



KATHOLIEKE
UNIVERSITEIT
LEUVEN

Het sokkelbesluit: bouwstenen van een nieuwe ondersteuningsstructuur voor de Sociale Economie

Gert Van den Broeck & Line Van Hemel

Ludo Struyven

Een onderzoek in opdracht van de Vlaamse minister van Mobiliteit,
Sociale Economie en Gelijke Kansen in het kader van het VIONA-
onderzoeksprogramma 2006 met ondersteuning van het departement
Werk en Sociale Economie



Hoger instituut
voor de arbeid

INHOUD

Inleiding	4
<hr/>	
Hoofdstuk 1 / Onderzoeksopzet en methodologie	4
<hr/>	
1. Het onderzoeksveld	4
1.1 Actoren	4
1.2 Overheidspremies voor ondersteuning	4
2. Probleemstelling en onderzoeksvragen	4
2.1 Probleemstelling	4
2.2 Onderzoeksvragen	4
3. Onderzoeksmethode en dataverzameling	4
3.1 Onderzoeksmethode	4
3.2 Doelgroep	4
3.3 Dataverzameling	4
<hr/>	
Hoofdstuk 2 / Analyse van de survey	4
<hr/>	
1. Inleiding	4
2. Respons en non-respons	4
2.1 Responsgraad	4
2.2 Kenmerken van de respondenten	4
3. Behoeften van maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven	4
3.1 Globaal beeld van de behoeften aan ondersteuning	4
3.2 Prioritaire behoeften	4
3.3 Ondersteuning bij begeleidingsmethodieken	4
3.4 Bedrijfseconomische ondersteuning	4
3.5 Financiële ondersteuning	4

4. Gewenste methodiek en gewenst geografisch niveau van het ondersteuningsaanbod	4
5. Behoeften van activiteitencoöperaties en regisseurs	4
6. Conclusie	4
Hoofdstuk 3 / Analyse van de interviews en focusgroepen	4
<hr/>	
1. Inleiding	4
2. Gebruikers van ondersteuning	4
2.1 Financiële ondersteuning	4
2.2 Vorming	4
2.3 Toeleiding	4
2.4 Rol van startcentra en adviesbureaus	4
2.5 Ledenfederaties	4
2.6 Keuzes voor een gewenst model van ondersteuning	4
3. Aanbieders van ondersteuning	4
3.1 De sterkste behoeften en prioriteiten	4
3.2 Geografisch niveau en methodiek	4
3.3 Kostprijs van advies en expertise	4
3.4 Keuzes voor een gewenst model van ondersteuning	4
4. Beleidsactoren	4
4.1 De sterkste behoeften en prioriteiten	4
4.2 Lokaal aanspreekpunt voor de gebruikers van diensten uit de sociale economie	4
4.3 Ondersteuningsinstrumenten	4
4.4 Keuzen voor een gewenst model van ondersteuning	4
5. Conclusie	4
5.1 Behoeften	4
5.2 Actoren	4

Hoofdstuk 4 / Voorstel van ondersteuningsmodel	4
1. Inleiding	4
2. Centraal niveau	4
3. Decentraal niveau	4
Bijlagen	4
Bijlage 1/ Vragenlijst 'Welke behoeften aan ondersteuning hebben bedrijven uit de sociale economie?'	4
Bijlage 2/ Gesprekspuntenlijst interviews	4
Bijlage 3/ Globaal beeld behoeften	4
Bibliografie	4

GEBRUIKTE AFKORTINGEN

Ledenfed:	ledenfederaties (VLAB, SST, Koepel BND, KVK)
LWW:	lokale werkwinkel
OCMW:	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
VIVO:	Vlaams Instituut voor Opleiding en Vorming
reg.opl.:	reguliere opleidingsinstanties
EAB:	erkend adviesbureau voor de sociale economie
reg.F.:	reguliere financiers (banken)
reg.AB:	regulier en/of privaat adviesbureau
AF:	alternatieve financiers (exclusief Trividend)
SC:	startcentrum of regionaal incubatiecentrum
LO:	lokale overheden

INLEIDING

De sector van de sociale economie kende de laatste jaren een sterke groei die mede gedreven werd door een verregaande activering van het arbeidsaanbod en het ontwikkelen van de vraag naar bepaalde diensten. De bestaande ondersteuningsstructuren kennen in de meeste gevallen hun oorsprong in allerlei federale en Vlaamse regelgeving uit het jaar 2000. De vraag dringt zich op of het bestaande aanbod nog voldoende kan inspelen op de veranderende noden aan ondersteuning van de sector. Bepaalde Vlaamse beleidsinitiatieven hebben er immers voor gezorgd dat de sector verder kon professionaliseren onder het gesternte van een vereenvoudigd landschap en de verankering van de uiteindelijke subsidievormen in decreten. Zo werden de beschutte werkplaatsen overgeheveld naar het beleidsdomein sociale economie en werd het concept buurt- en nabijheidsdiensten decretaal verankerd. Deze hervormingen plaatsen het conceptueel denken rond sociale economie in een breder werkgelegenheidsperspectief. Met deze vereenvoudiging is het de bedoeling om de transparantie van de sociale economie te verhogen en beleidsinstrumenten te stroomlijnen binnen deze werkvormen. De logische consequentie van deze beleidsontwikkeling is dat ook de hele ondersteuningsstructuur voor de sociale economie onder de loep wordt genomen. Deze expertenopdracht tracht in de eerste plaats de behoeften en noden van sociale bedrijven aan ondersteuning in kaart te brengen en de prioriteiten terzake vast te leggen. Deze gegevens moeten leiden tot het formuleren van een model van geïntegreerde ondersteuning voor de bedrijven uit de sociale economie.

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSOPZET EN METHODOLOGIE

1. Het onderzoeksveld

1.1 Actoren

Ter ondersteuning van de sociale economie zijn een aantal actoren door de Vlaamse overheid in het leven geroepen of spontaan gegroeid vanuit het werkveld. Deze ondersteuningsinstrumenten zijn van allerlei aard en in de eerste plaats gericht op de sociale ondernemingen. Naast deze organisaties zijn er de koepels die tot op zekere hoogte bedrijfsondersteuning bieden en die de sector vertegenwoordigen op beleidsvlak. Op Vlaams niveau is er VOSEC/VOMEC als overlegplatform voor beleidsmatige beïnvloeding.

De ondersteunende actoren uit het werkveld van de sociale economie worden weergegeven in tabel 1.1 en kunnen onderscheiden worden naar geografisch niveau en sectorspecificiteit (sociale economie of regulier/overheid). Het gaat over alle actoren en organisaties die één of andere vorm van ondersteuning bieden aan Vlaamse sociale economie ondernemingen.

Tabel 1.1 Huidig ondersteuningsaanbod voor sociale ondernemingen naar geografisch niveau en sectorspecificiteit

	SE-specifiek	Regulier/overheid
Vlaams	<ul style="list-style-type: none"> - Erkende adviesbureaus - Alternatieve financiers - Ledenfederaties - VOSEC 	<ul style="list-style-type: none"> - Vlaamse Gemeenschap - VVSG
(Sub)regionaal	<ul style="list-style-type: none"> - Startcentra 	<ul style="list-style-type: none"> - Vlaams Agentschap Ondernemen (VLAO) - Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij (POM) - Provinciaal steunpunt Sociale Economie - Sociale partners - Erkend Regionaal Samenwerkingsverband (ERSV)
Lokaal		<ul style="list-style-type: none"> - Lokale overheid/OCMW - Lokale werkwinkel - Centrumsteden met SE-cel - Private adviesinstanties (advocaten, banken, boekhouders, opleidingsinstellingen, ...)

1.1.1 Erkende adviesbureaus voor de sociale economie

De erkende adviesbureaus hebben expertise op het vlak van sociaal-economische bedrijfsvoering. De belangrijkste taak van een adviesbureau in de sociale economie is het geven van advies en begeleiding, waarbij één van de belangrijkste troeven de expertise en vertrouwdsheid is met de sector van de sociale economie. Ze geven bedrijfseconomisch advies, advies over de handelsvorm, het HRM-beleid, het marketingbeleid en stakeholdermanagement. Daarnaast maken de adviesbureaus social audits en ondersteunen zij de professionalisering van de sector.

Een sociale economie onderneming kan een financiële tegemoetkoming krijgen bij ad hoc adviesverlening door een erkend adviesbureau in de sociale economie. Personen of ondernemingen die een onderneming in de sociale economie wensen op te starten kunnen éénmalig een financiële tegemoetkoming krijgen voor een haalbaarheidsstudie. Jaarlijks wordt aan invoegbedrijven en sociale werkplaatsen een basisopvolgingspakket aangeboden door een erkend adviesbureau (www.socialeconomie.be). Er zijn in totaal vijf erkende adviesbureaus.

1.1.2 Alternatieve financiers

De alternatieve financiers zijn ontstaan vanuit de logica dat ondernemingen in de sociale economie niet altijd terecht kunnen bij reguliere financiers, omwille van de

lagere winstmarges en het hogere risico dat deze ondernemingen nemen. Daarom werden op particulier en overheidsinitiatief alternatieve financiers voorzien. De financiers zijn gespecialiseerd in:

- het verschaffen van allerhande kredieten;
- het verschaffen van risicokapitaal door:
 - kapitaalparticipaties (een participatie als aandeelhouder in het kapitaal van een vennootschap);
 - achtergestelde leningen (een lening die slechts dient terugbetaald te worden wanneer alle andere schulden afgelost zijn).

Kapitaalparticipaties zijn enkel mogelijk, wanneer de onderneming is opgericht als een vennootschap. Vzw's kunnen enkel een beroep doen op achtergestelde leningen.

Trividend, ontstaan uit een publiek-private samenwerking, is het Vlaams participatiefonds voor de sociale economie. Het Kringloopfonds is de federale tegenhanger van Trividend. Andere alternatieve financiers zijn Hefboom, Triodos bank en Netwerk rentevrij.

1.1.3 Ledenfederaties

De ledenfederaties ontstaan op initiatief van het werkveld. De werking en de opdrachten van elke ledenfederatie kunnen dus ook sterk verschillen. Hun opdrachten zijn voornamelijk:

- externe communicatie;
- vertegenwoordiging van de leden ten aanzien van de verschillende overheden;
- interne communicatie en ondersteuning.

Met uitzondering van de Koepel van de Vlaamse Kringloopcentra zijn de ledenfederaties georganiseerd volgens werkvorm zoals weergegeven in tabel 1.2.

Tabel 1.2 Overzicht van de ledenfederaties per werkvorm

Werkvorm/activiteit	Koepel
Sociale werkplaatsen	Samenwerkingsverband Sociale Tewerkstelling (SST)
Beschutte werkplaatsen	Vlaamse Federatie van Beschutte Werkplaatsen (VLAB)
Sociale en beschutte werkplaatsen	Amfion
Buurt- en nabijheidsdiensten:	
- lokale overheden	Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG)
- lokale derden	Koepel Buurt- en Nabijheidsdiensten (KBN)
Invoegbedrijven	Vlaams Invoeg Platform
Kringloopcentra	Koepel van de Vlaamse Kringloopcentra (KVK)
Activiteitencoöperaties	Koepel Kansrijk Ondernemen

De buurt- en nabijheidsdiensten worden vertegenwoordigd door twee ledenfederaties namelijk één voor de lokale overheden en één voor de lokale derden. Zoals hierboven aangehaald zijn de buurt- en nabijheidsdiensten niet enkel georganiseerd per werkvorm, maar ook volgens initiatiefnemer. De invoegbedrijven zijn sinds kort vertegenwoordigd door het Vlaams Invoegplatform. De arbeidszorgcentra hebben geen aparte koepel maar zijn meestal ingebed in de maatwerkbetrieben, zodat zij een beroep kunnen doen op de ondersteuning van hun koepels.

1.1.4 VOSEC

VOSEC, het Vlaams Overleg Sociale Economie, is erkend door de Vlaamse Minister van Werkgelegenheid als 'Vlaams Overlegplatform voor de Meerwaarde Economie' (VOMECE). VOMECE is een aparte opdracht binnen VOSEC. VOSEC werkt overkoepelend ten aanzien van de gehele sector sociale economie, inclusief de coöperatieven, en heeft een overlegteam per werkvorm of deeldomein waarin ook de ondersteunende instanties vertegenwoordigd zijn. VOSEC werkt dus niet rechtstreeks voor de eindgebruikers (de sociale ondernemingen). De koepel wordt deels door de leden en deels door een basistoelage van de Vlaamse overheid gefinancierd. De andere ledenfederaties daarentegen krijgen enkel opdrachtgerelateerde subsidies.

1.1.5 Vlaamse Gemeenschap, beleidsdomein werk en sociale economie

Het departement Werk en Sociale Economie (WSE) staat in voor beleidscoördinatie en -ontwikkeling en voor de opvolging, de monitoring en de handhaving (inspectie) van het Vlaams werkgelegenheidsbeleid. Het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie is een intern verzelfstandigd agentschap (IVA). Het staat in voor de ondersteuning en versterking van de werkgelegenheid in de reguliere sector, de non-profitsector en de sociale economie in Vlaanderen. Via verschillende tewerkstellingsprogramma's, erkenningen en subsidies draagt het bij tot de bevordering van de werkgelegenheid, vaak binnen de sector van de sociale economie. Het team tewerkstelling en sociale economie is via een centraal telefoonnummer (Gecofoon) bereikbaar voor vragen met betrekking tot ondersteunende maatregelen, regelgeving, erkenningen, betalingen, e.d.

De Vlaamse Regering keurde op 19 juli 2007 het Besluit houdende regeling van het Fonds ter Bevordering van de Sociale Economie in Vlaanderen goed.¹ Dit fonds zal vernieuwende projecten die de sociale economie en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in Vlaanderen bevorderen, financieren. De erkende sociale ondernemingen, de ondersteunende instanties, de sociale partners, sectorfederaties, overheden en andere komen in aanmerking als potentiële begunstigden van

¹ Website Vlaamse Gemeenschap, Werk en Sociale Economie.

het Fonds. Projecten die voldoen aan volgende voorwaarden kunnen worden goedgekeurd:

- projecten op het vlak van bedrijfsinnovatie, productinnovatie en procesinnovatie;
- onderzoeksprojecten in functie van afstemming van de Europese regelgeving, vooral de uitbesteding van gespecialiseerd juridisch advies betreffende de gevolgen van de Europese Regelgeving voor maatregelen in de sociale economie en advisering betreffende de implementatie ervan;
- wetenschappelijk onderzoek in het kader van sociale economie en het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, met name de financiering van relevant onderzoek ter zake dat niet binnen het Steunpunt Werk en Sociale Economie opgenomen kan worden;
- projecten die samenwerkingsverbanden van sociale economieondernemingen met ondernemingen stimuleren.

1.1.6 Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)

De lokale besturen zijn volgens het decreet lokale diensteneconomie en het VDAB-decreet aangesteld als regisseurs van de lokale diensteneconomie (zie verder 1.1.11). Eén van de taken van VVSG bestaat uit de ondersteuning van de lokale besturen bij de opzet en ontwikkeling van deze regiefunctie². Daarnaast biedt VVSG ook procesbegeleiding en ondersteuning met betrekking tot management en HRM aan de lokale besturen. VVSG ondersteunt de eindgebruikers dus niet rechtstreeks, maar wel indirect via ondersteuning van de regiefunctie van de lokale besturen. De rol van de lokale overheid als ondersteuner wordt verder in het onderzoek buiten beschouwing gelaten, maar verdient verder onderzoek.

1.1.7 Startcentra

Sinds begin 2001 kunnen personen of ondernemingen die een onderneming in de sociale economie wensen op te starten terecht bij een van de erkende startcentra sociale economie. Vanuit het meerwaardenbesluit uit 2000 worden aan de startcentra drie functies toegekend:

- bedrijfsontwikkeling;
- het uitbouwen van een bedrijvencentrum;
- het aanbieden van intensieve managementondersteuning aan ondernemingen in de sociale economie.

