf hechten veel waarde aan de communicatieve vaardigheden, nauwkeurigheid en klantgerichtheid tijdens de stage. In vergelijking met werkgevers vinden de stagiairs/leerlingen in het algemeen de houdingsaspecten belangrijker, vooral de zelfstandigheid en het initiatief nemen. De werkgevers vinden daarentegen de kennis en vaardigheden belangrijker, met name de commerciële, administratieve en ICT-vaardigheden.

figuur 18 Belang niveau stagiairs/leerlingen in 2007 (Werkgevers n =102, Leerlingen n = 260)

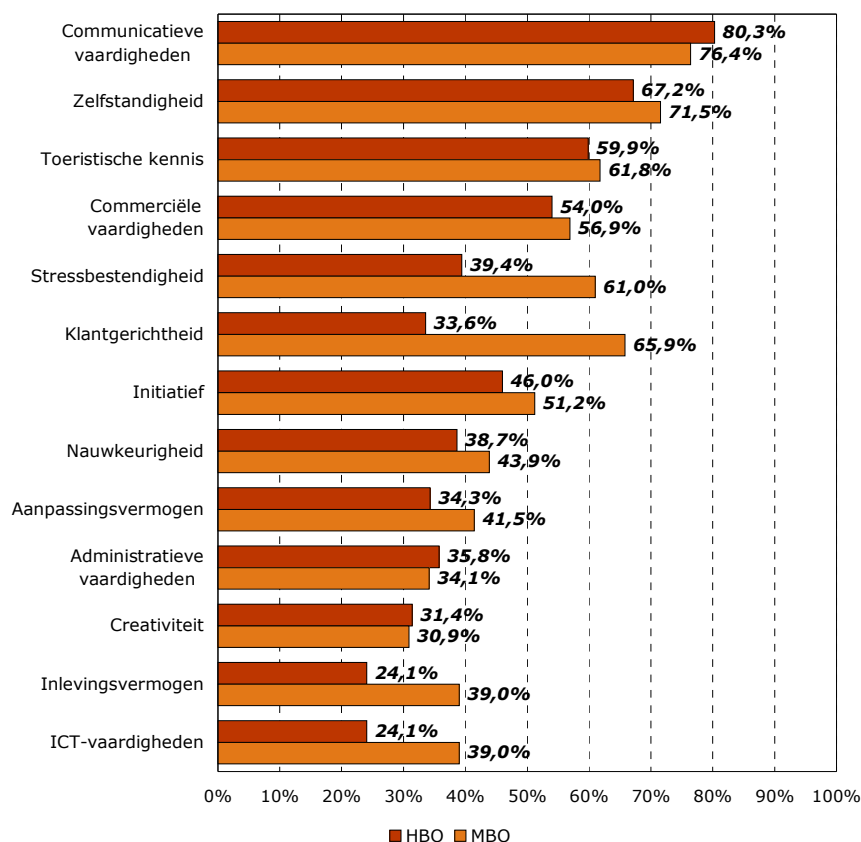


Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werkgeversdeel & leerlingendeel

Vooraf communicatieve vaardigheden en zelfstandigheid na stage verbeterd

Na de stage zijn volgens de leerlingen/stagiairs vooral de communicatieve vaardigheden en de zelfstandigheid verbeterd. De MBO-studenten vinden in het algemeen dat hun houdingsaspecten na de stage meer verbeterd zijn dan de HBO-studenten. Dit geldt met name voor de stressbestendigheid, klantgerichtheid en het inlevingsvermogen. Ook de ICT-vaardigheden zijn volgens MBO-studenten na de stage meer verbeterd dan HBO-studenten dit vinden.

figuur 19 Verbetering aspecten na stage (meerdere antwoorden mogelijk, HBO n=137, MBO n = 123)

