

Loopbaanbehoefte en
mogelijkheden van
**ondersteunend
personeel** in het vo
Onderzoeksresultaten

Juni 2016



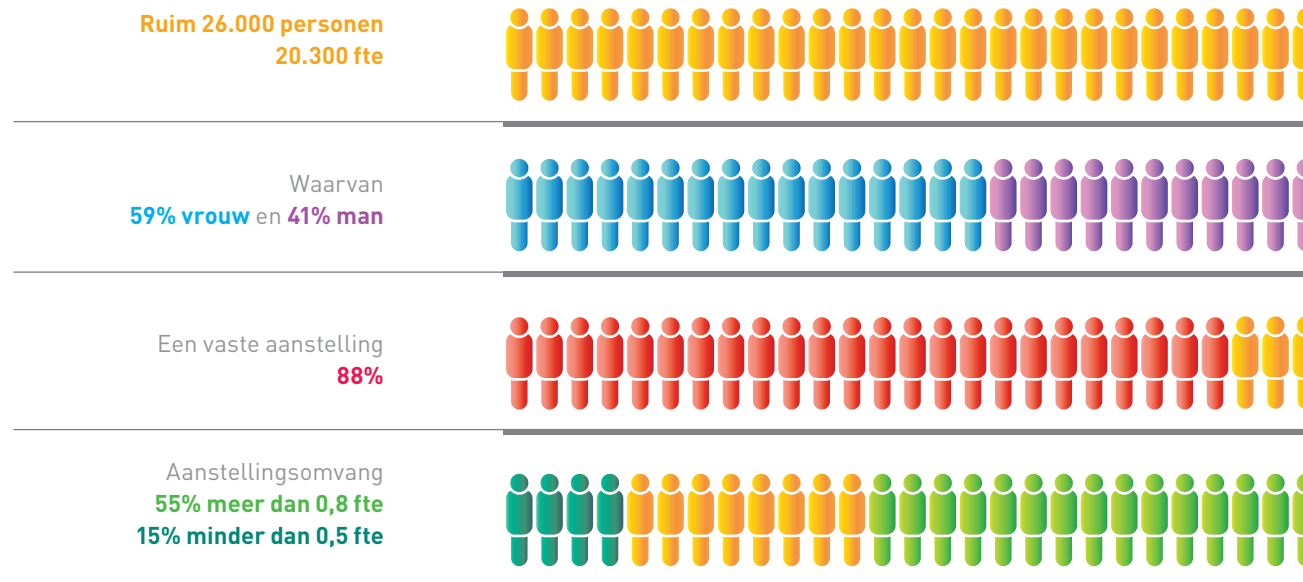
Het onderzoek Loopbanen ondersteunend personeel in het voortgezet onderwijs richt zich op zowel onderwijsondersteunend als organisatie- en beheerspersoneel. Daarbij is primair ingezoomd op medewerkers in het voortgezet onderwijs in schaal 4 tot en met 8 in de volgende functies:

- conciërge;
- ict-medewerker;
- secretaresse;
- technisch) onderwijsassistent

In deze publicatie wordt een aantal onderzoeksresultaten uitgelicht:

- Werkzaamheden van ondersteuners
- Loopbaanstappen
- Loopbaanmogelijkheden
- Ontwikkelingen met effect op ondersteunerstaken
- Vormgeven van het loopbaanbeleid

Ondersteunend personeel in het voortgezet onderwijs



WERKZAAMHEDEN VAN ONDERSTEUNERS

Top 5 van taken conciërge

1. Toezien op de beveiliging binnen en buiten het gebouw
2. Aannemen van telefoon (incl. doorgeven boodschappen en verstrekken info)
3. Overig toezicht (pauze/schoolplein)
4. Werkoverleg
5. Ondersteunen bij evenementen/voorlichtingsactiviteiten

De conciërge vertoont gedeeltelijk overlap met de ict-medewerker. Dagelijks tot wekelijks is ongeveer 30 procent van de conciërges bezig met controle, onderhoud of het verhelpen van storingen aan ict-apparatuur. Meer dan een kwart (28%) begeleidt dagelijks tot wekelijks werknemers en leerlingen bij het gebruik van geautomatiseerde systemen en één op de vijf is bezig met controle, onderhoud of het verhelpen van storingen aan software.