Het meerwaardenbesluit werd in 2005 gewijzigd waardoor het uitbouwen van een bedrijvencentrum niet meer als een kerntaak van de startcentra wordt erkend.

² Zie ook de VVSG-publicatie 'Als lokale bestuur werk maken van werk', regiehandboek diensteneconomie voor lokale besturen, 2007.

Deze taak werd overgedragen naar de POM, de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij.

Er werd voorzien in de oprichting van maximaal één startcentrum per subregio. De startcentra hebben met andere woorden een subregionaal karakter. Ze worden opgericht onder de vorm van een vennootschap. De startcentra ontvangen van de Vlaamse overheid een jaarlijkse subsidie van 124 000 euro.

1.1.8 Vlaams Agentschap Ondernemen (VLAO)

Het VLAO, het Vlaams Agentschap Ondernemen, en de POM, de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij, vloeien voort uit de voormalige GOM, de Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij en het VIZO, het Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen. Het VLAO is het aanspreekpunt van de Vlaamse overheid voor ondernemers. Zij ondersteunt startende en bestaande ondernemers bij de managementvoering, en fungeert ook als dispatchloket naar andere ondersteunende overheidsdiensten. Daarmee vervult zij een rol die lijkt op deze van de startcentra, vanuit een focus op economie.

1.1.9 Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij (POM)

De POM's zijn verantwoordelijk voor de ruimtelijke planning en het ontwikkelen van bedrijventerreinen. Zij kunnen apart of in samenwerking met de provincies een specifieke ondersteuning betekenen voor de sociale economie.

1.1.10 Provinciaal Steunpunt Sociale Economie

De provincies bieden ondersteuning door subsidies te verstrekken (bv. voor het volgen van een managementopleiding voor de sociale economie of door kapitaalparticipaties in startcentra), het werkveld te monitoren en informatie te verzamelen over de sociale economie. De werking van de POM's en de provincies kennen regionale verschillen.

1.1.11 Lokale actoren

De lokale besturen zijn volgens het decreet lokale diensteneconomie en het VDAB-decreet aangesteld als regisseurs van de lokale diensteneconomie. Zij zijn daarbij verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een lokale diensteneconomie en de coördinatie en afstemming van het lokale dienstenaanbod. Daarnaast dienen zij het lokale aanbod in de diensteneconomie voor de gebruikers te ontsluiten via een virtueel loket, zoals de dienstenwijzer³ en via de lokale werkwinkels.

³ www.dienstenwijzer.be.

1.2 Overheidspremies voor ondersteuning

In het werkveld bestaan heel wat financiële tegemoetkomingen van de overheid waarvan de sector kan gebruik maken om diensten in te kopen. Deze worden aangeboden door overheden op verschillende bestuursniveaus. We beperken ons tot het Vlaamse en het federale niveau.

1.2.1 Vlaamse overheid

Vanuit de Vlaamse overheid is er de adviespremie. De premie is bedoeld voor in-voegbedrijven, sociale werkplaatsen, beschutte werkplaatsen, nabijheidsdiensten, kringloopcentra, sociale verhuurkantoren, coöperatieve vennootschappen, vennootschappen met sociaal oogmerk en startende ondernemingen in de sociale economie. Deze ondernemingen kunnen beroep doen op adviesbureaus in de sociale economie voor het uitvoeren van:⁴

- een haalbaarheidsonderzoek;
- een adhoc adviesverlening (HRM, sociale auditing, sociale kosten-baten analyse, opmaak ondernemingsplan, financieel en boekhoudkundig beleid, ...);
- een sterkte-zwakke analyse;
- het verplicht managementadvies bij verlieslatendheid.

De Vlaamse overheid betaalt een deel van de kosten in geval van adviesverlening door een erkend bureau. De adviespremie bedraagt:

- 50% met een maximum van 7 500 euro voor een adhoc adviesverlening;
- 75% met een maximum van 7 500 euro voor een haalbaarheidstudie die leidt tot de oprichting van een sociaal economiebedrijf;
- 100% met een maximum van 10 000 of 15 000 euro naargelang de grootte van de onderneming voor de uitvoering van de verplichte managementondersteuning bij verlieslatendheid;
- een volledige tussenkomst rechtstreeks betaald aan het adviesbureau voor de uitvoering van een sterkte-zwakke analyse.

Het Budget voor Economisch Advies (BEA) is een subsidiemaatregel gericht naar kleine en middelgrote ondernemingen ter ondersteuning van de ondernemerschapsbevorderende diensten, opleiding, advies, kennis en mentorschap. Ze is echter vooral bedoeld voor de private sector en vzw's komen niet in aanmerking voor deze subsidiemaatregel.

De groeipremie is een financiële steun aan KMO's die beroepsinvesteringen zullen realiseren in het Vlaamse Gewest. Kleine ondernemingen kunnen 10% steun op de subsidiabele investeringen genieten, middelgrote ondernemingen 5%. Ook voor deze maatregel komen vzw's niet in aanmerking.

⁴ Website Vlaamse Gemeenschap, Werk en Sociale Economie.

1.2.2 Federale overheid

De pluspremie⁵ werd ingericht ter ondersteuning van sociale-economieprojecten die de stap willen zetten naar managementondersteuning in hun organisatie. De premie vormde een aanzet om werk te maken van een verdere professionalisering. Via de subsidiëring van de helft van de externe consultancykosten wil dit programma de sociale economiebedrijven op een soepele manier kansen geven om een verdere professionalisering op sociaal, ecologisch en/of economisch vlak te realiseren. KMO's worden in dit programma de kans geboden om zich te versterken op het vlak van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Sinds de start van het programma pluspremie in de zomer van 2005 werden reeds 109 aanvragen voor financiering overgemaakt aan de Cel Sociale Economie van de POD Maatschappelijke Integratie. Na advies van een onafhankelijke jury die de projecten beoordeelde, kregen 87 sociale-economieprojecten effectief een subsidie toegekend voor een totaalbedrag van 439 644 euro. Daarnaast werden in Antwerpen en Luik informatiedagen ingericht voor sociale economieorganisaties waar inhoudelijk werd ingegaan op professionalisering en waar tijd werd gemaakt voor vragen en ervaringsuitwisseling. Dit jaar wordt opnieuw een budget gereserveerd voor dit programma, evenals voor verdere initiatieven inzake valorisatie.

2. Probleemstelling en onderzoeksvragen

2.1 Probleemstelling

Op beleidsvlak is er veel in beweging. Binnen de regelgeving meerwaardenconomie werden in 2000 een aantal ondersteuningsinstrumenten gecreëerd om de uitbouw van de sociale economie en het maatschappelijk verantwoord ondernemen mee vorm te geven. Dit waren de startcentra of regionale incubatiecentra, de adviesbureaus, Trividend (het Vlaams Participatiefonds voor de Sociale Economie) en VOMECE (het Vlaams Overlegplatform voor de Sociale Economie en Meerwaardenconomie). Sindsdien zijn ook de beschutte werkplaatsen aan het beleidsdomein sociale economie toegevoegd en is het decretaal verankeringsproces van de instrumenten van start gegaan. De Vlaamse overheid wil de ondersteuningsstructuren een duidelijke plaats geven binnen de sociale economie. Het resulterende 'sokkelbesluit' moet een geïntegreerd ondersteuningspakket bieden voor het geheel van de sociale economie.

Dit rapport moet leiden tot beleidsaanbevelingen betreffende kerntaken, werkvormen, gebruikers en werkingsgebied van een geïntegreerd ondersteuningspak-

⁵ Algemene beleidsnota van de Staatssecretaris voor Duurzame Ontwikkeling en Sociale Economie, 2007.

ket voor het geheel van de sociale economie. Hierbij dient er rekening te worden gehouden met de bestaande structuren en/of instrumenten binnen het domein werk en sociale economie. Ook wordt tijdens het onderzoek het perspectief van de Vlaamse overheid gehanteerd. Er wordt echter geen evaluatie van de efficiëntie van het bestaande ondersteuningsaanbod verwacht. Die aanbevelingen moeten steunen op een systematische bevraging van de diverse stakeholders, met name de gebruikers, het beleid en de bestaande actoren.

2.2 Onderzoeksvragen

Een drietal onderzoeksvragen kunnen geformuleerd worden. Elke onderzoeksvraag wordt gekoppeld aan een hypothese die in de loop van het onderzoek al dan niet zal worden bevestigd.

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op de inhoud en methodiek van ondersteuning. We stellen ons de vraag welke noden en behoeften aan ondersteuning bedrijven en organisaties in de sociale economie hebben. Hierbij formuleren we de verwachting dat de noden aan ondersteuning verschillen naargelang de werkvorm (cf. invoegeconomie, maatwerkbedrijven of lokale diensteneconomie). Een differentiatie in ondersteuning kan wenselijk zijn omwille van:

- de eigenheid van de werkvorm;
- verschillende stadia van ontwikkeling;
- geografische nabijheid van ondersteuning en lokale socio-economische context.

De tweede onderzoeksvraag heeft betrekking op de prioriteiten in ondersteuning zoals aangevoeld door de sector. We stellen ons de vraag welke de prioriteiten in ondersteuning zijn per werkvorm. Hierbij formuleren we de verwachting dat jonge bedrijven meer behoefte hebben aan intensieve algemene bedrijfseconomische ondersteuning en mature bedrijven eerder gespecialiseerd advies verlangen.

De derde onderzoeksvraag heeft betrekking op de wenselijke vormgeving. Op welke manier kan geïntegreerde ondersteuning het best vorm krijgen, zowel inhoudelijk naar taken en instrumenten als organisatorisch naar structuur en werkingsgebied? Hierbij formuleren we de verwachting dat niet alleen de inhoud van ondersteuning, maar ook de ondersteuningsmethodiek bepalend is voor de institutionele vormgeving van de ondersteuningsstructuren. Elementen van analyse zijn:

- de rol- en taakverdeling tussen gespecialiseerde ondersteuningsdiensten en ledenfederaties;
- de rol- en taakverdeling tussen gespecialiseerde ondersteuningsdiensten en reguliere ondersteuningsdiensten;
- de relatie tussen de diverse beleidsniveaus.

3. Onderzoeksmethode en dataverzameling

3.1 Onderzoeksmethode

Door het sterke beleidsgerichte karakter van dit onderzoek wordt gekozen voor een dataverzameling vanuit de basis van de sector, het werkveld. Het vertrekpunt in het onderzoek zijn de noden en behoeften aan ondersteuning bij de bedrijven en organisaties in de sociale economie. Hierbij wordt abstractie gemaakt van de bestaande ondersteuningsorganisaties en -structuren. Beleidsontwikkelingen en nieuwe taken in de sociale economie kunnen immers leiden tot andere en nieuwe noden en behoeften, met een aangepaste ondersteuningsstructuur.

De onderzoeksvragen leiden tot een onderzoeksopzet met vier onderzoeksfasen:

- fase 1: vragenlijst bij afnemers van ondersteuning;
- fase 2: voorbereidende interviews met beleidsactoren en aanbieders;
- fase 3: panels per stakeholder;
- fase 4: beleidsaanbevelingen en rapportering.

Methodologisch worden vier sporen gevolgd:

- literatuurstudie;
- schriftelijke bevraging bij afnemers;
- bilaterale interviews bij beleidsactoren en aanbieders;
- panels per stakeholder.

De output van het onderzoek is de volgende:

- toekomstgerichte invulling van ondersteuning in functie van nieuwe taken, noden en behoeften binnen sociale economie;
- beleidsaanbevelingen voor geïntegreerde ondersteuning aan sociale economie, zowel inhoudelijk naar taken en instrumenten als organisatorisch naar structuur en werkingsgebied.

3.2 Doelgroep

Bij het bevragen van de noden en behoeften aan ondersteuning in de sociale economie worden vrijwel alle stakeholders betrokken. De professionelen vormen de belangrijkste groep stakeholders. Bij deze groep moet echter een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds de eigenlijke sociale ondernemingen en anderzijds de ondersteunende organisaties zoals de adviesbureaus en de startcentra.

Ten tweede zijn de beleidsmakers op de diverse beleidsniveaus (lokaal, regionaal/provinciaal, Vlaams) belangrijk om noden en prioriteiten aan te geven voor ondersteuning aan de sociale economie, zowel inhoudelijk als organisatorisch.

De andere stakeholders tot slot, met name de gebruikers en het personeel (doelgroepwerknemers binnen de sociale economie), worden niet rechtstreeks betrok-

ken in het onderzoek. De groep van gebruikers is immers zeer divers: het gaat om particulieren, bedrijven, lokale overheden. Onrechtstreeks worden zij wel betrokken als stakeholders in de bevraging van beleidsmakers en professionelen.

3.3 Dataverzameling

In een eerste stap wordt een survey-onderzoek georganiseerd bij de afnemers van ondersteuning (de sociale economie ondernemingen). In de tweede stap worden bilaterale interviews afgenomen bij aanbieders van ondersteuning en beleidsactoren. De derde stap bestaat uit het organiseren van een aantal panelgesprekken.

3.3.1 Fase 1: survey-onderzoek

De vragenlijst wordt opgenomen als bijlage 1 van dit onderzoek. De vragenlijst peilt naar de intensiteit van de ondersteuningsbehoeften en de prioritaire behoeften bij sociale economie ondernemingen. Daarnaast wordt bevestigd welke ondersteunende instanties de gebruikers hebben geraadpleegd, welke de gewenste ondersteuningsmethodiek is en op welk geografische niveau de ondersteuning best vorm krijgt. De bevraging betreft een postenquête met twee schriftelijke rappels. De totale populatie werd bevestigd door gebruik te maken van het adressenbestand van het Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie.

In de vragenlijst worden behoeften aan ondersteuning over elf categorieën bevestigd op drie niveaus: het niveau van de doelgroepwerknemers, de organisatie en de sector. Op het niveau van de doelgroepwerknemers worden volgende twee categorieën onderscheiden: de begeleidingsmethodieken en de benadering van specifieke welzijnsproblemen. Op het niveau van de organisatie werd gepeild naar ondersteuningsbehoeften over drie domeinen: het verwerven van financiële ondersteuning, bedrijfseconomische ondersteuning en juridische ondersteuning. Op het niveau van de sector kunnen behoeften zich manifesteren op 6 domeinen: onderzoek en ontwikkeling, vorming, informatie en communicatie, overleg en samenwerking, visieontwikkeling en beleidssignalering en -beïnvloeding.

Binnen elke categorie werd gepeild naar de intensiteit van de behoeften door verschillende items voor te leggen aan de respondenten. Voor 61 items verspreid over de elf behoeftecategorieën werd gevraagd in welke mate de onderneming behoefte heeft aan ondersteuning. Er werd ook gevraagd op welke instantie de onderneming momenteel of in het verleden een beroep doet of gedaan heeft. De respondenten konden kiezen uit 20 antwoordmogelijkheden (zie bijlage 1). Vervolgens werd de respondent gevraagd de elf categorieën behoefte te rangschikken volgens belangrijkheid.

De postenquête werd verstuurd naar acht verschillende werkvormen of afnemers van ondersteuning: sociale (SW) en beschutte werkplaatsen (BW), arbeidszorg-

centra (AZ), invoegbedrijven (invoeg), buurt- en nabijheidsdiensten (BND), activiteitscoöperaties (AC), de regisseurs van de jeugdwerkloosheidsplannen (JWP) en de regisseurs van de actieplannen lokale diensteneconomie (LDE) (enkel in de centrumsteden). De totale populatie LDE bestaat uit drie deelgroepen: de centrumsteden, de buurt- en nabijheidsdiensten en de initiatieven van de OCMW's en PWA's. Per werkvorm werd één vragenlijst verstuurd. Naar 62 organisaties werden meerdere vragenlijsten verstuurd, omdat deze organisaties meerdere werkvormen inrichten.