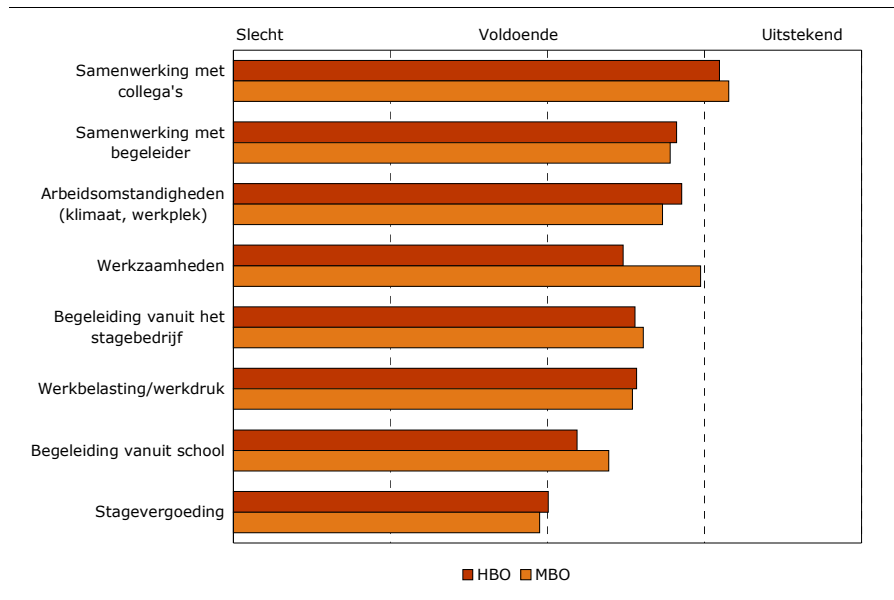


Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werkgeversdeel & leerlingen-deel

Stagiairs/leerlingen
tevreden over
samenwerking met
collega's

Het merendeel van de stagiairs/leerlingen is erg te spreken over de samenwerking met collega's tijdens de stage. Ook over de samenwerking met de begeleider, arbeidsomstandigheden (klimaat, werkplek) en de werkzaamheden zijn stagiairs/leerlingen tevreden. De stagiairs/leerlingen zijn minder positief gestemd over de begeleiding vanuit school en de stagevergoeding. De stagevergoeding wordt zelfs gemiddeld met een onvoldoende beoordeeld. In vergelijking met HBO-studenten zijn MBO-studenten wel meer te spreken over de begeleiding vanuit school en de werkzaamheden tijdens de stage.

figuur 20 Oordeel stage (HBO n=137, MBO n = 123)



Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, leerlingendeel

7,2 voor stage

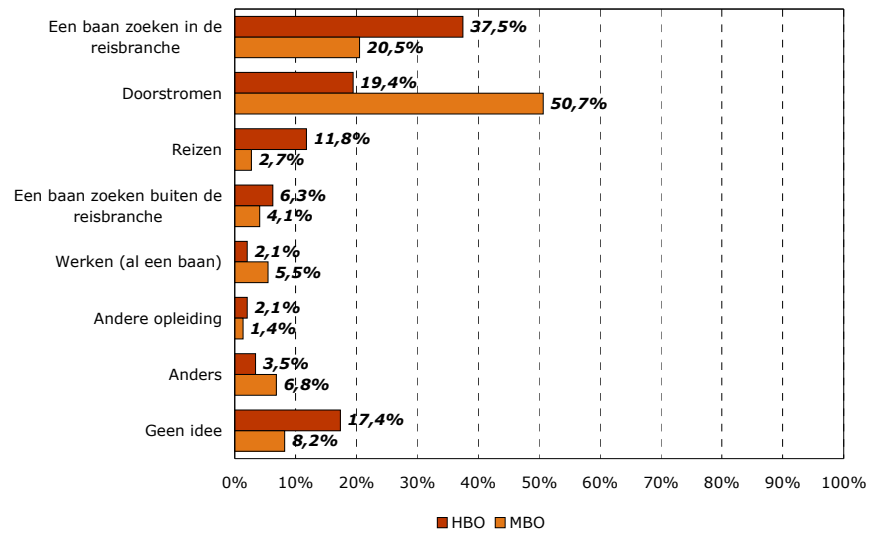
De stagiairs/leerlingen geven voor hun stage gemiddeld een 7,2. Ook de werkgevers gaven gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer voor hun stagiairs/leerlingen. Het gemiddelde rapportcijfer van HBO-studenten en dat van MBO-studenten is precies gelijk; beide groepen studenten geven voor hun stage een 7,2.