Top 5 van taken Onderwijs-/lesassistent

1. Assisteren bij onderzoek, opdrachten en practica
2. Begeleiden van leerlingen
3. Actualiteit bijhouden voor praktijkonderdelen en theoretische kennis
4. Toezichthouden in de klas
5. Noteren absentes

Onderwijsassistenten worden niet alleen voor de onderwijsinhoudelijke ondersteuning ingezet. Ruim de helft houdt zich dagelijks tot wekelijks bezig met algemene ondersteunende diensten (zoals het noteren van absentes, uitvoer inkoopopdrachten, ondersteunen van vergaderingen of ouderavonden). Een kwart voert regelmatig secretariële ondersteuning uit en ongeveer één op de vijf is dagelijks tot wekelijks betrokken bij het beheer van het archief of verzorgen of toezien op de kantine diensten. Nog eens 1 op de 12 draagt dagelijks zorg voor het functioneel gebruik of toegankelijkheid van de gebouwen.

Top 5 van taken ict-medewerker

1. Helpdesktaken
2. Configuratiemanagement
3. Begeleiden van leerlingen
4. Changemanagement-procedures
5. Behandeling inkomende en uitgaande e-mail

Bijna een derde van de responderende ict-medewerkers heeft wekelijks of vaker één tot vier verschillende taken. Ruim de helft (57%) geeft aan wekelijks of vaker vijf tot negen verschillende taken uit te voeren.

Top 5 van taken Secretarieel medewerker

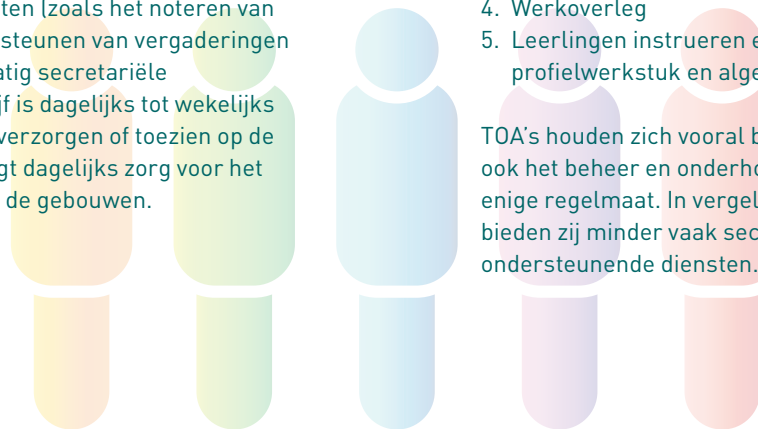
1. Behandeling inkomende en uitgaande e-mail
2. Samenstellen en bijhouden informatiedossiers
3. Coördinerende taken
4. Werkoverleg
5. Administratief-organisatorisch ondersteunen

Van alle functies lijken secretarieel medewerkers de minste diversiteit in soorten taken te hebben. Tweederde van de secretarieel medewerkers (66%) noemt een tot vier taken die wekelijks of vaker worden uitgevoerd.

Top 5 van taken Technisch onderwijsassistent (TOA)

1. Assisteren bij onderzoek, opdrachten, practica
2. Samenstellen van opdrachten, practica, instructiemateriaal en praktisch schoolexamen
3. Maken, testen en geven van demonstratieproeven
4. Werkoverleg
5. Leerlingen instrueren en begeleiden bij uitvoering van opdrachten, profielwerkstuk en algemeen onderzoek

TOA's houden zich vooral bezig met leerlingen en het onderwijs, maar ook het beheer en onderhoud van gebruiksmateriaal verzorgen zij met enige regelmaat. In vergelijking met de onderwijs-/lesassistenten bieden zij minder vaak secretariële ondersteuning of algemene ondersteunende diensten.



Oordeel over takenpakket

Ruim driekwart van de ondersteuners vindt dat de meeste tot alle taken die ze uitvoeren tot hun functieomschrijving behoren. Zeven op de tien ondersteuners is ook (heel) tevreden met het takenpakket. Deze tevredenheid neemt doorgaans af, naarmate men vaker taken moet uitvoeren die niet tot de functieomschrijving behoren (zie Figuur 2.11).