3.3.2 Fase 2: bilaterale interview met aanbieders van ondersteuning en beleidsactoren

Voor de aanbieders van ondersteuning en beleidsactoren worden een aantal bilaterale interviews voorzien, met vragen naar ondersteuningsbehoeften bij de sociale economie ondernemingen. Dit gebeurt via semi-gestructureerde face-to-face interviews op basis van een topiclijst die voorafgaand wordt bezorgd aan de respondenten (zie bijlage 2). Tabel 1.3 geeft een overzicht van de bevraagde aanbieders en beleidsactoren.

Tabel 1.3 Geïnterviewde respondenten tijdens de tweede fase van het onderzoek

Type	Organisatie	Deelnemers
Beleidsactoren	Kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen	Mevr. Mieke Vercaeren
	Departement Werk en Sociale Economie	Mevr. Kathleen Vandebroek
	Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie	Dhr. Erik Lodewijckx
	Kabinet van de Staatssecretaris voor Duurzame Ontwikkeling en Sociale Economie	Mevr. Hilde de Gezelle
Startcentrum Adviesbureau	De Punt	Dhr. Mark Standaert
	Hefboom	Dhr. Dirk Dalle
Alternatieve financiers	Trividend	Mevr. Kathleen De Ruytter en Dhr. Bernard Fornoville
	Ledenfederaties	SST
	KBN	Dhr. Jan Van Passel
	VLAB	Mevr. Christel Van Roelen
	VVSG	Mevr. Ann Jughmans
	VOSEC	Mevr. Greet Castermans

3.3.3 Fase 3: focusgroepen

De derde fase is de organisatie van panels per stakeholder (organisaties in de sociale economie, aanbieders van ondersteuning en beleidsmakers). Tijdens deze focusgroepen worden de survey- en interviewbevindingen voorgelegd aan de stakeholders. De focusgroepen werden opgevat als een delphi-onderzoek waarbij de output van het voorgaande focusgroep werd gebruikt als input bij de volgende. Het opzet van deze focusgroepen is te komen tot prioriteiten in ondersteuning en een eerste toets van voorstellen voor organisatie en vormgeving van ondersteuning. Er werd per groep van stakeholders één focusgroep georganiseerd. Het streefdoel was te komen tot een groep van 10 tot 12 deelnemers. De samenstelling van de focusgroepen gebeurde in overleg met de opdrachtgever en de werkgroep sociale economie. De samenstelling van de focusgroepen wordt weergegeven in de tabellen 1.4 tot 1.6. Het panel met deelnemers aan de focusgroep gebruikers van ondersteuning werd samengesteld op basis van geografische spreiding, grootte en activiteitenbranche. Voor de samenstelling van het panel met de aanbieders van ondersteuning werden vertegenwoordigers van alle bestaande Vlaamse ondersteunende instanties aangeschreven. Voor de samenstelling van het panel met beleidsactoren werden vertegenwoordigers van het Vlaamse, provinciale en lokale beleid aangeschreven, evenals de sociale partners en de sector zelf.

Tabel 1.4 Deelnemers aan de focusgroep gebruikers van ondersteuning

Deelnemers	Organisatie
Dhr. Ivan De Bie	Ryhove (beschutte werkplaats)
Dhr. Ludo Van Eeckhoven	Nevelland (beschutte werkplaats)
Dhr. Filip Van Lommel	Groenwerk - De Winning (sociale werkplaats)
Dhr. Paul Stessens	Kringwinkel Hageland
Dhr. Paul Schats	Team Alken (invoegonderneming en LDE)
Dhr. Luc Peters	IGO Leuven (invoegonderneming en LDE)
Dhr. Nico Vranckaert	Wintage (invoegonderneming)
Dhr. Paul Busschots	Buurtbeheerbedrijf Manus (LDE)
Dhr. Jean-Marie Viane	vzw Bik (LDE)
Dhr. Danny Morel	Startpunt (activiteitencoöperatie)

Tabel 1.5 Deelnemers aan de focusgroep aanbieders van ondersteuning

Deelnemers	Organisatie
Dhr. Dirk Dalle	Alternatieve financiers
Dhr. Bernard Fornoville	Trividend
Dhr. Peter De Bruyn	Activiteitencoöperaties
Dhr. Luc De Gandt	Startcentra
Dhr. Jan Van Passel	Koepel buurt- en nabijheidsdiensten
Dhr. Filip Lenders	Koepel Vlaamse Kringloopcentra
Mevr. Katrien Van den Broucke	Federatie van sociale werkplaatsen en arbeidszorgcentra
Dhr. Steven De Schepper	Vlaamse Invoeg Platform
Mevr. Christel Van Roelen	Vlaamse federatie van beschutte werkplaatsen
Mevr. Marjan Van Uytsel	Provinciaal steunpunt sociale economie Antwerpen
Mevr. Sandra Bultheel	VLAO
Dhr. Dirk Claus	Stad Kortrijk

Tabel 1.6 Deelnemers aan de focusgroep beleidsactoren

Deelnemers	Organisatie
Dhr. Mark Vanhumbeeck	Kabinet Vlaams Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen
Mevr. Sabine Lievens	Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie, Subsidieagentschap
Mevr. Anne Van Beneden	Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen
Dhr. Yves Van Hulsel	ACV
Mevr. Greet Castermans	VOSEC
Mevr. Ann Jughmans	VVSG
Mevr. An Verboven	Provincie Antwerpen dienst economie
Mevr. Kathleen Vandebroek	Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie, Departement WSE

HOOFDSTUK 2

ANALYSE VAN DE SURVEY

1. Inleiding

In dit hoofdstuk volgt een bespreking van het globale beeld van de behoeften, de prioritaire behoeften en een meer gedetailleerde bespreking van de belangrijkste behoeften. De behoeften aan ondersteuning worden gekoppeld aan drie kenmerken van de organisatie: de werkvorm, de grootte van de onderneming en de hoofdactiviteit van de organisatie. Tot slot volgt een bespreking van het gewenste geografische niveau voor de vormgeving van de ondersteuning en de gewenste ondersteuningsmethodiek.

Aangezien de bevroegde populatie erg gevarieerd is, werd deze in twee groepen ingedeeld voor de analyse: een eerste groep betreft de maatwerkbedrijven, de lokale diensteneconomie en de invoegbedrijven (n=145). Deze werkvormen zijn zuivere gebruikers van ondersteuning, omdat het aanbieden van ondersteuning niet tot hun hoofdactiviteit behoort. Een tweede groep wordt gevormd door organisaties die een dubbele rol vervullen zoals de activiteitencoöperaties en de regisseurs van de jeugdwerkloosheidsplannen en de actieplannen lokale diensteneconomie (n=14). Zij fungeren enerzijds als aanbieders van ondersteuning maar anderzijds maken zij zelf ook gebruik van ondersteuning. Om die reden wordt deze deelgroep afzonderlijk besproken.

2. Respons en non-respons

2.1 Responsgraad

In totaal werden er 648 vragenlijsten verzonden naar 575 organisaties uit de sociale economie. Er werden 168 vragenlijsten ingevuld terug bezorgd. De reden dat er meer vragenlijsten dan organisaties verzonden werden ligt in het feit dat sommige organisaties meerdere werkvormen inrichten. Deze organisaties kregen telkens een aparte vragenlijst per werkvorm met de vraag de vragenlijst voor elke werkvorm in te vullen. De populatie bestond uit de beschutte werkplaatsen, de sociale werkplaatsen, de buurt- en nabijheidsdiensten (ook ingericht door de

OCMW's), de invoegbedrijven, de activiteitencoöperaties en de regisseurs van het beleidsplan jeugdwerkloosheid en lokale diensteneconomie. De gegevens voor het samenstellen van de populatie zijn afkomstig van het Subsidieagentschap Werk en Sociale Economie (Vlaamse Gemeenschap).

Indien we abstractie maken van 80 kringloopcentra en -winkels,⁶ werden er 567 vragenlijsten verzonden naar 494 organisaties, waarvan 163 vragenlijsten ingevuld werden teruggezonden. De responsgraad voor de werkvormen bedraagt dus 28,7% (567 werkvormen). De responsgraad op het niveau van de organisaties bedraagt 33% (494 organisaties). Een hoge non-respons is een typisch nadeel verbonden aan postenquêtes (Billiet & Waege, 2001). Voor dit onderzoek is de lage respons echter opvallend. Zo is de bevraagde populatie geen onbekende populatie in tegenstelling tot een klassieke steekproef waarbij de respondenten geen (rechtstreekse) relatie hebben met de opdrachtgever. Daarenboven werden ter verhoging van de respons twee rappelbrieven verstuurd en werd via elektronische nieuwsbrieven van de ledenfederaties en VOSEC een extra oproep gedaan om te participeren aan het onderzoek. Tabel 2.1 geeft een schatting van de respons per werkvorm.

Tabel 2.1 Responsgraad per organisatie en per werkvorm, n=567, 2007

Aantal werkvormen/ organisaties	Werkvorm	Aantal org.	Respons aantal org.	Respons aantal wv.	Respons (in %)
1 werkvorm	Sociale werkplaats (SW)	56	29	29	56,9
	Beschutte werkplaats (BW)	76	21	21	27,6
	Buurt- en nabijheidsdienst (BND)	126	40	40	31,7
	Invoegbedrijf (invoeg)	145	30	30	20,1
	Activiteitencoöperatie (AC)	3	2	2	66,7
	Regisseurs jeugdwerkloosheid	13	3	3	23,1
	Regisseurs lokale diensteneconomie	13	8	8	61,2
2 werkvormen	SW + arbeidszorg	42	18	20	42,9
	SW + BND	5	0	0	0,0
	Invoeg + AC	1	1	2	100,0
	BW + SW	1	1	1	100,0
	Invoeg + BND	4	1	1	25,0
3 werkvormen	SW + BND + arbeidszorg	8	4	4	50,0
4 werkvormen		0	-	-	-
5 werkvormen	2xBND + arbeidszorg + 2xSW	1	1	2	100,0
Totaal aantal organisaties		494	159	-	32,2
Totaal aantal werkvormen		567	-	163	28,7

⁶ Waarvan de werkvorm niet gekend is.

Tabel 2.1 Responsgraad per organisatie en per werkvorm, n=567, 2007. Vervolg

Aantal werkvormen/ organisaties	Werkvorm	Aantal org.	Respons aantal org.	Respons aantal wv.	Respons (in %)
totaal 1 werkvorm		432	133	133	30,1
totaal >1 werkvorm		62	26	30	42,0
kringloopactiviteit + sociale werkplaats		25	15	16	60,0

Bron: Eigen berekeningen

De sociale werkplaatsen later de hoogste respons optekenen, de invoegbedrijven de laagste. Slechts 20% van de invoegbedrijven heeft de vragenlijst ingevuld teruggezonden. Volgens de focusgroep gebruikers (zie verder hoofdstuk 3) wordt deze lage respons grotendeels verklaard door de grote administratieve belasting waarmee invoegbedrijven te kampen hebben. Bovendien betroffen de laatste erkenningsaanvragen tot invoegbedrijf voornamelijk grote bedrijven die geen specifieke sectorale ondersteuning (uit de sociale economie) behoeven, maar terug kunnen grijpen naar reeds benutte ondersteuning voor hun reguliere activiteiten. De activiteitencoöperaties en regisseurs vormen een kleine groep in de populatie zodat conclusies voorbarig zijn. Het is ook opvallend dat vrijwel alle organisaties met meerdere werkvormen slechts één vragenlijst terugzenden met de melding dat de antwoorden voor alle ingerichte werkvormen gelden. De focusgroep van de aanbieders (zie verder hoofdstuk 3) haalde nog enkele redenen aan voor de lage respons. Zo was er meer tijd nodig dan de op de vragenlijst vermelde vijftien minuten om de vragenlijst in te vullen.

Van de 163 ingevulde vragenlijsten zijn er 34% afkomstig van de sociale werkplaatsen, 13,5% van de beschutte werkplaatsen, 28,8% van de buurt- en nabijheidsdiensten en 20,2% van de invoegbedrijven. De overige vragenlijst zijn afkomstig van de activiteitencoöperaties en de regisseurs.

Bij 24 organisaties werd de reden van non-respons geregistreerd (zie tabel 2.2). Voor een twaalftal organisaties beschikten we niet over de juiste adressen. De brieven werden dus niet besteld. Eén organisatie stuurde de vragenlijst blanco terug. Zes organisaties meldden dat de vragenlijst volgens hun niet van toepassing was op de onderneming. Vijf respondenten gaven expliciet aan dat ze slechts één vragenlijst invulden voor de verschillende werkvormen. Vijf vragenlijsten werden ingevuld door organisaties die niet behoorden tot de doelgroep.

Tabel 2.2 Geregistreerde redenen van non-respons, n=24, 2007

Redenen non-respons	Aantal
Niet-besteld/verhuisd	12
Niet van toepassing volgens respondent	6
Eén vragenlijst voor meerdere werkvormen	5
Blanco teruggestuurd	1

Bron: Eigen bewerkingen

Voor de lage respons kunnen meerder verklaringen gegeven worden. Ten eerste zijn er verklaringen die eigen zijn aan de vragenlijst en de populatie zoals:

- fouten in de gegevens van de onderzochte populatie:
 - niet alle ondernemingen uit het adressenbestand van het Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (Vlaamse Gemeenschap) behoren tot de onderzoekspopulatie (bv. ledenfederaties);
 - het adressenbestand maakt geen onderscheid tussen vestigingen en erkende ondernemingen (kleinste eenheid van steekproef). Het bestand bevat bijvoorbeeld 77 beschutte werkplaatsen terwijl er slechts 55 erkende vzw's zijn. BEWEL is bijvoorbeeld één centraal aangestuurd vzw met tien beschutte werkplaatsen verspreid over Limburg;
 - onjuiste adressen (niet-besteld);
 - dubbeltellingen;
- de benodigde tijd om de vragenlijst in te vullen was langer dan aangegeven in de vragenlijst (15 minuten);
- van de 62 organisaties met meer dan één werkvorm, vulden slechts vier organisaties (of 6,5%) een vragenlijst voor twee werkvormen in. Vijf ondernemingen gaven expliciet aan dat ze slechts één vragenlijst invulden voor de meerdere werkvormen;
- de lage respons van de regisseurs van de jeugdwerkloosheidsplannen kan mogelijk verklaard worden doordat de regisseurs dezelfde zijn als deze van de actieplannen lokale diensteneconomie;
- de vragenlijst werd niet specifiek afgestemd op de regisseurs jeugdwerkbeleidsplannen en beleidsplannen lokale diensteneconomie.

Ten tweede zijn er verklaringen die eigen zijn aan de behoeften en het ondersteuningsaanbod:

- het al dan niet benutten van de bestaande ondersteuningsinstrumenten;
- regionale verschillen in het ondersteuningsaanbod;
- rijpheid van het bedrijf.

Er zijn geen gegevens voorhanden om de lage responsgraad in detail te analyseren.

2.2 Kenmerken van de respondenten

Tabel 2.3 toont de respons uitgesplitst per provincie. De hoogste respons is afkomstig van ondernemingen uit de provincies Oost-Vlaanderen (37,2%) en West-Vlaanderen (36,4%). De laagste respons is afkomstig uit de provincie Vlaams-Brabant (20,3%).

Tabel 2.3 Responsgraad per provincie, n=163, 2007

Provincie	Aantal teruggestuurde vragenlijsten	Aantal werkvormen	Responsgraad (in %)
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	3	7	42,9
Vlaams-Brabant	12	59	20,3
Limburg	25	82	30,5
Oost-Vlaanderen	35	94	37,2
West-Vlaanderen	40	110	36,4
Antwerpen	48	146	32,9
Ontbrekende waarden	0	69	0,0
Totaal	163	567	28,7

Bron: Eigen bewerkingen

Tabel 2.4 toont welke kansengroepen de diverse sociale economie ondernemingen tewerkstellen. De meeste organisaties werken met langdurig werkzoekenden (83%), laaggeschoolden (78%), allochtonen (66%), oudere (64%) en jongere werkzoekenden (60%).