Merendeel MBO-studenten gaat doorstromen naar HBO

Toekomst

Het overgrote deel van de HBO-studenten is na afronding van de studie van plan een baan te zoeken in de reisbranche. De meeste MBO-studenten zijn juist na hun opleiding van plan door te stromen naar het HBO. In vergelijking met MBO-studenten willen HBO-studenten relatief vaker na hun studie gaan reizen. Ook hebben HBO-studenten vaker geen idee wat zij na afronding van hun studie willen doen; respectievelijk 17,4 procent en 8,2 procent.

figuur 21 Plannen na studie (HBO n=144, MBO n = 73)



Bron: EIM / Stratus Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, leerlingendeel

5 Werknemers

5.1 Inleiding

De tevredenheid van werknemers heeft een positieve invloed op hun motivatie en inzet. Omgekeerd kan ontevredenheid leiden tot een lagere productiviteit, ziekteverzuim en het vertrek van werknemers naar andere bedrijven binnen of buiten de branche. Het is belangrijk om de tevredenheid van werknemers te monitoren om knelpunten op tijd te kunnen signaleren en aan te pakken.

In dit hoofdstuk van dit rapport staat de tevredenheid van werknemers in de reisbranche centraal. Allereerst wordt de mate van tevredenheid van werknemers over diverse aspecten van hun werk gepresenteerd. Vervolgens geven de werknemers met een rapportcijfer hun totaaloordeel over werken in de reisbranche. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een prioriteitenmatrix, waarin de belangrijkste verbeterpunten volgens werknemers worden aangegeven.

5.2 Naar aspect

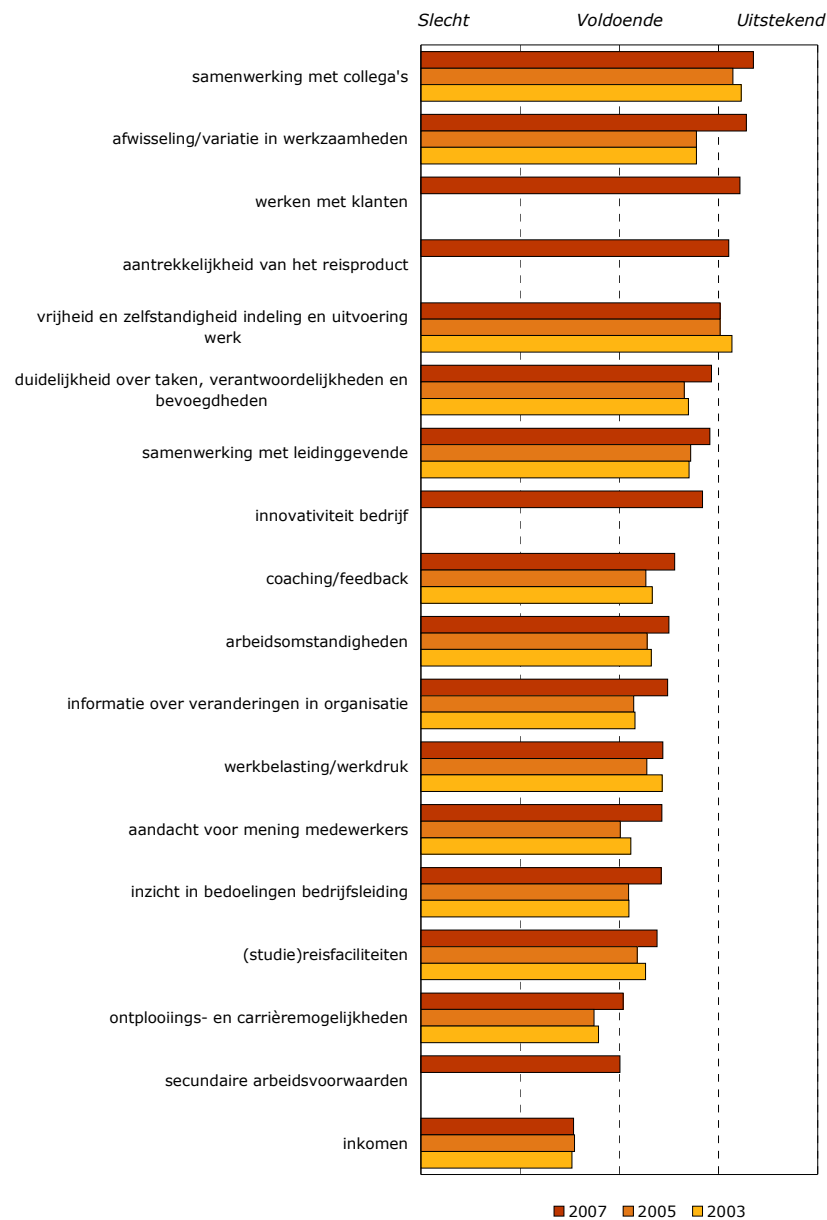
De werknemers hebben hun huidige baan op 18 verschillende aspecten gewaardeerd (van slecht tot uitstekend). Hieruit blijkt dat werknemers vooral te spreken zijn over de samenwerking met collega's, de afwisseling/variatie in de werkzaamheden en over twee van de vijf nieuw bevroegde aspecten: het werken met klanten en de aantrekkelijkheid van het reisproduct (figuur 22). In 2005 waren werknemers ook al erg tevreden over de samenwerking met collega's.