Kijkend naar de verschillende functies, dan gaat dit niet geheel op voor secretariael medewerkers. Driekwart is (heel erg) tevreden over het takenpakket, terwijl een even groot deel aangeeft dat minimaal de helft van hun taken niet tot hun takenpakket behoort. Bij onderwijs-/lesassistenten blijkt dat zeven op de tien vindt dat minimaal de helft van hun taken niet tot hun functieomschrijving behoort, terwijl nog geen zes op de tien onderwijs-/lesassistenten (57%) daar (heel erg) tevreden over

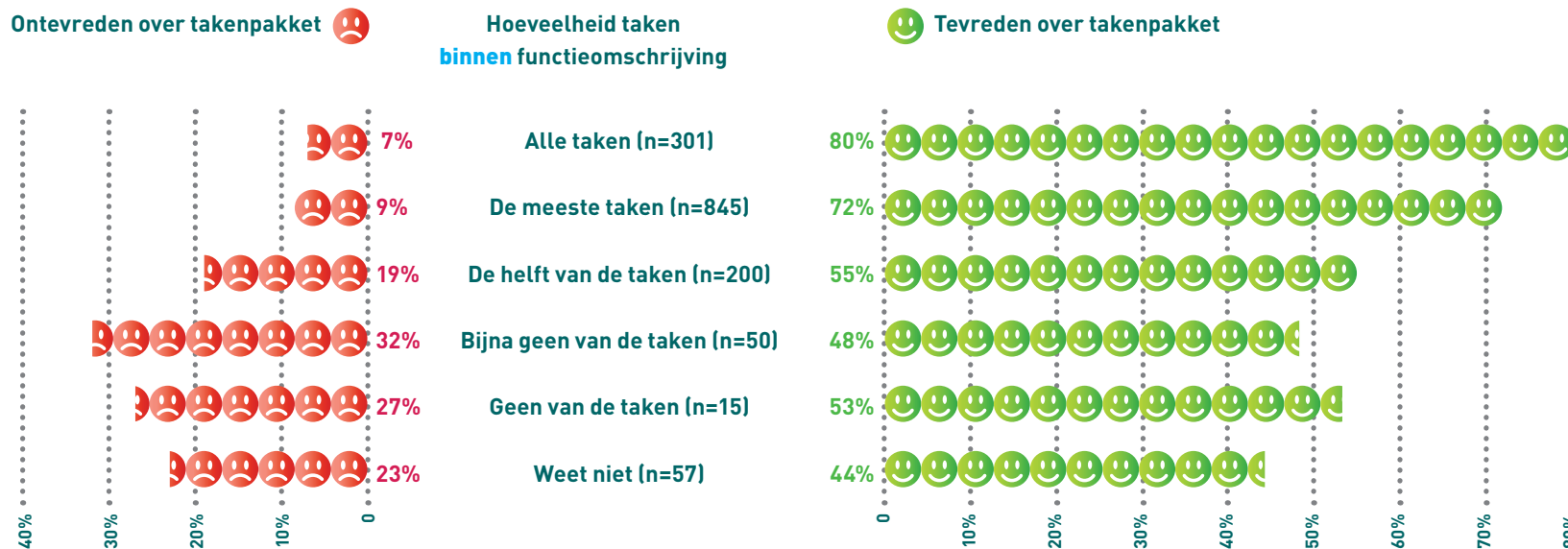
is. De ontevredenheid over het takenpakket lijkt onder meer voort te komen uit een scheve verhouding tussen verantwoordelijkheden en financiële beloning, alsmede olopende werkdruk doordat het bovenop de kerntaken van de eigen functie komt.

“Ik heb meegemaakt dat ik meer taken kreeg, bijvoorbeeld een docent vervangen, nou dat doe ik graag hoor, maar je wordt er niet naar gecompenseerd.”

Een onderwijsassistent

“Taken buiten je pakket oefenen een grotere druk op je uit: je hebt dan onvoldoende tijd om je ‘eigen’ werk te doen. En tja, ik vind het heel leuk om andere dingen te doen, maar je moet wel je eigen taken uitvoeren in de beschikbare tijd.”