Tabel 2.4 Respons ingedeeld naar tewerkgestelde kansengroepen in de onderneming, n=163, 2007

Kansengroep	Aantal werkvormen	Percentage organisaties
Jonge werkzoekenden	94	59,9
Oudere werkzoekenden	101	64,3
Langdurig werkzoekenden (>2 jaar)	131	83,4
Laaggeschoolde werkzoekenden	122	77,7
Allochtone werkzoekenden	104	66,2
Arbeidsgehandicapte werkzoekenden	68	43,3
Personen in armoede	68	43,3
Andere:	34	21,6
Verwijzing naar tewerkstellingsmaatregelen/werkvorm	11	
Ex-gedetineerden	3	
Alleenstaande vrouwen met kinderen	2	
Personen met psychische, fysieke en psychosociale problemen	6	
Personen met verslavingsproblematiek	1	
Langdurig werkzoekenden (>5 jaar)	3	
Jongeren die deeltijds onderwijs volgen	2	
Politieke vluchtelingen	1	
Laaggeletterden en personen die het Nederlands niet beheersen	2	
Verwijzing naar combinatie van problematieken/doelgroepen/tewerkstellingsmaatregelen	8	
Ontbrekende waarden	11	6,7

Bron: Eigen bewerkingen

Eén vierde van de participerende ondernemingen heeft minder dan 10 werknemers in dienst (zie tabel 2.5). Een kwart van de participerende organisaties stelt 21 tot 50 werknemers tewerk. Twintig procent van de ondernemingen hebben een personeelsomvang van meer dan 100 werknemers.

Tabel 2.5 Respons ingedeeld naar personeelsomvang van de onderneming (aantal werknemers (omkaderingspersoneel en doelgroepenwerknemers)), n=163, 2007

Aantal werknemers	Aantal werkvormen	%	Cumulatief %
≤5	24	14,7	14,7
6-10	16	9,8	24,5
11-15	20	12,3	36,8
16-20	5	3,1	39,9
21-50	42	25,8	65,7
51-100	22	13,5	79,2
101-150	15	9,2	88,4
>150	19	11,7	100,0
Totaal	163	100,0	

Bron: Eigen bewerkingen

Tabel 2.6 toont de hoofdactiviteit van de ondernemingen en de jaaromzet (exclusief subsidies). Twee derde van de ondernemingen heeft dienstverlening als hoofdactiviteit. Dienstverlening is een activiteit die in eerste instantie door de buurt- en nabijheidsdiensten wordt uitgevoerd (36%). Dit type activiteit heeft de hoogste gemiddelde omzet na productie. Deze laatste activiteit wordt door twintig procent van de ondernemingen uitgevoerd, in hoofdzaak beschutte (48%) en sociale werkplaatsen (36%). Verkoop is hoofdzakelijk een activiteit van sociale werkplaatsen (75%), onder andere onder de vorm van kringloopactiviteiten. Werken en onderhoud zijn activiteiten die door sociale werkplaatsen (53%), buurt- en nabijheidsdiensten (41%) en invoegbedrijven (41%) worden uitgevoerd.

Tabel 2.6 Respons ingedeeld naar hoofdactiviteit en gemiddelde omzet op jaarbasis, n=163, 2007

Hoofdactiviteit	Aantal organisaties	Gemiddelde omzet op jaarbasis (excl. subsidies)	Minimum-waarde	Maximum-waarde
Productie	31 (19,0%)	3 205 532 (n=22)	3 200	15 533 100
Verkoop	34 (20,9%)	630 987 (n=25)	10 000	4 150 000
Werken/onderhoud	39 (23,9%)	325 504 (n=25)	4 000	1 100 000
Dienstverlening	102 (62,6%)	1 623 720 (n=52)	250	22 266 100
Opleiding en vorming	11 (6,7%)	58 671 (n=5)	900	180 000

Bron: Eigen bewerkingen

3. Behoeften van maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven

3.1 Globaal beeld van de behoeften aan ondersteuning

Om een globaal beeld te krijgen van de behoeften aan ondersteuning kunnen de behoeften worden ingedeeld op het niveau van de behoeftecategorieën en vervolgens op het niveau van de items (zie bijlage 1 vragenlijst). Voor elk item kon de respondent kiezen tussen vier antwoordcategorieën (helemaal geen, in beperkte mate, in sterke mate behoefte aan ondersteuning en niet van toepassing). Voor de analyse werd de categorie 'helemaal geen behoefte' samengevoegd met de categorie 'niet van toepassing'. De categorie 'in beperkte mate behoefte aan ondersteuning' varieert weinig over de verschillende items heen. Het percentage van de antwoordcategorie 'helemaal geen behoefte/niet van toepassing' hangt dus sterk samen met de antwoordcategorie 'in sterke mate behoefte'. Daarom worden de items in tabel 2.7 gerangschikt volgens het percentage ondernemingen dat aangeeft 'in sterke mate' behoefte te hebben aan ondersteuning.

Tabel 2.7 Tien sterkste behoeften aan ondersteuning en meest vermelde ondersteunende instantie, maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=144, 2007

Item	Behoeftecategorie	Niveau	% In sterke mate behoefte aan ondersteuning	Meest vermelde ondersteuners
Toeleiding	Begeleidingsmethodieken	Doelgroep	50	LWW-OCMW
Vorming	Vorming	Sector	38	Ledenfederaties
Opleiding/werkervaring	Begeleidingsmethodieken	Doelgroep	36	VIVO
Samenwerking binnen de sector	Overleg en samenwerking	Sector	33	Ledenfederaties
Kwaliteitsmanagement	Bedrijfseconomische ondersteuning	Organisatie	33	Ledenfederaties
Competentiemanagement	Bedrijfseconomische ondersteuning	Organisatie	29	Ledenfederaties
Ontwikkelen van beheers- en opvolgingsinstrumenten	Bedrijfseconomische ondersteuning	Organisatie	28	Ledenfederaties
Visieontwikkeling rond sociale economie (alle sectoren)	Visieontwikkeling	Sector	27	Ledenfederaties
Adviesfunctie naar beleid	Beleidssignalering en -beïnvloeding	Sector	27	Ledenfederaties
Visieontwikkeling rond sociale economie (binnen de sector)	Visieontwikkeling	Sector	26	Ledenfederaties

Bron: Eigen bewerkingen

Bij de tien belangrijkste ondersteuningsbehoeften behoren twee items tot de categorie 'ondersteuning bij begeleidingsmethodieken' (zoals toeleiding en opleiding/werkervaring) en drie items tot de categorie 'ondersteuning bij bedrijfseconomisch management' (zoals kwaliteits- en competentie management, ontwikkelen van beheers- en opvolgingsinstrumenten). Vijf items behoren tot ondersteuningsbehoeften op organisatieoverschrijdend niveau (zoals vorming, samenwerking, visieontwikkeling en adviesfunctie naar het beleid). Opvallend is de sterke behoefte aan ondersteuning bij de toeleiding en bij opleiding en werkervaring. De meest vermelde ondersteuners zijn hier respectievelijk de lokale werkwinkel/OCMW en het VIVO. De ledenfederaties zijn voor alle overige behoeften de meest vermelde ondersteunende instantie, ook bij de behoefte aan bedrijfseconomische ondersteuning.

Tabel 2.8 toont de intensiteit van de behoeftecategorie per werkvorm. Daartoe werden totaalscores berekend door per item een score toe te kennen aan elk van de drie antwoordcategorieën: -1, 0 en +1 voor respectievelijk de antwoordcategorieën 'niet van toepassing/helemaal geen behoefte', 'in beperkte mate behoefte' en 'in sterke mate behoefte' aan ondersteuning. De scores worden per item berekend en vervolgens opgeteld per behoeftecategorie. Aldus verkrijgt men een totaalscore per behoeftecategorie die de intensiteit van de behoefte reflecteert. Deze score wordt gedeeld door het aantal items waarop de respondent heeft geantwoord⁷. De gemiddelde score per domein kan variëren tussen -1 en 1, waarbij een hogere score duidt op een sterkere mate van behoefte aan ondersteuning. In tabel 2.8 worden de drie meest uitgesproken behoeften voor elke werkvorm gearceerd.

⁷ Scores per domein worden enkel berekend wanneer de respondent op minstens de helft van de items van de betrokken categorie heeft geantwoord.

Tabel 2.8 Gemiddelde score op 'mate van behoefte aan ondersteuning' per werkvorm en per behoeftecategorie, maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=144, 2007

Niveau	Domein	Totaal (n=144)	SW (n=52)	BW (n=22)	BND (n=41)	Invoeg (n=29)
Doelgroep	Begeleidingsmethodieken	-0,13	-0,01	-0,17	-0,20	-0,19
	Benadering van welzijnsproblemen	-0,33	-0,11	-0,12	-0,46	-0,70
Organisatie	Verwerven van financiële middelen	-0,69	-0,65	-0,80	-0,63	-0,79
	Bedrijfseconomische ondersteuning	-0,24	-0,12	-0,30	-0,19	-0,48
	Juridische ondersteuning	-0,30	-0,31	-0,23	-0,34	-0,29
Sector	Onderzoek en ontwikkeling	-0,45	-0,26	-0,40	-0,45	-0,83
	Vorming	-0,31	-0,25	-0,43	-0,26	-0,43
	Informatie en communicatie	-0,38	-0,32	-0,43	-0,26	-0,63
	Overleg & samenwerking	-0,23	-0,08	-0,16	-0,25	-0,55
	Visieontwikkeling	-0,06	0,04	-0,07	0,03	-0,33
	Beleidssignalering en -beïnvloeding	-0,29	-0,41	-0,29	-0,02	-0,44

Bron: Eigen bewerkingen

Op enkele uitzonderingen na vertoont de tabel overwegend negatieve waarden. Dit betekent dat er relatief meer respondenten zijn die helemaal geen behoefte hebben aan ondersteuning (of de behoefte is niet van toepassing) dan er respondenten zijn die in sterke mate behoefte hebben aan ondersteuning. Het is opvallend dat visieontwikkeling door alle werkvormen als één van de belangrijkste behoeften wordt aangeduid. Hier heeft men duidelijk nood aan ondersteuning, waarschijnlijk omdat men zich onzeker voelt over toekomstige financiële en economische ontwikkelingen. De overige ondersteuningsbehoeften zijn wat verspreid. De sociale werkplaatsen en invoegbedrijven hebben behoefte aan ondersteuning bij begeleidingsmethodieken, de beschutte werkplaatsen wensen ondersteuning bij de benadering van welzijnsproblemen.⁸ Deze werkvorm werkt met (arbeids-)gehandicapten wat deze sterke nood kan verklaren. Opvallend is dat bedrijfseconomische ondersteuning vooral door de buurt- en nabijheidsdiensten als belangrijk wordt gezien. Inzake overleg en samenwerking hebben de maatwerkbedrijven meer behoefte aan ondersteuning. Waarschijnlijk bestaat hier een verband met de recente hervormingen zoals de overgang van de beschutte werkplaatsen van Welzijn naar Werk en Sociale Economie en de oprichting van Amfion als koepel. Een voorlopige conclusie die voortvloeit uit deze bevindingen is dat de verschillen tussen de werkvormen wat de inhoud van de behoeften betreft, minder uitgesproken zijn dan op basis van de hypothese (zie hoofdstuk 1) verwacht werd.

Tabel 2.9 toont de verschillen in de intensiteit van de behoeften tussen de verschillende werkvormen. Per behoeftecategorie wordt de chikwadratwaarde berekend. Indien deze significant is, betekent dit dat er een significant verschil is in behoefte (intensiteit) aan ondersteuning tussen de verschillende werkvormen.

⁸ $\chi^2=28,39$, $df=3$, $p<0,01$.

Tabel 2.9 Verschillen in de intensiteit van de behoeften tussen maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=142, 2007

Categorie	Chikwadraat- waarde*	Werkvorm met hoogste score	Werkvorm met laagste score
Begeleidingsmethodieken	n.s.		
Benadering van welzijnsproblemen	28,39	SW + BW	Invoeg
Verwerven van financiële middelen	n.s.		
Bedrijfseconomische ondersteuning	9,23	SW	Invoeg
Juridische ondersteuning	n.s.		
Onderzoek en ontwikkeling	21,71	SW	Invoeg
Vorming	n.s.		
Informatie en communicatie	9,61	SW + BW	Invoeg
Overleg & samenwerking	13,18	SW	Invoeg
Visieontwikkeling	n.s.		
Beleidsignalering en -beïnvloeding	n.s.		

* De chikwadraatwaarde wordt enkel weergegeven wanneer $p < 0,05$ (df=3).

Bron: Eigen bewerkingen

Er zijn vijf behoeftecategorieën met een significant verschil in behoefte aan ondersteuning tussen de verschillende werkvormen. Bovenstaande tabel toont aan dat de sociale werkplaatsen gemiddeld de hoogste scores hebben en dus ook de sterkste behoefte aan ondersteuning. De invoegbedrijven hebben de laagste scores. De beschutte werkplaatsen en de lokale diensteneconomie bekleden een tussenpositie. Mogelijk zijn de sociale werkplaatsen het meest kwetsbaar omdat men kampt met scherpe concurrentie en delokalisatie van activiteiten, financiële onzekerheid of een onderontwikkelde management cultuur. De invoegbedrijven zijn daarentegen vaak van origine reguliere bedrijven die minder behoefte hebben aan ondersteuning of de reguliere ondersteuningskanalen gaan opzoeken.

Wat de personeelsomvang van de onderneming betreft, worden er voor de verschillende werkvormen geen significante verschillen gevonden in de sterkte van de behoefte aan ondersteuning. Verschillen in ondersteuningsbehoeften naar werkvorm hangen samen met verschillen in de grootte van de onderneming. Grote bedrijven (met meer dan 100 werknemers) hebben meer dan andere ondernemingen behoefte aan juridische ondersteuning⁹ en ondersteuning bij de benadering van welzijnsproblemen.¹⁰ Behoeft aan juridische ondersteuning behoort tot de vijf sterkste behoeften van de invoegbedrijven en de beschutte werkplaatsen. De behoefte aan ondersteuning van welzijnsgebonden materies is significant hoger bij de beschutte en de sociale werkplaatsen, die doorgaans een grotere personeelsomvang hebben dan de buurt- en nabijheidsdiensten.

Tabel 2.10 toont de organisaties waarop de ondernemingen uit de sociale economie een beroep doen bij hun vragen naar ondersteuning.

⁹ $\chi^2=10,18$, df=3, $p < 0,01$.

¹⁰ $\chi^2=20,34$, df=2, $p < 0,01$.

Tabel 2.10 Meest vermelde ondersteunende instanties per behoeftecategorie, maatwerkbedrijven, invoegbedrijven en lokale diensteneconomie, n=156, 2007

Niveau	Behoeftecategorie	Meest vermelde organisatie	2 ^{de} meest vermelde organisatie	3 ^{de} -5 ^{de} meest vermelde organisatie
Doelgroep	Begeleidingsmethodieken	LWW	OCMW	Andere lokale actoren (buurtorganisaties, jobkanaal)
	Benadering van welzijnsproblemen	Andere (hulpverlening & medische dienstverlening)	OCMW	
Organisatie	Verwerven van financiële middelen	Private financiers	Erkend adviesbureau	Alternatieve financiers (uitz. Trividend) & lokale overheden
	Bedrijfseconomische ondersteuning Juridische ondersteuning	Ledenfederaties Collega's, ledenfederaties, sociaal secretariaat, boekhouder	Privaat adviesbureau Privaat adviesbureau	Erkend adviesbureau Advocatenkantoor
Sector	Onderzoek en ontwikkeling	Ledenfederaties	Erkend adviesbureau	Andere
	Vorming	Ledenfederaties	VIVO	Reguliere opleidingsinstanties
	Informatie en communicatie	Ledenfederaties	OCMW	Lokale werkwinkel (vacatures)
	Overleg & samenwerking	Ledenfederaties	KVK - VOSEC	
	Visieontwikkeling Beleidssignalering en -beïnvloeding	Ledenfederaties Ledenfederaties	KVK - VOSEC Startcentra	Werkgeversorganisaties

Bron: Eigen bewerkingen

Voor het invullen van ondersteuning op het vlak van begeleidingsmethodieken worden de lokale werkwinkels, het OCMW en andere lokale actoren het meest vermeld. Dit hangt hoogstwaarschijnlijk samen met de rol van deze actoren als toeleidende instantie voor doelgroepwerknemers. Het OCMW behoort samen met medische diensten en andere hulpverlenende instanties tot de belangrijkste ondersteuners bij de benadering van welzijnsproblemen. Op het vlak van ondersteuning bij het verwerven van financiële middelen komen de private financiers en erkende adviesbureaus¹¹ het meest als ondersteuner naar voor. Trividend behoort hier niet tot de meest vermelde ondersteunende instantie. Op het domein van bedrijfseconomische ondersteuning zijn de ledenfederaties de belangrijkste actoren gevolgd door private adviesbureaus en erkende adviesbureaus voor de sociale economie. Dit is opvallend aangezien het aanbieden van bedrijfseconomische ondersteuning als een kernopdracht wordt beschouwd van de startcentra en de erkende adviesbureaus. De startcentra behoren niet tot de meest vermelde instanties, ook niet wanneer enkel rekening gehouden wordt met de invoegbedrijven. Betreffende de behoeften op het sectorale niveau zijn de ledenfederaties en VOSEC de meest vermelde ondersteunende actoren.