In tegenstelling tot de voorgaande meting is de waardering van werknemers over bijna alle voorgelegde aspecten gestegen. De beoordeling van de afwisseling/variatie van de werkzaamheden is het meest verbeterd in vergelijking met 2005. De vrijheid en zelfstandigheid van het werk en het inkomen worden door werknemers nagenoeg hetzelfde beoordeeld als twee jaar geleden.

De meeste van de 18 aspecten worden ten minste als voldoende gewaardeerd. Slechts voor 1 van de 18 aspecten is de gemiddelde score onvoldoende: het inkomen. In zowel 2003 als 2005 werd ook al het inkomen met een onvoldoende door werknemers gewaardeerd. De werknemers waarderen deze keer wel de ontplooiings- en carrièremogelijkheden bij hun huidige baan gemiddeld met een voldoende in plaats van een onvoldoende.

1 van de 18 aspecten
van het werk wordt als
onvoldoende
gewaardeerd

figuur 22 Waardering van werknemers naar aspect voor hun huidige baan in 2003 (n=818), 2005 en 2007 (n=589)



Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werknemers-deel.

5.3 Algemeen oordeel

Gemiddeld rapportcijfer

Gemiddeld rapportcijfer van 7,5

Werknemers konden met een rapportcijfer hun algemene tevredenheid over hun huidige baan weergeven. Voor de reisbranche als geheel is het gemiddelde rapportcijfer een 7,5. Dit is hoger dan in 2005 (7,1). Het rapportcijfer

van de reisbranche ligt daarmee deze keer hoger dan het landelijk gemiddelde (7,4).¹

Het rapportcijfer wordt in belangrijke mate verklaard door de mate van tevredenheid over de verschillende aspecten van het werk. Niet alle aspecten zijn echter even belangrijk. Nader onderzoek² laat zien, dat de volgende acht aspecten van invloed zijn (in volgorde van afnemend belang):

- 1 Afwisseling/variatie van de werkzaamheden
- 2 Samenwerking met de leidinggevende
- 3 Inkomen
- 4 Werkbelasting/werkdruk
- 5 Arbeidsomstandigheden
- 6 Ontplooings- en carrièremogelijkheden
- 7 Duidelijkheid van taken en verantwoordelijkheden
- 8 Aantrekkelijkheid van het reisproduct

In 2007 hebben bijna dezelfde aspecten invloed op het gemiddelde rapportcijfer als in 2005. Enkel de aspecten "samenwerking met collega's" en de "aandacht voor mening van medewerkers" hebben in 2007 geen significante invloed meer op de algemene beoordeling. Het aspect "arbeidsomstandigheden" heeft, daarentegen, nu wel invloed op het gemiddelde rapportcijfer.

Behalve door de tevredenheid over de aspecten, wordt het rapportcijfer ook door andere factoren bepaald. Zo geven jonge werknemers gemiddeld een hoger rapportcijfer voor het werken in de reisbranche dan oudere werknemers. Ook werknemers die pas kort in dienst zijn bij hun werkgever geven gemiddeld genomen hogere rapportcijfers dan werknemers die al langer in dienst zijn. Voor overige uitgevraagde persoonskenmerken (zoals geslacht, bedrijfsgrootte, soort contract, contracturen, functie, jaren werkzaam in de reisbranche) is geen direct verband met de hoogte van het rapportcijfer gevonden.

Werknemers bevelen werken in de reisbranche aan

85 procent van de werknemers beveelt een baan in de reisbranche aan

Een andere manier om vast te stellen of werknemers hun werk als plezierig ervaren, is door te vragen of ze hun baan bij anderen (familie, vrienden, kennissen, etc.) zouden aanbevelen. Het blijkt dat 85 procent van de werknemers een baan in de reisbranche zou aanbevelen. In vergelijking met 2005 is dit ook hoger; toen zou 77 procent een baan in de reisbranche aanbevelen.