Een onderwijsassistent

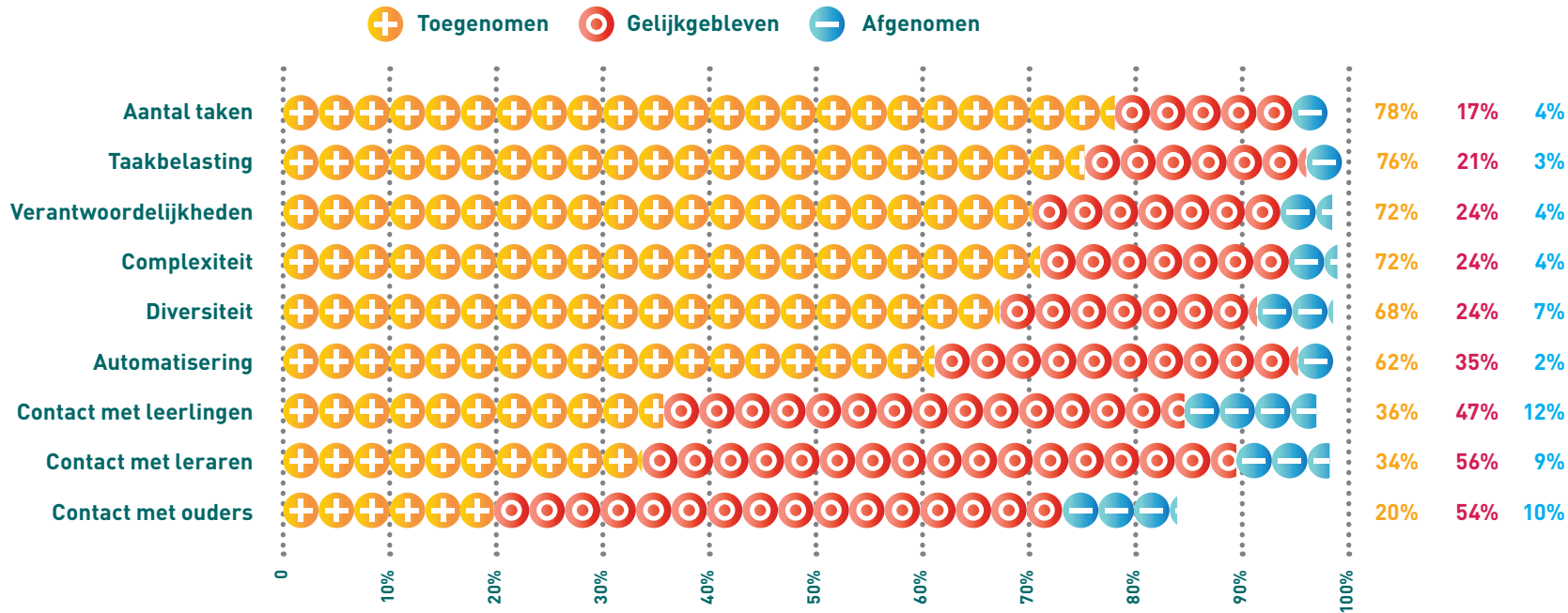


Figuur 2.11
Samenhang tevredenheid over het takenpakket en de mate waarin uitgevoerde taken tot de functieomschrijving behoren (N=1.468)

* De groep die aangeeft neutraal te zijn in de tevredenheid over het takenpakket is in deze figuur buiten beschouwing gelaten.

Veranderingen in functie-inhoud

De afgelopen tien jaar heeft meer dan zeven op de tien ondersteuners een toename van het aantal taken, de taakbelasting, de verantwoordelijkheden en/of de complexiteit ervaren (zie Figuur 3.4).



Figuur 3.4
 Welke veranderingen
 hebben zich voorgedaan
 in de huidige functie in de
 afgelopen 10 jaar?
 (N=1.401)

LOOPBAANSTAPPEN

Als de onderwijsondersteunende medewerkers, zoals TOA's en onderwijsassistenten naar een andere werkgever zijn gegaan, bleven ze vaker in de onderwijssector dan de meer 'beheersmatige' medewerkers, zoals ict-medewerkers, conciërges en secretariael medewerkers (zie ook Tabel 3.1).



Tabel 3.1
Functieveranderingen opgesplitst naar conciërge, ict-medewerkers, secretariael medewerkers, les- en onderwijsassistenten en (technisch) onderwijsassistenten.