Behoeften kunnen niet enkel verschillen naar werkvorm of de grootte van de onderneming, maar ook naar hoofdactiviteit. In tabel 2.11 worden de verschillen in de intensiteit van de behoeften weergegeven per hoofdactiviteit. De scores worden op dezelfde manier berekend als in tabel 2.8. De drie sterkste behoeften worden telkens gearceerd. De tabel toont dat de hoofdactiviteit de aard van de behoefte aan ondersteuning bepaalt. Organisaties die productie en verkoop als hoofdactiviteit hebben, hebben een sterkere behoefte aan bedrijfseconomische ondersteuning dan andere ondernemingen. Het gaat hier voornamelijk om sociale en beschutte werkplaatsen die private en publieke organisaties als klant hebben. Zowel bij de activiteiten verkoop, werken/onderhoud als dienstverlening komt het belang van ondersteuning bij begeleidingsmethodieken naar voor. Opnieuw is de algemene behoefte aan ondersteuning bij visieontwikkeling opvallend.

¹¹ Mogelijk wordt hiermee verwezen naar Hefboom die naast erkend adviesbureau ook alternatief financier is. Een andere mogelijkheid is dat de erkende adviesbureaus de ondernemingen doorverwijzen naar financiers.

Tabel 2.11 Gemiddelde score op 'mate van behoefte aan ondersteuning' naar hoofdactiviteit* , maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=204, 2007

Categorie	Productie (n=29)	Verkoop (n=32)	Werken/ onderhoud (n=38)	Dienst- verlening (n=95)	Opleiding/ vorming (n=10)
Begeleidingsmethodieken	-0,22	0,05	-0,19	-0,09	-0,10
Welzijnsproblemen	-0,14	-0,21	-0,20	-0,43	-0,37
Financiële ondersteuning verwerven	-0,66	-0,53	-0,63	-0,71	-0,73
Bedrijfseconomische ondersteuning	-0,16	-0,04	-0,30	-0,18	-0,15
Juridische ondersteuning	-0,33	-0,29	-0,35	-0,29	-0,38
Onderzoek en ontwikkeling	-0,37	-0,30	-0,52	-0,38	-0,20
Vorming	-0,38	-0,25	-0,26	-0,27	-0,25
Informatie en communicatie	-0,44	-0,24	-0,37	-0,31	-0,58
Overleg & samenwerking	-0,06	-0,11	-0,29	-0,10	0,08
Visieontwikkeling	-0,16	0,08	-0,14	0,04	-0,05
Beleidsignalering en -beïnvloeding	-0,39	-0,18	-0,31	-0,14	0,00

* Sommige organisaties duiden meerdere hoofdactiviteiten aan.

Bron: Eigen bewerkingen

De ondernemingen met een kringloopactiviteit vormen een bijzondere groep binnen de analyse. De kringloopcentra en -winkels kunnen zich immers enerzijds beroepen op de Koepel van de Vlaamse Kringloopcentra, die zuiver activiteitsgerelateerde ondersteuning biedt. Anderzijds kunnen zij zich ook beroepen op SST voor de begeleiding van kansengroepen. Tabel 2.12 toont de verschillen in de behoeften van sociale werkplaatsen met of zonder kringloopactiviteit. De chikwaakraatwaarde dient geïnterpreteerd te worden zoals in tabel 2.9.

Tabel 2.12 Verschillen in de intensiteit van de behoeften tussen sociale werkplaatsen met en zonder kringloopactiviteit, n=52, 2007

Categorie	SW (n=52)	Chikwadraat- waarde*	SW met kringloopact. (n=16)	SW zonder kringloopact. (n=36)
Begeleidingsmethodieken	-0,01	6,28	0,25	-0,13
Benadering van welzijnsproblemen	-0,11	n.s.	-0,27	-0,04
Verwerven van financiële middelen	-0,65	n.s.	-0,65	-0,65
Bedrijfseconomische ondersteuning	-0,12	n.s.	0,05	-0,19
Juridische ondersteuning	-0,31	n.s.	-0,29	-0,32
Onderzoek en ontwikkeling	-0,26	n.s.	-0,15	-0,30
Vorming	-0,25	n.s.	-0,13	-0,31
Informatie en communicatie	-0,32	n.s.	-0,23	-0,35
Overleg & samenwerking	-0,08	n.s.	-0,02	-0,10
Visieontwikkeling	0,04	n.s.	0,22	-0,04
Beleidsignalering en - beïnvloeding	-0,41	n.s.	-0,20	-0,49

* Wordt enkel weergegeven indien $p < 0,05$ (df=1).

Bron: Eigen bewerkingen

Geen enkele ondersteuningsbehoefte heeft een significante chikwadraatwaarde, behalve de behoefte aan ondersteuning bij begeleidingsmethodieken. De ondernemingen met een kringloopactiviteit verschillen dus enkel significant van de andere sociale werkplaatsen op het vlak van de behoefte aan ondersteuning bij begeleidingsmethodieken. Voor de overige categorieën behoeften worden geen significante verschillen gevonden. In een volgende paragraaf wordt besproken welke behoeftecategorieën de organisaties het belangrijkste vinden voor een toekomstig ondersteuningsmodel.

3.2 Prioritaire behoeften

De respondenten werden gevraagd om de elf behoeftecategorieën te rangschikken naar belangrijkheid (zie vragenlijst bijlage 1 vraag 11). Elke behoeftecategorie kreeg een score toegekend op basis van de door de respondenten toegekende plaats in de rangschikking. Vervolgens worden de scores over de verschillende organisaties opgeteld en onderling vergeleken zoals weergegeven in tabel 2.13.

Tabel 2.13 Rangschikking van behoeften naar belangrijkheid, maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=129, 2007

Categorie behoefte	Totaal (1-4)		BW (n=20) (1)		SW (n=49) (2)		Invoeg (n=25) (3)		BND (n=35) (4)	
	Score	Rang	Score	Rang	Score	Rang	Score	Rang	Score	Rang
Begeleidingsmethodieken	7,67	1	7,00	3	8,37	1	8,12	1	7,20	2
Benadering van welzijnsproblemen	5,84	6	5,85	5	6,33	5	5,40	7	5,80	8
Verwerven van financiële ondersteuning	7,01	3	5,40	7,5	6,90	4	7,72	3	8,03	1
Bedrijfseconomische ondersteuning	6,64	5	7,65	1	6,98	3	6,72	5	5,20	9
Juridische ondersteuning	3,97	11	4,45	11	3,65	11	4,72	9	3,06	11
Onderzoek en ontwikkeling	4,25	10	5,75	6	4,18	10	3,48	11	3,57	10
Vorming	7,14	2	6,60	4	7,24	2	7,88	2	6,83	4
Informatie en communicatie	5,67	7	5,05	9	5,29	8	6,24	6	6,11	7
Overleg & samenwerking	6,67	4	7,15	2	5,88	7	6,80	4	6,86	3
Visieontwikkeling	5,65	8	5,40	7,5	5,90	6	4,80	8	6,49	6
Beleidssignalering en -beïnvloeding	5,15	9	4,70	10	5,08	9	4,12	10	6,71	5

Bron: Eigen bewerkingen

Ondersteuning bij begeleidingsmethodieken wordt door alle werkvormen als een prioritaire behoefte gerangschikt. Ondersteuning bij het verwerven van financiële middelen scoort ook hoog, vooral bij de buurt- en nabijheidsdiensten. Dit is veel minder het geval bij de beschutte werkplaatsen die groter zijn, langer bestaan en waarschijnlijk de juiste financieringskanalen reeds verkend hebben. Andere prioritaire behoeftecategorieën zijn bedrijfseconomische ondersteuning, vorming en overleg en samenwerking. Juridische ondersteuning samen met onderzoek en ontwikkeling vormen de minst prioritaire categorieën. Deze rangschikking stemt niet helemaal overeen met een rangschikking naar de intensiteit van de behoeften (zie 3.1). Zo is ondersteuning bij het verwerven van financiële middelen hier wel een prioritaire behoefte voor de sociale economie ondernemingen. In de volgende paragrafen worden de items uit de vragenlijst van de drie meest opvallende behoeftecategorieën ontleed. Dit gebeurt op basis van de vraag naar het globaal beeld van behoeften uit de vragenlijst.

3.3 Ondersteuning bij begeleidingsmethodieken

Uit tabel 2.14 blijkt dat ondersteuning bij de toeleiding van werkzoekenden naar de onderneming (76% heeft in sterke of beperkte mate behoefte aan ondersteuning) en ondersteuning bij de opleiding en werkervaring van doelgroepwerknemers (72%) de belangrijkste behoeften vormen binnen de categorie ondersteuning bij begeleidingsmethodieken. Intake/onthaal op maat (40%) en nazorg (48%) zijn de minst belangrijke behoeften. Voor vrijwel alle items zijn de lokale werkwinkel, het OCMW en andere lokale actoren de belangrijkste ondersteunende instanties. Voor opleiding en werkervaring zijn het VIVO en reguliere opleidingsinstanties de belangrijkste ondersteuners. De sociale werkplaatsen komen in elke categorie als de meest behoeftige werkvorm naar voor.

Tabel 2.14 Mate van behoefte aan ondersteuning bij begeleidingsmethodieken en meest vermelde ondersteunende instantie, maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=152, 2007

Item	Helemaal niet/NVT (in %)	In beperkte of sterke mate (in %)	Meest vermelde ondersteuner	% Afnemer ¹	Meest behoeftige gebruiker
Toeleiding	24	76	LWW (87%) OCMW (33%) andere lokale actoren (15%)	94,0	SW (62% ²) invoeg (52%) BW-BND (41%)
Intake en onthaal op maat	60	40	OCMW (43%) LWW (40%) andere (21%)	58,3	
Uitvoeren van screening en oriëntatie van doelgroepwerknemers	41	59	LWW (66%) OCMW (27%) andere (26%)	80,7	SW (31%) BW-BND (21%)
Opleiding/werkervaring	28	72	VIVO (35%) reg.opl. (31%) LWW(29%)	85,3	BW-SW (41%) BND-invoeg (31%)
Bemiddeling naar werk (jobcoaching)	38	62	LWW (64%) OCMW (20%) andere (19%)	69,9	SW (37%) invoeg-BND (21%)
Nazorg	52	48	LWW (61%) OCMW (39%) andere (15%)	52,2	SW-invoeg (15%)

¹ Percentage dat in beperkte of sterke mate behoefte heeft aan ondersteuning en aangeeft daarvoor beroep te doen op een ondersteunende instantie.

² Percentage dat aangeeft in sterke mate behoefte te hebben aan ondersteuning.

Bron: Eigen bewerkingen

3.4 Bedrijfseconomische ondersteuning

Tabel 2.15 toont de vijf meest genoemde items waarvoor men in beperkte of sterke mate behoefte heeft aan ondersteuning: kwaliteitsmanagement (67%), voeren van evaluatiegesprekken (65%), verzorgen van public relations (65%), beheers- en opvolgingsinstrumenten (62%) en het doorlichten van de organisatie (62%). Voor enkele behoeften wordt er weinig beroep gedaan op ondersteunende instanties:

- loopbaanbegeleiding (59% heeft helemaal geen behoefte aan ondersteuning);
- innovatiestrategie (57%);
- verkoopstrategie (56%).

Bij die items waarvoor men het meeste behoefte heeft aan ondersteuning worden de ledenfederaties het vaakst genoemd als ondersteuner. Uitzondering hierop zijn het doorlichten van de organisatie en het verzorgen van public relations, waarvoor men het meest beroep doet op een adviesbureau. Dit betekent dat de ledenfederaties meer dan andere ondersteunende instanties een belangrijke rol spelen bij het ontwikkelen van instrumenten die voor meerdere organisaties toepasbaar zijn of met andere woorden dat zij gestandaardiseerde ondersteuning voor de sector aanbieden. Daarnaast bieden zij net als de adviesbureaus ook individuele ondersteuning aan.

De belangrijke rol van de ledenfederaties is opvallend, aangezien de adviesbureaus en startcentra bedrijfseconomische ondersteuning als kerntaak hebben toebedeeld gekregen. De startcentra worden weinig vermeld als ondersteunende instantie, behalve op het vlak van innovatie en de screening van maatschappelijke meerwaarde. De rol van de startcentra weegt niet zwaarder door wanneer enkel naar het gebruik van ondersteuning door de invoegbedrijven wordt gekeken.

Een andere opvallende bevinding is dat private adviesbureaus bijna evenveel worden ingeschakeld dan erkende adviesbureaus voor de sociale economie. Dit heeft wellicht deels te maken met het feit dat beschutte werkplaatsen in de huidige regeling¹² nog geen beroep kunnen doen op een financiële tegemoetkoming bij de raadpleging van een erkend adviesbureau.

¹² Deze regeling is medio 2007 gewijzigd.

Tabel 2.15 Mate van behoefte aan bedrijfseconomische ondersteuning en meest vermelde ondersteunende instantie, maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=156, 2007

Subcategorie	Item	Helemaal niet/NVT (in %)	In beperkte of sterke mate (in %)	Meest vermelde ondersteuner	% Afnemer ¹	Meest behoeftige gebruiker
Financieel beheer en planning	Ondernemingsplan opstellen	48	52	Erkend adviesbureau (32%)	59,7	BND (38% ²)
	Haalbaarheidsstudie uitvoeren	46	54	Erkend adviesbureau (37%)	61,9	BW (41%) BND (35%)
	Subsidiedossiers opstellen	42	58	Erkend adviesbureau (26%) Ledenfederaties (22%)	52,6	BND (35%) invoeg (32%)
	Beheers- & opvolgingsinstrumenten ontwikkelen	37	63	Ledenfederaties (25%)	56,5	BND (39%)
Organisatie-ontwikkeling	Organisatie doorlichten	37	63	Erkend adviesbureau (57%)	62,9	SW (28%) BND (28%)
	Begeleiding van organisatieprocessen	38	62	Ledenfederaties (20%) Andere - EAB - priv.AB (22%)	58,1	BND (35%) SW (30%)
Kwaliteitsmanagement		32	68	Ledenfederaties (32%)	55,2	SW (42%). (kringw. (46%)) BND (41%)
Stakeholdermanagement		49	51	Erkend adviesbureau (27%) Privaat adviesbureau (27%)	34,8	BND (39%)

¹ Percentage dat in beperkte of sterke mate behoefte heeft aan ondersteuning en aangeeft daarvoor beroep te doen op een ondersteunende instantie.

² Percentage dat aangeeft in sterke mate behoefte te hebben aan ondersteuning.