De werknemers bevelen vooral het werken in de reisbranche aan, omdat het werk leuk en afwisselend is en vanwege het contact met klanten. Het salaris

¹ BMON (Benchmark MedewerkersOnderzoek Nederland), 2008

² Er is een regressievergelijking geschat, waarbij het rapportcijfer verklaard wordt met behulp van de waardering voor 18 verschillende aspecten. Het gehanteerde criterium om te bepalen of een variabele van invloed is op het rapportcijfer, is of de geschatte parameter significant van nul afwijkt bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

wordt door veel werknemers als reden genoemd om het werk niet aan te bevelen.

89 procent van de werknemers denkt over een jaar nog werkzaam te zijn in de reisbranche

Toekomstverwachtingen

89 procent van de werknemers denkt over een jaar ook nog in de reisbranche te werken, meestal in dezelfde functie bij dezelfde werkgever. Dit percentage is hoger dan dat van 2005 (83 procent). Het aandeel van werknemers dat denkt bij een andere werkgever in de reisbranche te gaan werken, is meer dan gehalveerd van 7,5 naar 2,4 procent. Ook het aandeel werknemers dat verwacht over een jaar buiten de reisbranche te gaan werken is gedaald (tabel 7).

tabel 7 Verwachte arbeidsmarktpositie van werknemers over 12 maanden in 2003 (n=782), 2005 (n=428) en 2007 (n=501)

| <i>Arbeidsmarktpositie</i> | <i>Aantal werknemers 2003</i> | <i>Aantal werknemers 2005</i> | <i>Aantal werknemers 2007</i> |
|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Dezelfde functie bij huidige werkgever | 77,9% | 70,6% | 80,4% |
| Andere functie bij huidige werkgever | 4,7% | 4,7% | 5,8% |
| Andere werkgever in de reisbranche | 3,8% | 7,5% | 2,4% |
| Andere werkgever buiten de reisbranche | 8,9% | 11,4% | 7,4% |
| Overig | 4,9% | 5,8% | 4,0% |

Bron: EIM / Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2003, 2005 en 2007, werknemersdeel.

Ook is aan werknemers gevraagd wat volgens hen hun arbeidsmarktpositie over drie jaar zal zijn. In vergelijking met de verwachte arbeidsmarktpositie over 12 maanden is het aandeel werknemers dat denkt over drie jaar in dezelfde functie bij hun huidige werkgever werkzaam te zijn een stuk lager, namelijk 53,5 procent. De meeste werknemers verwachten dan een leidinggevende functie te hebben. Het aandeel werknemers dat over drie jaar verwacht in een andere functie bij dezelfde werkgever werkzaam te zijn of bij een andere werkgever in de reisbranche is daarentegen verdubbeld. Ook verwachten meer werknemers over drie jaar te werken buiten de reisbranche.

tabel 8 Verwachte arbeidsmarktpositie van werknemers over 12 maanden (n=501) en 3 jaar (n=404) in 2007

| <i>Arbeidsmarktpositie</i> | <i>Over 12 maanden</i> | <i>Over 3 jaar</i> |
|--|------------------------|--------------------|
| Dezelfde functie bij huidige werkgever | 80,4% | 53,5% |
| Andere functie bij huidige werkgever | 5,8% | 12,9% |
| Andere werkgever in de reisbranche | 2,4% | 5,7% |
| Andere werkgever buiten de reisbranche | 7,4% | 16,6% |
| Overig | 4,0% | 11,3% |

In het algemeen geldt dat naarmate werknemers langer bij dezelfde reisorganisatie werken of in de reisbranche werken, zij minder snel verwachten van functie of werkgever te zullen wisselen, zowel over 12 maanden als over drie jaar. Werknemers die pas kort werkzaam zijn in de reisbranche (met name werknemers met tussen de 1 en 2 jaar werkervaring) verwachten relatief vaker in de toekomst buiten de reisbranche te gaan werken.

Prioriteiten voor verbeteringen

Welke aspecten van het werken in de reisbranche komen nu het meest voor verbetering in aanmerking? Dit hangt niet alleen af van de mate waarin werknemers tevreden zijn over deze aspecten, maar ook van de mate waarin werknemers vinden dat een aspect verbeterd moet worden (de prioriteit).