Ondersteuners die na een loopbaanstap bij de eigen werkgever in een hogere functieschaal terecht zijn gekomen zijn vaker tevreden over het takenpakket dan de groep ondersteuners die in dezelfde schaal is gebleven (respectievelijk 80% en 67% tevreden tot heel erg tevreden).

Figuur 3.3
Welke
functievaringen in
de afgelopen 5-10 jaar
hebben geleid tot een
andere functieschaal in
de huidige functie?
(n=802)



LOOPBAANMOGELIJKHEDEN

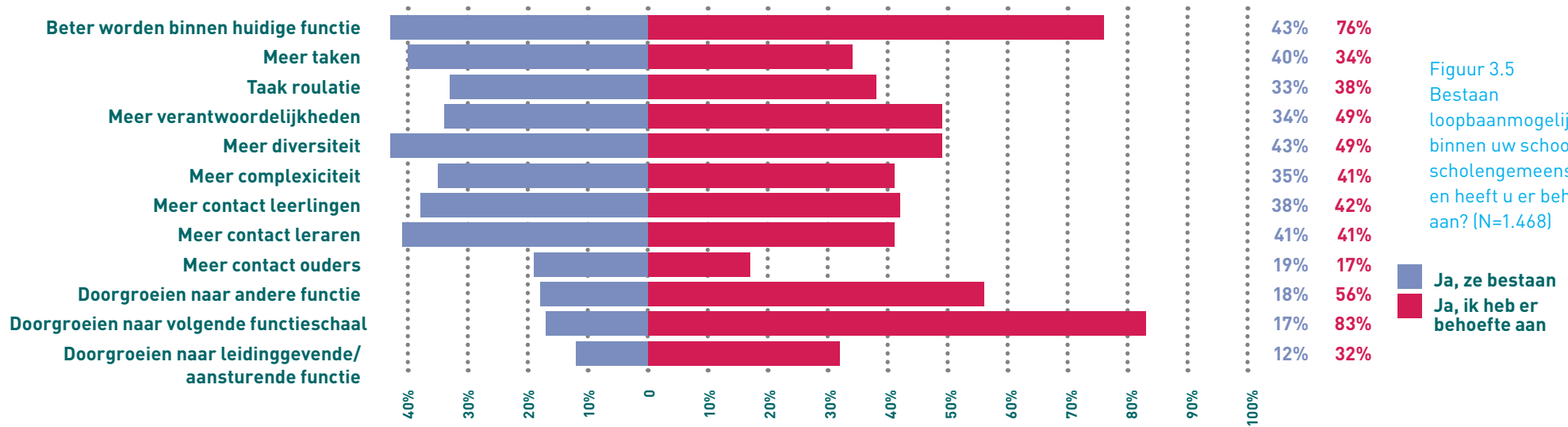
Als ondersteuners door willen groeien in salaris, lijkt het erop dat ze hetzij van functie dienen te veranderen bij de huidige werkgever, dan wel buiten het onderwijs moeten kijken (zie Figuur 3.3). In de praktijk is het voor scholen niet altijd mogelijk om loopbaanstappen bij de eigen werkgever aan te bieden. Een overstap naar een andere werkgever buiten het onderwijs ligt voor ondersteuners echter ook lastig: "Het onderwijs heeft een gouden randje, maar is ook een gouden kooi. De CAO is te mooi, mobiliteit naar buiten bestaat daardoor bijna niet."

Als ondersteuners de afgelopen jaren meer verantwoordelijkheid, meer complexiteit en/of meer diversiteit in hun functie hebben gekregen, mist één op de vier á vijf ondersteuners nog steeds loopbaanmogelijkheden op deze terreinen. Dit is weliswaar fors lager dan bij de ondersteuners waar deze elementen in de functie juist zijn verminderd (de helft tot tweederde mist de mogelijkheden dan), het geeft direct ook aan dat wijzigingen in de functie niet direct (volledig) het gemis aan loopbaanmogelijkheden compenseren.