Tabel 2.15 Mate van behoefte aan bedrijfseconomische ondersteuning en meest vermelde ondersteunende instantie, maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=156, 2007 (vervolg)

Subcategorie	Item	Helemaal niet/NVT (in %)	In beperkte of sterke mate (in %)	Meest vermelde ondersteuner	% Afnemer *	Meest behoeftige gebruiker
HRM-management	Taakverrijking/-splitsing	55	45	Privaat adviesbureau (31%) Erkend adviesbureau (19%)	41,7	BND (27%) SW (20%)
	Implementeren van nieuwe begeleidingsmethodieken	46	54	Ledenfederaties (44%)	57,5	SW (27%) BND (23%)
	Opleidingsplannen opstellen	46	54	Ledenfederaties (30%) Privaat adviesbureau (13%)	60,8	BND (32%) SW (21%) invoeg (17%)
	Evaluatiegesprekken voeren	34	66	Ledenfederaties (26%) Privaat adviesbureau (18%)	64,6	SW (24%) BND (23%) BW-invoeg (18%)
	Competentiemanagement	38	62	Ledenfederaties (37%)	62,1	SW (41%)
Marketing	Loopbaanbegeleiding	59	41	Privaat adviesbureau (27%) Andere (19%)	41,1	SW (18%)
	Verkoopstrategie ontwikkelen	56	44	Privaat adviesbureau (27%) Andere (19%)	48,4	SW-BND (21%) BW (20%)
Innovatie	Public relations verzorgen	34	66	Privaat adviesbureau (31%) Andere (25%)	51,6	BND (31%)
	Nieuwe producten en diensten ontwikkelen	50	50	Ledenfederaties/andere (19%) Startcentrum (16%)	53,6	SW (23%) BND (21%)
	Innovatiestrategie opmaken	57	43	Erkend adviesbureau (26%) Startcentrum/andere (17%)	37,3	SW-BND (15%)
Managen nieuwe projecten	Effectevaluatie van vernieuwende projecten	54	46	Andere (30%) Startcentrum/erkend Adviesbureau (20%)	29,7	BND (22%) SW (19%)
	Screening van maatschappelijke meerwaarde	54	46	Andere (33%) Erkend adviesbureau (14%)	36,7	BND (21%) BW-SW (15%)
		48	52	Erkend adviesbureau (29%) Startcentrum/andere (18%)	23,2	BND (24%) SW (20%)

* Percentage dat in beperkte of sterke mate behoefte heeft aan ondersteuning en aangeeft daarvoor beroep te doen op een ondersteunende instantie.

Bron: Eigen bewerkingen

3.5 Financiële ondersteuning

Tabel 2.16 toont dat de sterkste noden zich manifesteren bij het verwerven van investeringskredieten (44% heeft in sterke of beperkte mate behoefte aan ondersteuning), het laten beoordelen van de kredietwaardigheid van de onderneming (39%) en het verwerven van overbruggingskredieten (28%). Slechts weinig ondernemingen geven aan behoefte te hebben aan het verwerven van andere kredieten. Er is tevens weinig behoefte aan ondersteuning bij het verwerven van risicokapitaal zoals achtergestelde leningen en kapitaalparticipaties. Enkel achtergestelde leningen zijn toegankelijk voor vzw's. Kapitaalparticipaties zijn enkel mogelijk wanneer de handelsvorm van de onderneming een vennootschap is. Beide producten worden aangeboden door Trividend, het Vlaams Participatiefonds voor de Sociale Economie. Trividend komt weinig aan bod bij de vermelding van ondersteunende instanties. Wel wordt vaak een beroep gedaan op erkende adviesbureaus voor het verwerven van financiële middelen.¹³ De reguliere financiers worden frequenter geconsulteerd dan de alternatieve financiers.

Meerdere respondenten pleiten bij de vrije opmerkingen voor een structurele financiering van de sector. Er is daarnaast grote onwetendheid en onduidelijkheid over de beschikbare subsidiekanalen en men wenst een vereenvoudiging. In verband hiermee is men voorstander van het inrichten van een subsidieloket. De buurt- en nabijheidsdiensten verwoorden een behoefte aan ondersteuning bij de invulling van het klaverbladmodel¹⁴ op Vlaams en lokaal niveau. Verschillende gebruikers hebben behoefte aan ondersteuning bij het financieel management.

¹³ Mogelijk verwijst de respondent hier naar Hefboom, een erkend adviesbureau en alternatieve financier.

¹⁴ Het klaverbladmodel wordt gebruikt als uitgangspunt voor de structurele basisfinanciering van BND's. De middelen komen uit vier hoeken: een omkaderingspremie of loonpremie, een tewerkstellingspremie, een bijdrage in functie van de invulling van een bestaande nood binnen een bepaald domein en een vergoeding voor de dienstverlening.

Tabel 2.16 Mate van behoefte aan ondersteuning bij het verwerven van financiële middelen en meest vermelde ondersteunende instantie, maatwerkbedrijven, lokale diensteneconomie en invoegbedrijven, n=156, 2007

Item	Helemaal niet/NVT (in %)	In beperkte of sterke mate (in %)	Meest vermelde ondersteuner	% Afnemer ¹	Meest behoeftige gebruiker
Kredietwaardigheid beoordelen	61	39	Erkend adviesbureau (55%) Andere (17%)	66,7	BND (25% ²) SW (16%)
Verwerven investeringskredieten	56	44	Reguliere financier (36%) Alternatieve financier (20%) Erkend adviesbureau (16%)	77,6	SW (14%) BW-invoeg (10%)
Verwerven bedrijfskapitaalkredieten	90	10	Reguliere financiers (50%) Erkend adviesbureau (33%)	70,0	SW (12%) BND (10%)
Verwerven overbruggingskredieten	72	28	Reguliere financiers (40%) Erkend adviesbureau (20%)	42,9	BND (14%) Invoeg (10%)
Verwerven microkredieten	87	13	Erkend adviesbureau – reguliere financiers (30%)	59,0	Invoeg (7%)
Verwerven overige financiering	88	12	Erkend adviesbureau (38%) Reguliere financiers (25%)	47,0	Invoeg (7%) SW (6%)
Partners voor kapitaalparticipatie	88	12	Erkend adviesbureau (33%) Andere (33%)	50,0	BND (16%)
Verwerven achtergestelde leningen	93	7	Erkend adviesbureau/Trividend/ Startcentrum (33%)	44,4	-

¹ Percentage dat in beperkte of sterke mate behoefte heeft aan ondersteuning en aangeeft daarvoor beroep te doen op een ondersteunende instantie.

² Percentage dat aangeeft in sterke mate behoefte te hebben aan ondersteuning.

Bron: Eigen bewerkingen

4. Gewenste methodiek en gewenst geografisch niveau van het ondersteuningsaanbod

Aan de respondenten werd gevraagd per behoeftecategorie aan te geven welke de meest gewenste ondersteuningsmethodiek¹⁵ is en het meest gewenste geografische niveau voor de vormgeving van de ondersteuning (Vlaams, regionaal of lokaal). Met 'regionaal' worden de arbeidsmarktregio's of subregio's bedoeld. Met 'lokaal' wordt het gemeentelijke of stedelijke niveau bedoeld.

Uit tabel 2.17 blijkt dat voor volgende behoeftecategorieën een uitgesproken Vlaamse sturing gewenst wordt:

- financiële ondersteuning;
- onderzoek en ontwikkeling;
- visieontwikkeling;
- beleidssignalering en -beïnvloeding.

Voor andere behoeftecategorieën is het gewenste geografische organisatieniveau minder uitgesproken. Voor deze thema's verwacht men een Vlaamse sturing maar verlangt men tevens decentraal georganiseerde ingangen. Het gaat over de volgende behoeftecategorieën:

- ondersteuning bij begeleidingsmethodieken;
- bedrijfseconomische ondersteuning;
- juridische ondersteuning;
- vorming;
- informatie en communicatie.

Voor de behoeftecategorie overleg en samenwerking ziet men eerder een ondersteuning op regionaal niveau (42%). Dit heeft waarschijnlijk te maken met de behoefte aan netwerking en ervaringsuitwisseling met collega-ondernemers uit reguliere en sociale economie. Het lokale niveau is vooral belangrijk bij de benadering van welzijnsproblemen (42%).

Maatwerk en eerste lijnsdienstverlening zijn de meest gewenste methodieken. Maatwerk is voor alle doelgroepen- en organisatiegebonden behoeften de meest gewenste methodiek. Op het niveau van de sector wordt vaak het ondernemersnetwerk aangehaald als een gewenste methodiek van ondersteuning, meer bepaald bij overleg en samenwerking (45%), visieontwikkeling (29%) en beleidssignalering en -beïnvloeding (38%). Bij onderzoek en ontwikkeling worden pilootprojecten aangehaald als meest effectieve methodiek (27%).

¹⁵ Respondenten konden kiezen tussen eerstelijnsadvisering, back-office advisering, advisering via maatwerk, ondersteuning via pilootprojecten, ondersteuning via een netwerk van ondernemingen, ondersteuning via een netwerk van andere stakeholders, ondersteuning via partnerschapprojecten of konden zelf een methodiek formuleren.

Tabel 2.17 Overzicht gewenste methodiek en geografisch niveau van het ondersteuningsaanbod, n=129, 2007

Domein	Methodiek	% Methodiek	Geografisch niveau (in%)		
			Vlaams	Regionaal	Lokaal
Doelgroepen					
Begeleiding	Maatwerk	51,6	44,2	26,4	29,5
	Eerste lijn	17,5			
	Ondernemersnetwerk	12,7			
Welzijn	Maatwerk	44,0	40,8	16,9	42,3
	Eerste lijn	23,2			
	Back-office	14,4			
Organisatie					
Financieel	Maatwerk	49,6	77,9	9,2	13,0
	Eerste lijn	15,2			
	Back-office	15,2			
Bedrijfseconomisch	Maatwerk	48,4	50,8	21,3	27,9
	Eerste lijn	13,7			
	Ondernemersnetwerk	12,9			
Juridisch	Maatwerk	43,2	49,6	15,0	35,4
	Eerste lijn	34,3			
	Back-office	15,2			
Sector					
Onderzoek & ontwikkeling	Pilootprojecten	27,4	77,2	13,0	9,8
	Maatwerk	22,6			
	Eerste lijns	19,4			
Vorming	Maatwerk	45,0	44,4	32,5	23,0
	Ondernemersnetwerk	18,8			
	Eerste lijn	14,7			
Informatie & communicatie	Maatwerk	34,4	46,8	29,0	24,2
	Ondernemersnetwerk	24,8			
	Eerste lijn	20,8			
Overleg & samenwerking	Ondernemersnetwerk	44,9	38,1	42,1	19,8
	Maatwerk	18,9			
	Eerste lijn	10,3			
Visieontwikkeling	Ondernemersnetwerk	29,0	70,0	16,9	12,1
	Maatwerk	27,4			
	Eerste lijn	12,1			
Beleidsignalering en -beïnvloeding	Ondernemersnetwerk	38,0	85,9	9,1	5,0
	Eerste lijn	14,9			
	Andere stakeholders	13,2			

Bron: Eigen bewerkingen

5. Behoeften van activiteitencoöperaties en regisseurs

De activiteitencoöperaties en de regisseurs jeugdwerkloosheidsplannen en actieplannen lokale diensteneconomie vormen een aparte groep binnen de onderzoekspopulatie. Ten eerste stellen de regisseurs van beide actieplannen geen doelgroepwerknemers tewerk. Ten tweede gaat het om een erg kleine subpopulatie binnen de bevraging. Deze redenen dwingen tot voorzichtigheid bij

het formuleren van conclusies. Uit de analyse kan een overeenkomst worden vastgesteld tussen de intensiteit en de inhoud van de behoeften van de activiteitencoöperaties en de regisseurs van de jeugdwerkloosheidsplannen en de actieplannen lokale diensteneconomie. Beiden hebben hogere totaalscores dan de overige werkvormen, wat erop duidt dat zij meer dan andere werkvormen behoefte hebben aan ondersteuning. Tabel 2.18 toont de scores van de beide respondentengroepen voor de elf behoeftecategorieën. De drie sterkste behoeften situeren zich allen op het niveau van de sector en worden in de tabel gearceerd weergegeven.

Tabel 2.18 Gemiddelde score 'mate van ondersteuning aan behoefte' per werkvorm en per domein van behoeften, activiteitencoöperaties en regisseurs jeugdwerkloosheid en lokale diensteneconomie, n=14, 2007

Behoeftecategorie	AC (n=3)	Regisseurs JWP + LDE (n=11)
Begeleidingsmethodieken	0,11	-0,39
Benadering van welzijnsproblemen	-1,00	-0,90
Verwerven van financiële middelen	-0,67	-0,98
Bedrijfseconomische ondersteuning	0,11	-0,36
Juridische ondersteuning	-0,40	-0,69
Onderzoek en ontwikkeling	0,75	0,10
Vorming	0,33	-0,19
Informatie en communicatie	-0,33	-0,31
Overleg & samenwerking	0,22	0,31
Visieontwikkeling	0,17	0,39
Beleidsignalering en -beïnvloeding	0,33	0,41

Bron: Eigen bewerkingen

Tabel 2.19 toont de rangschikking van de behoeften naar belangrijkheid voor de activiteitencoöperaties en de regisseurs. Wanneer de respondenten gevraagd wordt naar de prioriteiten van de behoeften worden er weinig verschillen vastgesteld bij de regisseurs. De activiteitencoöperaties geven ondersteuning bij het verwerven van financiële middelen en ondersteuning bij begeleidingsmethodieken aan als de belangrijkste behoeften. Deze antwoorden zijn conform de bevindingen bij de andere werkvormen. Dat de regisseurs geen behoefte hebben aan ondersteuning op het niveau van de doelgroepwerknemers vloeit voort uit de aard van hun opdracht, die geen rechtstreeks contact met doelgroepwerknemers vereist.

Tabel 2.19 Rangschikking van behoeften naar belangrijkheid, activiteitencoöperaties en regisseurs jeugdwerkloosheid en lokale diensteneconomie, n=10, 2007

Categorie behoefte	AC (n=3)		Regisseurs LDE + JWP (n=7)	
	Score	Rang	Score	Rang
Begeleidingsmethodieken	9,00	2,0	2,42	11,0
Benadering van welzijnsproblemen	3,67	10,0	3,57	10,0
Verwerven van financiële middelen	10,33	1,0	6,29	5,0
Bedrijfseconomische ondersteuning	7,00	4,0	5,14	7,5
Juridische ondersteuning	6,00	5,5	4,00	9,0
Onderzoek en ontwikkeling	2,33	11,0	8,86	2,0
Vorming	5,00	7,5	5,43	6,0
Informatie en communicatie	4,00	9,0	5,14	7,5
Overleg & samenwerking	7,67	3,0	7,00	4,0
Visieontwikkeling	6,00	5,5	10,14	1,0
Beleidsignalering en -beïnvloeding	5,00	7,5	8,00	3,0

Bron: Eigen bewerkingen

6. Conclusie

Het werkveld ervaart een sterke behoefte aan ondersteuning op het vlak van de *sectorgebonden behoeften* zoals:

- vorming;
- overleg en samenwerking binnen de sector;
- visieontwikkeling;
- beleidssignalering en beïnvloeding.

De meest vermelde ondersteuners zijn de ledenfederaties. Ook naar de toekomst zijn de verwachtingen naar de ledenfederaties groot.

Ook ondersteuning bij *begeleidingsmethodieken* zoals toeleiding en opleiding/werkervaring wordt als belangrijk ervaren. Hiervoor kijkt men vooral in de richting van de lokale werkwinkel en het OCMW.

Bedrijfseconomische ondersteuning is erg belangrijk zoals hulp bij:

- kwaliteitsmanagement;
- het voeren van evaluatiegesprekken;
- het verzorgen van public relations;
- het ontwikkelen van beheers- en opvolgingsinstrumenten;
- het doorlichten van de organisatie.

Hiervoor kijkt men vooral naar de ledenfederaties en adviesbureaus. De startcentra worden weinig vermeld tenzij op vlak van innovatie en screening van maatschappelijke meerwaarde.

Men ervaart weinig ondersteuningsbehoefte met betrekking tot het verwerven van *financiële middelen*. Toch benadrukt het werkveld het prioritaire karakter van de financiële middelen. De nood aan structurele financiering en een subsidieloket wordt benadrukt. Men doet relatief meer beroep op Hefboom en de reguliere financiers.