Prioriteitenmatrix

Via de zogenaamde prioriteitenmatrix kan inzicht gekregen worden in de samenhang tussen de mate van tevredenheid over individuele aspecten en de prioriteit. Afhankelijk van de gemiddelde tevredenheidsscores en de prioriteit voor verbetering komt een aspect in één van vier kwadranten terecht, ieder met een bijbehorende strategie:

- *Kwadrant 1: verbeteren*
Het gaat in dit kwadrant om aspecten waarover de werknemers in hun huidige baan niet tevreden zijn, en waarvan veel werknemers vinden dat ze verbeterd moeten worden.
- *Kwadrant 2: uitbouwen*
Het niveau van de aspecten in dit kwadrant dient in ieder geval gehandhaafd te worden. Het gaat hier weliswaar om aspecten waar de werknemers erg tevreden over zijn, maar toch zijn er veel werknemers die vinden dat deze aspecten voor verbetering vatbaar zijn.
- *Kwadrant 3: bewaken*
Voor de aspecten van dit kwadrant geldt dat de werknemers – ondanks een lage tevredenheidsscore – minder belang hechten aan verbeteringen.
- *Kwadrant 4: vasthouden*
Dit zijn aspecten waarover de werknemers zeer tevreden zijn, en waarvan maar weinig werknemers vinden dat verbetering gewenst is.

Daarnaast kan binnen elk kwadrant nog een onderscheid gemaakt worden naar aspecten die van invloed zijn op het algemene rapportcijfer en aspecten waarvoor geen significante invloed is vastgesteld. Maatregelen die zich op de eerste groep aspecten richten, hebben meer effect op de algemene mate van tevredenheid dan overige maatregelen. Figuur 14 laat zien hoe de prioriteitenmatrix er voor de reisbranche uitziet in 2007.

figuur 23 Verbeterprioriteiten (n=552)

| | | | |
|------|------------|--|---|
| | | I Verbeteren | II Uitbouwen |
| Hoog | | <ul style="list-style-type: none"> - Inkomen - Ontplooings- en carrièremogelijkheden - Door de werkgever geboden (studie)reisfaciliteiten | |
| | Prioriteit | III Bewaken | IV Vasthouden |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsomstandigheden - Werkbelasting/werkdruk - Aandacht voor mening medewerkers - Coaching/feedback - Informatie over veranderingen in organisatie | <ul style="list-style-type: none"> - Afwisseling/variatie in werkzaamheden - Duidelijkheid over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden - Samenwerking met leidinggevende - Aantrekkelijkheid van het reisproduct - Werken met klanten - Vrijheid en zelfstandigheid indeling en uitvoering werk - Samenwerking met collega's - Innovativiteit van het bedrijf |
| Laag | | <ul style="list-style-type: none"> - Inzicht in bedoelingen bedrijfsleiding - Secundaire arbeidsvoorwaarden | |
| | | Laag | Hoog |
| | | Tevredenheid | |

De vet gedrukte aspecten hebben een directe invloed op het rapportcijfer.

De grenswaarde voor tevredenheid (laag of hoog) is een gemiddelde tevredenheid van 3,5, wat als 'ruim voldoende' geïnterpreteerd kan worden. De grenswaarde voor de prioriteit (laag of hoog) is of meer of minder dan 25% van de werknemers van mening is dat het desbetreffende aspect verbeterd moet worden.

Bron: Stratus, Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2007, werknemersdeel

In vergelijking met 2005 is de mening van werknemers niet veel veranderd. In het vak *verbeteren* staan nog steeds dezelfde drie aspecten:

- Inkomen;
- Ontplooings- en carrièremogelijkheden;
- Door de werkgever geboden (studie)reisfaciliteiten.

Het aspect 'werkbelasting/werkdruk' is verschoven van vak *vasthouden* naar *bewaken*. Hoewel medewerkers nog steeds weinig belang hieraan hechten, zijn zij hierover wel minder tevreden geworden. Toch zullen reisorganisaties wel dit aspect in de gaten moeten houden, aangezien het wel invloed heeft op het rapportcijfer dat werknemers in de reisbranche geven voor hun huidige baan.