Behoeft

Ondersteuners hebben voornamelijk behoefte aan (door)groeimogelijkheden. Ongeveer driekwart (76%) wil binnen de functie beter worden en 83 procent wil doorgroeien naar een volgende

functieschaal. Secretarieel en ict-medewerkers hebben meer behoefte aan een toename van verantwoordelijkheden dan de andere functies. De gewenste groeimogelijkheden bestaan echter niet altijd (zie Figuur 3.5)

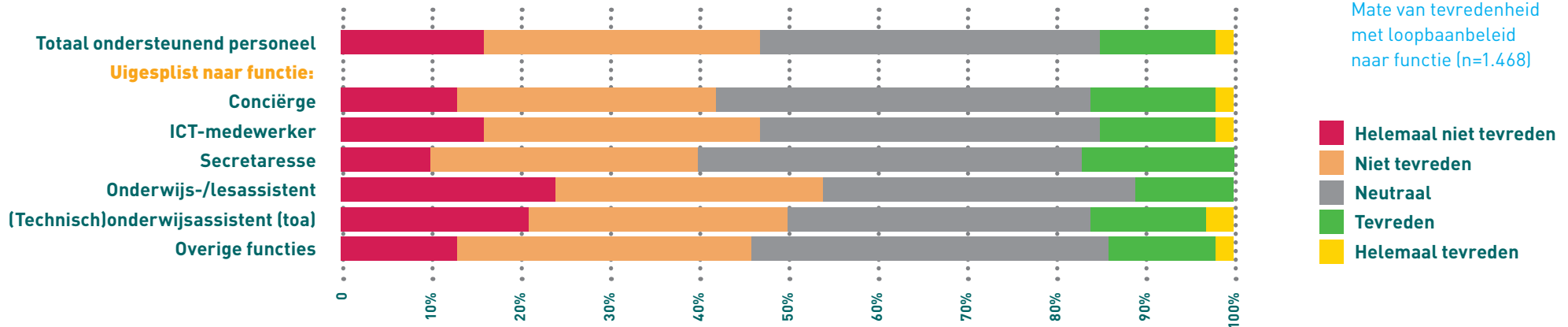


Figuur 3.5
Bestaan loopbaanmogelijkheden binnen uw school of scholengemeenschap en heeft u er behoefte aan? (N=1.468)

Tevredenheid over loopbaanbeleid

Bijna de helft van de ondersteuners (47%) is (helemaal) niet tevreden met het loopbaanbeleid voor ondersteunend personeel, terwijl 15 procent (helemaal) tevreden is (zie Figuur 3.11). Als ondersteuners gebruik maken van het loopbaanbeleid blijft een kwart van de gebruikers ontevreden en is minder dan de helft tevreden.

Ondersteuners geven met enige regelmaat aan dat scholen alleen loopbaanbeleid voor het onderwijzend personeel hebben. Deze ondersteuners zijn vaker ontevreden dan ondersteuners op scholen waar helemaal geen loopbaanbeleid is.



Figuur 3.11
Mate van tevredenheid met loopbaanbeleid naar functie (n=1.468)

ONTWIKKELINGEN MET EFFECT OP ONDERSTEUNERSTAKEN

Er zijn vijf ontwikkelingen binnen het onderwijs geïdentificeerd die invloed hebben op de vraag naar ondersteuning:

1. Passend onderwijs

Scholen krijgen te maken met meer zorgleerlingen. De verwachting is dat docenten meer behoefte krijgen aan assistenten in de klas. De school en ondersteuners krijgen te maken met andere type leerlingen waardoor extra scholing door betrokkenen aanbevolen wordt. Er wordt een toenemende vraag naar didactische vaardigheden van ondersteuners geconstateerd. Dit geldt met name voor ondersteunend personeel dat rechtstreeks met leerlingen te maken heeft, zoals bijvoorbeeld conciërges, onderwijsassistenten en TOA's.

2. Gepersonaliseerd leren en keuzewerktijd

De verwachting is dat leerlingen individuele vakken op een niveau hoger of lager gaan volgen. Dit vraagt om meer logistieke ondersteuning en planning.

3. Digitalisering en automatisering

Eenzijds zorgt dit ervoor dat taken kunnen verdwijnen, anderzijds zorgt dit voor nieuwe specialisaties waarvoor bijscholing nodig kan zijn.

4. Tekort aan docenten techniek

Er dreigt in het voortgezet onderwijs een kwalitatieve mismatch in de vraag naar docenten voor technische en bèta vakken. Dit tekort biedt kansen voor ondersteuners - en met name TOA's - die daar behoefte aan hebben, om hun lesbevoegdheid te halen. Bij het promoten van deze doorgroei mogelijkheden is het wel van belang om het belang van en waardering voor de huidige ondersteunende functie te blijven benadrukken in verband met de aanwezige onvrede over waardering.