De verschillen in behoeften naar werkvorm zijn minder uitgesproken dan verwacht. De sociale werkplaatsen en de buurt- en nabijheidsdiensten hebben het meest behoefte aan ondersteuning, de invoegbedrijven het minst. De maatwerkbedrijven hebben het meest behoefte aan ondersteuning bij welzijnsproblemen en overleg en samenwerking. Ondersteuning bij visieontwikkeling is een door het werkveld ruim gedeelde behoefte. Bedrijfseconomische ondersteuning is vooral een behoefte voor de buurt- en nabijheidsdiensten evenals een goede invulling van het klaverbladmodel.

Voor een viertal behoeften wordt het Vlaamse organisatieniveau als het meest wenselijke aangeduid. Voor een vijftal behoeften is het gewenste geografische organisatieniveau minder uitgesproken en verwacht men waarschijnlijk een centrale sturing met decentrale ingangen. Voor overleg en samenwerking verkiest men het regionale niveau. Eerstelijnsdienstverlening en maatwerk zijn de meest gewenste ondersteuningsmethodieken. Voor de behoeften op het sectorniveau vindt men een ondernemersnetwerk de meest gewenste methodiek.

De belangrijkste bevindingen op een rijtje

1. Sectorgebonden behoeften zijn belangrijk voor alle werkvormen.
2. De ledenfederaties zijn de meest vermelde ondersteunende instanties.
3. Bedrijfseconomische ondersteuning is belangrijk: hiervoor richt men zich tot de ledenfederaties en adviesbureaus, startcentra worden minder vermeld.
4. Financiële ondersteuning is prioritair, in de zin dat financiële continuïteit als erg belangrijk wordt ervaren.
5. De verschillen in behoeften naar werkvorm zijn minder uitgesproken dan verwacht. SWP en BND hebben het meeste behoefte aan ondersteuning, de IB het minste.
6. Er is geen organisatieniveau dat over alle behoeftecategorieën als meest wenselijke gekozen wordt. Waarschijnlijk verwacht men een geografisch centrale aansturing (Vlaams niveau) met decentrale ingangen (regionaal niveau).

HOOFDSTUK 3

ANALYSE VAN DE INTERVIEWS EN FOCUSGROEPEN

1. Inleiding

De focusgroepen verliepen telkens volgens hetzelfde stramien. Aan de hand van een presentatie werden de resultaten van de survey getoond. Deze presentatie bestond uit een voorstelling van het onderzoek, de opbouw van de vragenlijst, het globaal beeld van de behoeften, de prioriteiten in de behoeften, het gewenste geografisch organisatieniveau en de gewenste ondersteuningsmethodiek. De focusgroepen werden opgevat als een delphi-onderzoek waarbij de output van het voorgaande focusgroep werd gebruikt als input bij de volgende. De doelstelling van deze presentatie was dubbel. Ten eerste werden onduidelijkheden inzake het cijfermateriaal of interpretatie voorgelegd aan de deelnemers. Ten tweede werd een kritische reflectie gevraagd op de bekomen resultaten en het door de onderzoekers voorgestelde organisatiemodel.

Er vonden drie focusgroepen plaats: voor gebruikers van ondersteuning, voor aanbieders van ondersteuning en voor beleidsactoren. De opkomst was zeer bevredigend. De focusgroepen worden afzonderlijk geanalyseerd, waarbij zoveel mogelijk een thematische indeling wordt gevolgd. In grote lijnen clusteren de thema's zich rond de responsgraad, de intensiteit van de behoeften, de rol van de actoren en het door de onderzoekers voorgestelde organisatiemodel.

2. Gebruikers van ondersteuning

2.1 Financiële ondersteuning

Uit de bevraging kon de conclusie worden getrokken dat er geen ondersteuningsbehoefte is met betrekking tot het verwerven van financiële middelen. Deze stelling wordt echter weerlegd door de focusgroep. Het aanbieden van financiële ondersteuning is nodig.

Sommige ondernemingen kennen de eigen kredietwaardigheid niet dus weet men ook niet waaraan men behoefte heeft en welke ondersteuning men nodig

heeft. Het zou een voorbarige conclusie zijn te stellen dat het aanbod van Trivident (onder andere aanbod risicokapitaal) overbodig zou zijn.

2.2 Vorming

Behoeften dient men ook te differentiëren. Er is een sterke behoefte aan vorming. Maar de nood aan vorming is een algemeen begrip. Over welke vorming gaat het dan? Het kan gaan over vorming voor doelgroepwerknemers, omkaderingspersoneel of management. Dat is het voorwerp van verder onderzoek. De sociale werkplaatsen beoordelen het aanbod door VIVO¹⁶ als toereikend. Maar niemand weet waar men terecht moet voor het volledige aanbod in de regio. Het vormingsaanbod is groot, maar het vertrekt te weinig vanuit de klant.

2.3 Toeleiding

De stelling dat er een sterke behoefte is aan ondersteuning bij de toeleiding van kansengroepen en de organisatie van opleiding en werkervaring wordt door de focusgroep bevestigd. Bepaalde werkvormen (sociale werkplaatsen) zijn voor toeleiding van doelgroepwerknemers afhankelijk van de VDAB. Terzake stelt men regionale verschillen in toepassing van procedures en regels vast. De samenwerking verloopt niet overal even vlot.

Bij het organiseren van toeleidingskanalen speelt ook de maturiteitsfase van het bedrijf een rol. Zo dienen startende organisaties hun toeleidingskanalen nog te organiseren. De algemene hoogconjunctuur op de arbeidsmarkt laat zich intussen ook in de sociale economie voelen: er is een lage werkloosheid en weinig technisch geschoolde werknemers.

2.4 Rol van startcentra en adviesbureaus

De startcentra worden weinig vermeld als belangrijkste bestaande ondersteuner met betrekking tot bedrijfseconomische materies. Dit komt waarschijnlijk omdat de startcentra vooral in een opstartfase van invoegbedrijven gebruikt worden, maar geen middelen of tijd hebben voor de nazorg en opvolging. Het verzorgen van bedrijfseconomische nazorg is praktisch vaak onhaalbaar omdat startcentra over het algemeen onderbemand zijn. Op sommige plaatsen spelen de vele personeelsswissels ook een negatieve rol. Het koppelen van opvolgingsondersteuning

¹⁶ VIVO organiseert het sectorale opleidingsaanbod met sectorale en social profit middelen waarbij het opleidingsaanbod door de werkgeversfederatie SST en de vakbonden wordt bepaald. In de uitwerking van het aanbod wordt VIVO gestuurd door de raad van bestuur van het vormingsfonds sociale werkplaatsen.

(bv. driemaandelijks) aan ondersteuning bij de opstart zou de rol van de startcentra voor de invoegbedrijven kunnen versterken.

Om die redenen richten bepaalde invoegondernemingen zich voor bedrijfseconomische basisopvolging tot Trividend en wordt deze actor dus oneigenlijk gebruikt. Daarnaast kan men zich afvragen hoeveel invoegbedrijven Trividend kennen en de stap zetten naar Trividend. In essentie komt men dan op het terrein van de adviesbureaus. Eén van de redenen waarom men voor dergelijke diensten niet naar adviesbureaus gaat is het feit dat deze voor hun expertise een prijs vragen die de sociale ondernemers liever vermijden. De drempel voor het raadplegen van een adviesbureau ligt te hoog wegens de kostprijs. Nu hebben invoegbedrijven recht op één gratis SWOT-analyse door een erkend adviesbureau (op jaarbasis en tot de laatste premiebetaling). Om die redenen zou het goed zijn moesten de startcentra de eerstelijnsvragen inzake financiële en bedrijfseconomische ondersteuning kunnen opvangen, eventueel tegen een (lagere) vergoeding.

Er zijn ook regionale verschillen in spreiding, werking en aanbod van de verschillende startcentra, vaak als gevolg van een verschillende ontstaanshistoriek en de personeelsinvulling. Prioriteit ligt bij het opstarten van zoveel mogelijk invoegbedrijven maar de wijze waarop deze ondersteuning geboden wordt kan verschillen. Sommige provincies hebben drie startcentra, andere maar één. Het is niet duidelijk waarom er niet meer middelen gaan naar regio's met veel aanvraagdossiers.

De lokale diensteneconomie doet geen beroep op de startcentra want het aanbod is niet afgestemd op deze werkvorm. Nochtans hebben de buurt- en nabijheidsdiensten behoefte aan ondersteuning, onder andere op het vlak van financiën en opleiding/vorming. Deze werkvorm is hiervoor echter aangewezen op de adviesbureaus die echter onbetaalbaar zijn. Voor deze werkvorm ontbreekt een degelijke eerstelijnsopvang op regionaal niveau.

De beschutte werkplaatsen die verlieslatend waren, werden in het verleden verplicht tot het inhuren van managementondersteuning. Indien ze hiervoor beroep deden op Vlamab (Pilar) was dit gratis. Niet-verlieslatende beschutte werkplaatsen konden ook een beroep doen op Vlamab (Pilar) maar tegen betaling van een vergoeding. Dit adviesbureau is echter in december 2006 in vereffening gegaan. Op 29 juni 2007 keurde de Vlaamse Regering een besluit goed dat de weggevallen managementondersteuning voor de beschutte werkplaatsen opnieuw instelt door de inpassing in het geheel van de ondersteuningsstructuren van de sociale economie. Beschutte werkplaatsen doen over het algemeen sneller beroep op extern ingehuurde financiële expertise vanuit reguliere hoek omdat men dat de basis vindt van een goede bedrijfsvoering. Waarschijnlijk heeft dit ook met de schaal-grootte van de beschutte werkplaatsen te maken.

2.5 Ledenfederaties

De ledenfederaties zijn volgens de gebruikers inzake ondersteuning erg belangrijk, zeker voor belangenbehartiging, eerstelijnssteuning en doorverwijzing naar adviesbureaus. De ledenfederaties zijn echter ongelijk ontwikkeld en bieden verschillende diensten aan. Ledenfederaties worden ook genoemd als platform om ervaringen uit te wisselen. Op de stelling dat de rol van de ledenfederaties belangrijk is en hun werking dus uitgebreid en ondersteund te worden antwoordt de focusgroep bevestigend. Maar indien de ledenfederaties meer middelen zouden ontvangen van de Vlaamse overheid, zal men ook moeten voldoen aan bepaalde criteria. Men vindt het daarom essentieel dat er een duidelijk functioneel onderscheid is tussen opdrachten voor de sector en opdrachten voor de Vlaamse overheid. Opdrachten voor de sector (zoals belangenbehartiging) zijn gebaseerd op middelen die van de leden komen (lidgelden). Dit luik dient dus onafhankelijk te blijven. Toch ziet men de ledenfederaties als belangrijk kenniscentrum dat in opdracht van de Vlaamse overheid competenties kan detecteren, ontwikkelen en verspreiden.

2.6 Keuzes voor een gewenst model van ondersteuning

Inzake een toekomstig ondersteuningsmodel vindt men dat de kernactiviteit van de ledenfederaties vooral ligt bij de belangenbehartiging. Daarnaast acht men het niet wenselijk dat zij voor alles een aanspreekpunt zijn. Ze hebben hoogstens een inventarisatie- en doorverwijsfunctie. De invoegbedrijven richten zich nu vooral tot de startcentra voor eerstelijns hulp.

De focusgroep vindt het niet nodig om nieuwe actoren in het leven te roepen. Men dient de vragen naar ondersteuning zoveel mogelijk te beantwoorden binnen het bestaande aanbod. Waar mogelijk dringt een rationalisering zich op. Er is behoefte aan afstemming en bekendmaking van het bestaande ondersteuningsaanbod. Vaak weten de ondernemingen uit de sociale economie niet welke ondersteunende werkvormen er bestaan. Bij voorkeur wordt het ondersteuningsaanbod regionaal georganiseerd omwille van de verschillende economische situatie en arbeidsmarktsituatie.

Een lokaal of regionaal aanspreekpunt voor de gebruikers van de producten en diensten die door de sociale economie worden aangeboden is wenselijk. Er bestaat een website (www.dienstenwijzer.be), maar deze beperkt zich tot diensten. Ook andere kanalen, zoals de provinciale steunpunten sociale economie kunnen hier toe ingezet worden. Men zou ook formules als sociale clausulering kunnen bekend maken bij de lokale overheden.

Er is behoefte aan uitwisseling van ideeën en ervaring (bv. personeelsbeleid, vorming, ...) binnen en tussen werkvormen op regionaal of provinciaal niveau, zoals

het opzetten van lerende netwerken voor invoegbedrijven. Ook zouden de schotten met de reguliere sector moeten vervagen. Het wederzijds aanbod beter leren kennen kan resultaten opleveren. De vraag is welke actor het initiatief neemt om de ondernemingen in de regio samen te brengen? Bij voorkeur creëert men hiervoor geen nieuwe actor. Vosec kan een impuls geven tot regionale uitwisseling naar analogie met de Kamers van Koophandel of Unizo die ook voorzien in een clustering van beroepen. De provinciale steunpunten spelen nu een relatief kleine rol en verschillen ook inzake aanbod en werking.

3. Aanbieders van ondersteuning

3.1 De sterkste behoeften en prioriteiten

De behoefte aan *ondersteuning bij de toeleiding* komt naar voor als de sterkste behoefte. Voor de sociale werkplaatsen kan de verklaring gevonden worden in het feit dat zij voor toeleiding van doelgroepwerknemers decretaal afhankelijk zijn van de VDAB. De toeleiding naar de beschutte werkplaatsen gebeurt hoofdzakelijk via het VAPH, voor de invoegbedrijven ook via derden en OCMW's. De criteria om de doelgroep af te bakenen zijn misschien wel duidelijk, maar de invoegbedrijven vragen vooral éénvormigheid bij de interpretatie van de regelgeving en procedures.

Bij de behoefte aan *vorming* is het verrassend dat Syntra Vlaanderen niet genoemd wordt bij de meest vermelde ondersteuners. Het Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de social profit (VIVO) biedt brochures aan met mogelijke opleidingen voor doelgroepwerknemers en omkadering maar is volgens de gebruikers in de eerste plaats een intermediaire structuur met een doorverwijsfunctie naar andere actoren die opleidingen verzorgen. Het provinciaal steunpunt sociale economie Antwerpen heeft sedert een vijftal jaren een subsidiereglement voor kort- en langdurende opleidingen bedoeld voor ondernemingen uit de sociale economie. Deze opleidingen vergen voor de cursisten echter een zware tijdsinvestering.

Uit de focusgroep van de gebruikers bleek dat het vormingsaanbod groot is, maar te weinig vertrekt van de individuele behoeften van de organisaties. De ledenfederaties maken wel een sectoraal aanbod waar de individuele werkplaatsen op kunnen inschrijven. Maar omwille van de beperkte middelen dient men het aanbod te modelleren naar een grotere groep en niet naar de kleine individuele onderneming.

Inzake de behoefte aan *bedrijfseconomische ondersteuning* zijn het vaak kleinere, zwakkere ondernemingen uit de sociale economie die geen beroep doen op externe ondersteuning. Vaak hebben dergelijke ondernemingen echter het meeste baat bij ondersteuning. Aangezien kleinere ondernemingen bedrijfseconomische ondersteuning niet inkopen, vindt men een goed opleidingsaanbod belangrijk

omdat men de benodigde kennis op die manier zelf in huis wil halen. Men kan zich ook de vraag stellen in welke richting het verband loopt tussen bedrijfsprestaties en investeringen in vorming en opleiding. Is het omdat goedpresterende bedrijven veel in vorming investeren dat hun bedrijfseconomische prestaties verbeteren of is het verband omgekeerd?

