

Interessante arbeidsvoorwaarde in deze tijd

Gemaksservices op kantoor

Hoewel de arbeidsmarkt voor werkgevers weer ruim is en bedrijven nu leven in een tijd van kostenbesparingen, blijven gemaksservices op kantoor een aantrekkelijke arbeidsvoorwaarde. Ten onrechte wordt vaak gedacht dat deze diensten een extra luxe zijn en geld kosten zonder iets op te leveren.

Juist in een moeilijke periode als deze, waarin werkgevers veel van hun werknemers vragen, zijn de gemaksservices op kantoor of beter gezegd 'employee services' een belangrijke en interessante arbeidsvoorwaarde. Employee services leiden tot een verbetering van de balans tussen werk en privé en een verhoging van de arbeidsmotivatie en arbeidsproductiviteit. De term 'gemaksservices' dekt de lading niet, want het gaat niet primair om gemak. Het gaat om tijds-winst en het wegnemen van zorgen bij de werknemer. Dat zijn de twee belangrijkste knelpunten bij het combineren van werk en privé. Gemak is een prettige bijkomstigheid.

Kwali-tijd

Ondanks de economische omstandigheden lopen bepaalde trends onverminderd door. Zo ook de trend dat werknemers het gevoel hebben dat zij het steeds drukker krijgen en hun werk en privé-leven minder goed kunnen combineren. In opdracht van de Nederlandse Branchevereniging van persoonlijke Dienstverleners (NBPD) is een afstudeeronderzoek van de Erasmus Universiteit aan dit onderwerp gewijd. Gebleken is dat begin 2003 65% van de werknemers vindt dat het steeds moeilijker is werk en privé te combineren.



Maar liefst 42% ondervindt daadwerkelijk problemen bij het combineren. In 2000 waren deze percentages respectievelijk 57% en 33%, dus er is sprake van een duidelijke groei. Als men naar leeftijd kijkt, zijn de percentages niet erg verschillend. Wel is opmerkelijk dat vrouwen gemiddeld meer problemen hebben bij het combineren van werk en privé dan mannen.

Een andere interessante uitkomst van het onderzoek is dat werknemers steeds meer waarde hechten aan een goede invulling van hun vrije tijd. Vrije tijd

moet zoveel mogelijk als 'quality time' ofwel 'kwali-tijd' ingevuld worden. De behoefte aan services groeit en met name services die veel kostbare tijd besparen en vervelende taken uit handen nemen. Dit is de essentie van employee services.

Waardering

Employee services worden door werknemers goed gewaardeerd. Cijfers van de diverse aanbieders tonen aan dat ruim 60% van de werknemers prijs stelt op de aanwezigheid van deze services op kantoor en gemiddeld maakt 36% er gebruik van. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er grote verschillen bestaan tussen diverse sectoren, zo is het gebruik bovengemiddeld hoog in de zakelijke dienstverlening en bovengemiddeld laag in de productie- en chemiesector.

De gebruikers van de services geven aan per maand gemiddeld 3,1 uur extra vrije tijd te creëren, tijd die zij kunnen besteden aan werkgerelateerde bezigheden of plezierige privé-bezigheden. Van de gebruikers geeft 87% aan dat de employee services een belangrijke positieve bijdrage leveren aan de balans tussen hun werk en privé-leven.

Privé zaken als verliespost

Niet alleen voor de werknemer zijn de employee services een voordeel. Ook de werkgever spint garen bij deze diensten op zijn kantoor. Naast meer ontspannen en gemotiveerde werknemers leiden de services ook tot een hogere arbeidsproductiviteit. Een rekenvoorbeeld: in Nederland besteden werknemers gemiddeld 4,25 uur per maand aan privé-zaken. Dit lijkt niet schokkend totdat men kijkt naar de totale kosten. Een



werknemer met een 36-urige werkweek die inclusief premies en dergelijke 50.000 euro per jaar kost, kost de werkgever 31 euro per uur. Bij een productiviteitsverlies van 4,25 uur per maand, uurkosten van 31 euro per uur, leidt dit tot een verliespost van 1.574 euro per werknemer per jaar. Bij 100 werknemers is dit 157.400 euro per jaar.