5. Werkdruk en administratieve last bij docenten

Bekijk welke administratieve en organisatorische taken overgenomen kunnen worden door ondersteunend personeel. Met name voor secretariael en administratief personeel biedt dit kansen. Het gevaar hierbij is dat dit beschouwd wordt als extra taken die buiten het functiepakket vallen, wat weer tot onvrede over het takenpakket kan leiden.

VORMGEVEN VAN HET LOOPBAANBELEID

Hoe kan in de behoeften van het ondersteunend personeel aan meer complexiteit, meer verantwoordelijkheden en meer diversiteit worden voorzien? Het onderzoek heeft hiervoor diverse aanwijzingen opgeleverd die hierna de revue passeren. Overigens is niet voor iedereen het gebrek aan loopbaanmogelijkheden hiermee op te lossen. Diverse HR-medewerkers geven aan dat doorgroei regelmatig slechts een tijdelijk effect kent: men loopt uiteindelijk weer tegen grenzen aan. Dit zien we ook in het onderzoek terug. Als ondersteuners een loopbaanstap hebben gemaakt, is de behoefte aan loopbaanmogelijkheden weliswaar lager, maar deze is nog niet verdwenen.

Verticaal én horizontaal

Verbreiding van het functiebouwwerk is nodig om interne doorstroommogelijkheden naar hogere functies te creëren. Het Enkhuizer model biedt hiervoor mooie aanknopingspunten, evenals gehoorde voorbeelden op enkele scholen om een plusvariant op specifieke functies mogelijk te maken. De ruimte om dergelijke verticale loopbaanopties aan ondersteuners te bieden is echter beperkt. Voor de meer beheersmatige functies geldt dat het aantal functies als bijvoorbeeld teamleider beperkt is en doorgroei binnen dezelfde organisatie dus niet voor iedereen is weggelegd. Onderwijsondersteuners hebben nog de mogelijkheid om door te groeien naar de functie van leraar. Dit vraagt echter om een bevoegdheid die niet iedereen wil of kan halen. Onderzocht worden of er – gezien de verwachte ontwikkelingen in het onderwijs - een tussenfunctie mogelijk is waarin het salarisniveau tussen de ondersteuner en docent minder groot is. In het onderzoek is die functie nog niet echt tegengekomen.

Ondersteuners kunnen het punt bereiken dat ze niet verder kunnen groeien binnen hun functie en er binnen de organisatie geen ruimte (financieel, formatie) is om door te groeien. Er dient dan ook oog te zijn voor horizontale loopbaanontwikkeling. Mobiliteitsbeleid is dan een goede aanvulling op het loopbaanbeleid. Binnen de gesprekkencyclus kunnen ondersteuners en werkgevers samen werken aan 'persoonlijke ontwikkelingsplannen' gericht op deze stappen. Ervaring met dergelijke trajecten wijst er echter op dat ondersteuners liever in het onderwijs blijven. Met name bij meer 'onderwijsondersteunende' functies zien we dit terug.

Verskil tussen onderwijsondersteunende en beheersmatige functie

In het onderzoek constateren we dat de beheersmatige functies een andere loopbaan hebben (meer naar buiten gericht) dan de onderwijsondersteunende functies. In het loopbaanbeleid zou het goed zijn beide groepen te onderscheiden; ze hebben verschillende mogelijkheden, wensen en behoeften.

Loopbaanbeleid als teken van waardering

Ondersteuners hebben een sterke behoefte aan meer waardering en beloning. Loopbaanbeleid kan dit signaal van ondersteuners serieus nemen. Dergelijke aandacht is misschien wel belangrijker dan loopbaanbeleid zelf. We raden dan ook aan om zowel formele (functioneringsgesprekken) als informele gesprekken te voeren. Spreek daarin ook de waardering voor het werk van de ondersteuners uit. De meeste onvrede met loopbaanbeleid ontstaat als ondersteuners het idee hebben dat er alleen voor het onderwijzend personeel een loopbaanbeleid is.