Verbeteren

Als werkgevers de werknemerstevredenheid in de reisbranche willen verbeteren, aan wat voor soort maatregelen zouden ze dan als eerste moeten denken? De prioriteitenmatrix suggereert dat werkgevers met name aandacht moeten gaan schenken aan:

- Inkomen;
- Ontplooings- en carrièremogelijkheden;
- Door de werkgever geboden (studie)reisfaciliteiten.

De prioriteitenmatrix laat natuurlijk maar één kant van het verhaal zien. De matrix is slechts gebaseerd op de meningen van werknemers, en geeft daarmee als het ware de mogelijke opbrengsten van maatregelen weer. Om een goede afweging te kunnen maken is ook inzicht in de kosten van dergelijke maatregelen nodig. Zonder dit inzicht is het voor reisorganisaties niet mogelijk een keuze voor bepaalde soorten maatregelen te maken.

BIJLAGE 1 Onderzoeksverantwoording

Het meetinstrument

In tegenstelling tot bij de vorige metingen bestaat het meetinstrument deze keer uit drie verschillende vragenlijsten: een internetenquête voor werkgevers (het werkgeversdeel), een internetenquête voor werknemers (het werknemersdeel) en nieuw: een internetenquête voor stagiairs/leerlingen.

De vragenlijst voor werkgevers bestaat uit een vast en een variabel deel. Voor de derde meting is het variabele gedeelte gebruikt om informatie te verzamelen over het competentiegericht opleiden en beoordelen in de reisbranche (Competent in Reiswerk). De vragenlijsten voor zowel werkgevers als werknemers zijn verder (bijna) geheel identiek aan die van de vorige metingen, waardoor een directe vergelijking met de vorige resultaten mogelijk is.

Responsverantwoording werkgeversenquête

De werkgevers zijn gedefinieerd als organisaties met een eigen ANVR-lidmaatschapsnummer. Op 31 december 2007 waren dit 645 organisaties. Voor elk van deze organisaties heeft de ANVR e-mailadressen geleverd. Deze zijn gebruikt om de organisaties uit te nodigen om aan het onderzoek deel te nemen. Dit is in het voorjaar van 2007 gebeurd. De leden zijn diverse malen via de digitale nieuwsbrief opgeroepen om deel te nemen aan de enquête. Ook zijn hiervoor advertenties geplaatst in het vakblad Reisrevue.

De werkgeversenquête is uiteindelijk door 126 ANVR-organisaties op internet ingevuld. Deze organisaties zijn samen goed voor 48 procent van de omzet van de ANVR-leden. Op basis van deze respons kan een betrouwbaar beeld van de werkgelegenheid in de reisbranche geschetst worden. Om een representatief beeld te kunnen geven voor de reisbranche als geheel zijn de resultaten opgehoogd. De ophoogfactoren zijn bepaald op basis van enerzijds het aantal werknemers van elke individuele ANVR-organisatie, en anderzijds het totale marktaandeel van de deelnemende ANVR-organisaties.

Responsverantwoording werknemersenquête

De werknemers in de reisbranche zijn op verschillende manieren benaderd. In Reisrevue zijn verschillende advertenties geplaatst. Daarnaast is er een banner geplaatst op de website van Reiswerk Opleidingen. Verder is aan de ANVR-leden gevraagd hun werknemers te attenderen op de vragenlijst voor werknemers in de reisbranche. Dit is ook in het voorjaar van 2007 gebeurd.

De werknemersenquête is uiteindelijk door 589 werknemers ingevuld. De deelnemers aan deze enquête vormen een representatieve afspiegeling van de te onderzoeken populatie, waardoor het niet nodig was om weegfactoren af te leiden.

Responsverantwoording leerlingenenquête

De stagiairs/leerlingen in de reisbranche zijn op verschillende manieren benaderd. Via een aantal scholen zijn e-mailadressen van stagiairs/leerlingen bemachtigd. Deze zijn gebruikt om stagiairs/leerlingen uit te nodigen om

aan het onderzoek deel te nemen. Ook hebben sommige scholen op verzoek van Reiswerk zelf een e-mail naar de stagiairs/leerlingen verstuurd met de link naar de vragenlijst. Ook dit heeft in het voorjaar van 2007 plaatsgevonden.

De leerlingenenquête is uiteindelijk door 267 leerlingen ingevuld. De deelnemers aan deze enquête vormen een representatieve afspiegeling van de te onderzoeken populatie, waardoor het niet nodig was om weegfactoren af te leiden.