Employee services reduceren de tijd die werknemers aan privé-zaken besteden gedurende werktijd. De kosten van employee services zijn gemiddeld zo'n 15 euro per werknemer per jaar, en worden deze al terugverdiend bij een vermindering van het productiviteitsverlies van 1%. Steeds meer human resource afdelingen maken deze rekensom en het is dan ook niet verwonderlijk dat SuperServer, aanbieder van employee services, in januari van dit jaar het grootste contract in haar bestaan heeft getekend.

SuperServer

Employee services zijn vijf jaar geleden door SuperServer in Nederland geïntroduceerd. In de afgelopen jaren is SuperServer uitgegroeid tot de belangrijkste aanbieder van deze dienstverlening. Door overnames van (onderdelen van) Box at Work, Comfort Support en IntraStore biedt SuperServer haar diensten inmiddels aan zo'n 70 werkgevers, waaronder vele multinationals, ministeries en Nederlandse top 100 bedrijven, met ruim 90 kantoren aan.

In de beginjaren werden alleen een Stomerij en Boodschappen Service op kantoor verzorgd. Daarna is het servicepakket tot een volwassen omvang uitgegroeid tot 20 services waaronder een Foto Service, Schoenreparatie en Kledingreparatie Service, Autoreiniging Service, Bloemen Service, Taart Service en een Cadeau Service. Tevens worden masseur en kapper op het werk aangeboden.

Werknemers kunnen gebruik maken van de services via een bemand of onbemand ServicePoint binnen het kantoor en via een speciale link op het intranet van de werkgever. De werknemer komt via deze link op een speciaal voor dat bedrijf ontwikkelde SuperServer website. Deze site is voorzien van informatie met betrekking tot de services die bij dat

bedrijf worden aangeboden. Ook exploiteert SuperServer winkels binnen kantoorgebouwen waar werknemers naast de diverse services ook terecht kunnen voor kranten en tijdschriften, wenskaarten, panty's, verse avondmaaltijden en veel gebruikte huishoudelijke artikelen.

Vanzelfsprekendheid

De toekomst van employee services is groot. Er is een duidelijke parallel te trekken met de komst van bedrijfsrestaurants een aantal decennia terug. Eerst zijn het de 'early adaptors', de moderne innovatieve bedrijven die hier-

onderzoek verricht naar het fenomeen persoonlijke dienstverlening in Nederland. Hun conclusie is dat persoonlijke dienstverlening de balans tussen werk en privé kan verbeteren en de arbeidsparticipatie van vrouwen kan verhogen. Wellicht neemt het nieuwe kabinet één van hun aanbevelingen over om employee services in Nederland vanuit de overheid te stimuleren.

Maar ook zonder deze stimulerende maatregelen worden employee services in Nederland een vanzelfsprekende arbeidsvoorwaarde. Want wat er ook gebeurt, het leven van de werknemer

“Persoonlijke dienstverlening kan de arbeidsparticipatie van vrouwen verhogen”

toe besluiten. Na een aantal jaar volgt de rest. Het begint als een bijzonderheid en eindigt als een vanzelfsprekendheid.

Ook als men kijkt naar landen als de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk en de Scandinavische landen kan men vaststellen dat gemaksservices op kantoor een grote toekomst hebben.

wordt met de dag drukker en werkgevers zullen altijd streven naar kostenbesparing en arbeidsproductiviteitsverhoging. •

Auteur: Lodewijk Beijst, voorzitter van de Nederlandse Branchevereniging van persoonlijke Dienstverleners en directeur van SuperServer B.V.

Voor meer informatie: www.superserver.nl



In deze landen hebben employee services een grote vlucht genomen en zijn deze inmiddels ingeburgerd. In het Verenigd Koninkrijk en diverse Scandinavische landen is dit mede veroorzaakt door stimulerende maatregelen van de overheid. Recentelijk heeft een werkgroep in opdracht van de Tweede Kamer een