Als de school een loopbaanbeleid heeft, benoem dit dan als zodanig, zorg voor zichtbaarheid en bekendheid onder het volledige personeel, dus ook het ondersteunend personeel. Laat het als onderwerp aan bod komen in de gesprekkencyclus. Dit vergroot de tevredenheid over het beleid bij ondersteunend personeel.

Transparantie en duidelijkheid over loopbaanmogelijkheden

Misverstanden over doorgroeimogelijkheden kunnen tot veel onvrede leiden. Het succes van het Enkhuizermodel is mede bepaald door duidelijkheid. Maak inzichtelijk welke schalen bij welke functies mogelijk zijn, zodat een werknemer weet wanneer de maximale schaal is bereikt. Het is goed om in de vacaturetekst de doorgroeimogelijkheden al te benoemen. Aanvullend doet de cao-tafel er goed aan de cao inzichtelijk te maken voor ondersteuners en de loopbaanmogelijkheden voor deze groep beter te communiceren.

Benut en creëer scholingsbudget voor ondersteuners

In de cao is de mogelijkheid opgenomen dat elke ondersteuner recht heeft op een scholingsbudget. Veel opleidingen zijn duurder dan het scholingsbudget waar een ondersteuner jaarlijks recht op heeft. Maak daarom in de gesprekkencyclus of in het persoonlijk ontwikkelingsplan afspraken over het inzetten van het in de cao afgesproken scholingsbudget van meerdere jaren.

Overweeg daarnaast om op sector- of schoolniveau middelen te reserveren dan wel te werven voor een ondersteunersbeurs, vergelijkbaar met de Lerarenbeurs. Dit verhoogt de waardering en de mogelijkheden van ondersteuners. Ook past dit binnen het goed werkgeverschap en sHRM-beleid van de sector.

Colofon

Het onderzoek naar loopbanen van ondersteunend personeel in het voortgezet onderwijs is uitgevoerd door Menno Wester, Jos Lubberman, Twan Karremans, Ardi Mommers, ITS, Radboud Universiteit Nijmegen.

In opdracht van: Voion

Datum uitgave: april 2016

Publieksversie is opgesteld door Jos Lubberman van Regioplan
 Beleidsonderzoek (tekst) en idea2id (grafische vormgeving).

Het volledige onderzoeksrapport is te downloaden via www.voion.nl/oop

Voion, het Arbeidsmarkt & Opleidingsfonds voor het voortgezet onderwijs, zet zich in om samen met scholen vraagstukken op te lossen op het gebied van arbeidsmarkt, mobiliteit, professionalisering en veilig, gezond en vitaal werken. Voion ondersteunt schoolbesturen, directies, P&O-ers, mr-en, arbocoördinatoren, maar ook docenten, oop'ers en sociale partners. Voion ontsluit kennis, doet onderzoek, ontwikkelt nieuwe instrumenten en adviseert en begeleidt scholen in (pilot)projecten. Ook initieert en faciliteert Voion netwerken op verschillende niveaus, publiceert good practices en biedt trainingen aan. Voion werkt voor en samen met werkgevers en werknemers in het voortgezet onderwijs, en wordt bestuurd door de sociale partners in het voortgezet onderwijs.

The logo for AOB (Arbeidsmarkt Opleidingsfonds) consists of the letters 'AOB' in a bold, green, sans-serif font.The logo for CNV Ouderwijs features the letters 'CNV' in a stylized purple font, with the word 'ONDERWIJS' in a smaller, red, sans-serif font to its right. The entire logo is enclosed in a thin red rectangular border.The logo for FO (Functie Opleidingsfonds) consists of the letters 'FO' in a bold, blue, sans-serif font, with a stylized orange and blue graphic element to the right.The logo for FNV (Fédération Nederlandse Vakbonden) consists of the letters 'FNV' in a bold, blue, sans-serif font, with a stylized green and blue graphic element below.The logo for VORAAD consists of the word 'VORAAD' in a bold, blue, sans-serif font, with a stylized red and blue graphic element to the left.The logo for VOION (Arbeidsmarkt & Opleidingsfonds voortgezet onderwijs) features a colorful, multi-colored circular graphic to the left of the word 'VOION' in a bold, red, sans-serif font. Below 'VOION' is the text 'Arbeidsmarkt & Opleidingsfonds voortgezet onderwijs' in a smaller, black, sans-serif font.

VOION • WWW.VOION.NL • E-MAIL: INFO@VOION.NL