Bij bedrijfseconomische ondersteuning worden de startcentra zelden aangeduid als meest vermelde ondersteuner. De startcentra vervullen hun rol wel bij de opstart van nieuwe invoegbedrijven maar daarna doet men er geen beroep meer op. Volgens de invoegbedrijven is onbekend onbemand en is de rol van de startcentra onvoldoende bekend bij de invoegbedrijven. Ook de startcentra erkennen dat er terzake nog werk aan de winkel is. De reguliere invoegbedrijven richten zich niet snel tot de startcentra voor bedrijfseconomische ondersteuning.

De startcentra krijgen een structurele financiering van de Vlaamse overheid ten bedrage van 124 000 euro en mogen niet factureren. Maar met elke opstart groeit het totaal aantal bestaande invoegbedrijven. Bij gelijk blijvende werkingsmiddelen heeft men dan geen ruimte over om voor een groeiend aantal invoegbedrijven opvolgingsondersteuning te bieden.

De focusgroep wijst op het belang van *financiële ondersteuning* aan de gebruikers. Men dient een onderscheid te maken tussen nood aan financiële middelen of behoefte aan hulp bij het verwerven van financiële ondersteuning. Er is wel een vraag naar structurele financiering (in de vorm van subsidies), maar minder vraag naar hulp bij het verwerven van financiële ondersteuning (leningen of kredieten). Het zou ook de boodschap kunnen zijn dat men vraagt de toegekende subsidies tijdig te betalen. Ook gebruiken de respondenten de terminologie rond kredieten (zoals risicokapitaal of microkredieten) niet altijd correct. De ledenfederatie van de beschutte werkplaatsen werkt momenteel met inbreng van het werkveld sterk aan de financiële ondersteuning. Waarschijnlijk beoordelen de leden om die reden de behoeftecategorie 'verwerven van financiële ondersteuning' als de derde belangrijkste. De gebruikers vinden het belangrijk erin te investeren.

De *juridische ondersteuning* wordt als één van de minst prioritaire behoeften aangeduid. De ledenfederaties geven vooral advies inzake regelgeving over de werkvorm, maar geen algemeen juridisch advies. Voor de invoegbedrijven dient men een onderscheid te maken tussen de zuivere sociale economie ondernemingen en de reguliere bedrijven met een invoegafdeling. Die laatste kunnen gebruik maken van een reeds uitgebouwd netwerk van ondersteunende instanties voor hun reguliere activiteiten.

3.2 Geografisch niveau en methodiek

Het verbaast de focusgroep niet dat het Vlaamse niveau meestal vermeld wordt als het meest wenselijke organisatieniveau. Zo werken de ledenfederaties vanuit

het Vlaamse perspectief rechtstreeks samen met de leden. In de ogen van bepaalde gebruikers zweven enkele provinciale/regionale structuren (zoals provincie of RESOC) tussen het lokale en Vlaamse niveau. Men ervaart ze als weinig betekenisvol inzake ondersteuning voor de ondernemingen. Inzake ontwikkeling van de bedrijven en hun nood aan de bevraagde ondersteuning speelt het provinciale/regionale niveau geen rol. Waarschijnlijk kunnen ze wel een rol opnemen op het vlak van overleg en samenwerking tussen ondernemingen. Ze zouden eerder een faciliterende rol kunnen spelen bij het bijeenbrengen van ondernemingen en het stimuleren van overleg op regionaal niveau (bv. organiseren van studiedagen). De startcentra vinden de provinciale steunpunten eerder aanspreekpunten met doorverwijsfunctie en niet geschikt om zelf ondersteuning te bieden als actor.

3.3 Kostprijs van advies en expertise

Ondanks tegemoetkomingen van de Vlaamse overheid blijkt de kostprijs van advisering door een erkend adviesbureau voor sommige ondernemingen te hoog. Financieel zwakkere organisaties aarzelen om beroep te doen op adviesbureaus, wachten veel te lang maar oordelen nadien dat ze de stap eerder hadden moeten zetten. Dus richten bepaalde ondernemingen zich voor advies tot startcentra die vervolgens overbevraagd worden. De adviesbureaus geven aan dat externen niet altijd zicht hebben op de werkelijke kostprijs van advisering (± 750 euro per dag volgens de adviesbureaus). Vaak schat men alleen de loonkost in. Voor de prijszetting van de adviesbureaus is het zoeken naar een haalbare prijs voor het gros van de ondernemingen. Maar men dient ook op te letten voor de gevaren van gratis dienstverlening. Het risico bestaat dat de gebruiker het advies niet naar waarde zal schatten. VLAO geeft gratis advies. Dit is moeilijk te plaatsen in de markt maar men ervaart dat het advies naar waarde wordt geschat. VLAO benadrukt wel het belang van de juiste diagnose wanneer men een vraag krijgt. Vragen worden niet altijd precies geformuleerd.

De ledenfederaties trachten hun leden te sensibiliseren voor het inhuren van professioneel advies. Op 29 juni 2007 keurde de Vlaamse Regering een besluit goed dat de uitbreiding van de verplichte ondersteuning van verlieslatende beschutte werkplaatsen naar alle andere werkvormen binnen de sociale economie door de introductie van een nieuwe managementondersteuning regelt. Voor de beschutte werkplaatsen bestaat de verplichte managementondersteuning al langer. Vele sociale economie organisaties worden gerund vanuit een voluntaristische visie maar bij management en raad van bestuur ontbreken soms de juiste competenties om een organisatie financieel en economisch gezond te leiden. Een kwalitatief goede raad van bestuur samenstellen wordt steeds moeilijker. Men zoekt op vele plaatsen bestuurders met financiële competenties. De Vlaamse overheid mag inzake competenties eisen stellen want men werkt per slot van rekening met overheidsmiddelen. Er moeten interne en externe controles komen zodat er tijdig kan ingegrepen worden.

3.4 Keuzes voor een gewenst model van ondersteuning

3.4.1 Vosec

De rol van VOSEC is het bieden van een overlegplatform voor de verschillende actoren (ledenfederaties, ondersteuners, ...) binnen de sociale economie, zonder specifieke rol inzake ondersteuning naar het werkveld. Om die redenen formuleerden de respondenten ook weinig concrete verwachtingen omtrent VOSEC. Toch is er soms onduidelijkheid over de beleidsbeïnvloedende rol van VOSEC. Men stelt zich de vraag welke werkvorm de begunstigde partij is van dit overleg.

3.4.2 Ledenfederaties

Uit de bevraging bleek dat de ondernemingen de ledenfederaties vaak vermelden als belangrijke ondersteunende instantie. De ledenfederaties gaan akkoord met de stelling dat hun rol dient uitgebreid te worden. Ledenfederaties worden gefinancierd door de leden en nemen in de eerste plaats de taken op die de leden hen opdragen zoals belangenbehartiging en overleg. Zij hebben een eerstelijnsfunctie van informeren en doorverwijzen. Voor deze taken willen de ledenfederaties onafhankelijk blijven van de Vlaamse overheid.

De tweede rol omvat taken in verband met professionalisering zoals het ontwikkelen van managementinstrumenten en het geven van begeleiding bij het gebruik ervan. Ledenfederaties kunnen specifiek voor hun werkvorm of activiteit ondersteuningsinstrumenten en knowhow ontwikkelen. Zo heeft SST ervoor gekozen een instrument voor competentieontwikkeling voor kansengroepen te ontwikkelen samen met de leden en dit bij hen te verspreiden en implementeren. KVK heeft een model rond kwaliteitsmanagement ontwikkeld. De vraag naar de ontwikkeling van instrumenten en expertise komen meestal uit het werkveld. Er zou samenwerking kunnen zijn tussen ledenfederaties en adviesbureaus bij deze ontwikkeling. De ontwikkelde instrumenten worden in een laatste fase geïmplementeerd bij overige leden en andere werkvormen. De ledenfederaties willen voor het ontwikkelen van gestandaardiseerde instrumenten niet verplicht worden een beroep te doen op de adviesbureaus. De samenwerking kan, maar heeft bij voorkeur een niet-verplicht karakter.

Voor de tweede rol willen de ledenfederaties door de Vlaamse overheid erkend worden in de vorm van financiële ondersteuning. Men is geen vragende partij voor structurele financiering van de algemene werking, wel voor projectmatige financiering in het kader van professionalisering van de sector, eventueel gekoppeld aan een resultaatsverbintenis. Men wenst geen decretale vermelding van welke ledenfederatie wat moet doen. Beide rollen kunnen gecombineerd worden indien er duidelijk schotten zijn.

De focusgroep wijst ook op de behoeften van de zwakkere, kleinere ondernemingen die weinig kans maken hun weg naar de markt van ondersteunende instanties te vinden. Hier heeft de Vlaamse overheid een aanvullende taak. Een model zou rekening moeten houden met de behoeften van deze ondernemingen.

3.4.3 Startcentra en VLAO

Bepaalde taken zijn specifiek voor de startcentra zoals het pro-actief zoeken naar invoegbedrijven. Maar een aantal taken van de startcentra en VLAO zijn gelijklopend. Het eerstelijnswork van de startcentra zoals het doorverwijzen zou goed kunnen aansluiten bij het profiel van VLAO. Een toenadering tussen het traditionele cliënteel van beide instanties zou ook verrijkend kunnen zijn. Dus dient de mogelijkheid onderzocht te worden om de startcentra te integreren in het VLAO. De rol van de startcentra wordt breder dan alleen het stimuleren van de invoegmaatregel. Ook maatschappelijk verantwoord ondernemen, diversiteitsbeleid en het vervullen van een brugfunctie tussen reguliere en sociale economie kan een opdracht worden van de nieuwe VLAO/startcentra. Het is best dat de diensten (van VLAO, startcentra, innovatieadviseurs, ...) die de Vlaamse Gemeenschap aan bedrijven biedt zo divers mogelijk zijn en gecentraliseerd worden aangeboden. Om die reden lijkt een centrale huisvesting wenselijk ten behoeve van de klant.

Het samenvoegen van de adviesbureaus en de startcentra vindt de focusgroep geen optie. Startcentra zijn regionaal georganiseerd. Een adviesbureau heeft schaalgrootte nodig om een goede adviesdienst te zijn en voldoende competenties op te bouwen. Adviesbureaus dienen expertise uit te werken en over te dragen. Vandaar het belang van het Vlaamse organisatieniveau voor de adviesbureaus.

4. Beleidsactoren

4.1 De sterkste behoeften en prioriteiten

Een belangrijke complexiteit omvat de interpretatie van de vaststelling dat het verwerven van *financiële ondersteuning* niet naar voor komt als een sterke behoefte. De vraag kan meerdere interpretaties oproepen bij de respondenten:

- ‘Vind je je weg in het huidige subsidieaanbod?’
- ‘Vind je dat er transparantie en continuïteit is met betrekking tot de subsidiëring?’

VOSEC leidt hieruit af dat er een sterke vraag is naar een subsidieloket gezien de individuele tijdsinvestering van de ondernemingen om op de hoogte te blijven van nieuwe en wijzigende subsidiereggeving op de diverse beleidsniveaus. Niet alle organisaties hebben hiervoor tijd en middelen beschikbaar.

Uit de focusgroep van de gebruikers bleek dat de drempel voor het raadplegen van een erkend adviesbureau te hoog ligt omwille van de kostprijs. Kleinere organisaties maken minder gebruik van erkend advies. De beleidsactoren benadrukken in dit verband ook de prijs van de tijd. Vaak is de verantwoordelijke van een kleinere sociale economie onderneming iemand die voor veel aspecten van de bedrijfsvoering verantwoordelijk is. Dergelijke personen kunnen zich niet altijd vrijmaken om advies in te huren en in de praktijk te brengen. Andere remmende factoren kunnen de onbekendheid met de bestaande adviespremies zijn maar ook onbekendheid met de procedures om deze premies te bekomen.

De focusgroep erkent het belang van netwerking en ervaringsuitwisseling tussen de sociale economie ondernemingen. Men benadrukt het belang van uitwisseling tussen de werkvormen. Deze kunnen een belangrijke meerwaarde zijn in het kader van verdere professionalisering en uitbouw van de sector. De capaciteit zit in de verscheidenheid van de sociale ondernemingen. Ook regelmatige contacten met bedrijven uit het reguliere circuit binnen een structurele setting zal verrijkend werken (cf. de management-exchange projecten).

4.2 Lokaal aanspreekpunt voor de gebruikers van diensten uit de sociale economie

Uit de interviews bleek de nood aan het lokaal aanspreekpunt voor gebruikers (particulieren/lokale besturen) van diensten uit de sociale economie. Men wil op die manier het aanbod of de activiteit ontsluiten voor de eindgebruiker. Hiertoe bestaat reeds de dienstenwijzer,¹⁷ een digitale databank van dienstenaanbieders. Op dit moment wordt het project verder uitgebreid naar het Vlaamse niveau. Aangezien het hier gaat om diensten, komen de beschutte werkplaatsen en de invoegbedrijven waarschijnlijk minder aan bod. Het zou een taak kunnen zijn van de ondersteuningsstructuren om het aanbod aan producten en diensten uit de sociale economie voor de eindgebruikers verder te ontsluiten en promoten.

4.3 Ondersteuningsinstrumenten

Er bestaan verschillende premies zoals de adviespremie, pluspremie of BEA-premie die al dan niet bedoeld zijn of toegankelijk zijn voor ondernemingen uit de sociale economie. Het is de taak van de overheid te interveniëren waar men het gedrag van de ondernemingen wil sturen. In die context zou een afstemming van de bestaande instrumenten kunnen leiden tot een rationelere inzet van de middelen. Men zou bepaalde instrumenten bestemd voor de sociale economie kunnen toegankelijk maken voor de reguliere economie en omgekeerd. Dit zou passen in

¹⁷ www.dienstenwijzer.be.

de doelstelling om de grenzen tussen reguliere en sociale economie te laten vervaagen.

4.4 Keuzen voor een gewenst model van ondersteuning

Uit de bevraging blijkt dat de ondernemingen vaak aankloppen bij hun ledenfederatie voor ondersteuning. De verwachtingen ten aanzien van de ledenfederaties vanuit het werkveld zijn groot. De vragen kunnen divers zijn en het dienstenaanbod van de ledenfederaties is ook divers. Men kan echter niet voor alle zaken bij de ledenfederaties terecht. Zo heeft VLAB een eigen vormingsdienst, maar is de koepel van buurt- en nabijheidsdiensten veel minder uitgebouwd. Het Vlaams Invoeg Platform is nog in opstart. De vraag is ook of het wenselijk is dat men voor individuele bedrijfseconomische ondersteuning moet terecht kunnen bij de ledenfederaties. Er dient ook een oplossing te komen voor een eerstelijnsdienstverlening aan de niet-leden. De maatwerkbedrijven zijn vrijwel allemaal aangesloten bij een ledenfederatie maar voor de invoegbedrijven en de buurt- en nabijheidsdiensten is dat veel minder het geval.

De ledenfederaties stellen vast dat er een professionalisering op het terrein nodig is via een uitbouw van de ondersteuning. Op vraag van hun leden ontwikkelen sommige ledenfederaties bepaalde specialismen inzake domeinen waarop men zich wil professionaliseren. Men doet dit in functie van de eigenheden van de werkvorm. Zo zijn er de trajecten inzake kwaliteitsmanagement binnen KVK en het competentie management binnen SST. Men dient niet telkens voor elke werkvorm een nieuw traject rond hetzelfde thema te ontwikkelen. Bovendien ontwikkelen bepaalde activiteiten zich ook onder verschillende werkvormen. Het zou de bedoeling moeten zijn de competentie terreinen zo breed mogelijk, dus werkvormoverschrijdend, aan te bieden. Het ontwikkelde professionaliseringstraject rond competentie management, ontwikkeld door SST, zou verspreid kunnen worden naar andere werkvormen. Sociale economie specifieke specialismen kunnen verder ontwikkeld worden in samenwerking met de erkende adviesbureaus en ook door de adviesbureaus verder verspreid worden. Expertises kunnen overgeheveld worden naar de adviesbureaus die instaan voor de verspreiding en implementering. Het voordeel is dat het beleidsmatig goedkoper is.

De sector (VOSEC) is zelf vragende partij om op zoek te gaan naar de aanwezige specialismen. Men dient eerst de bestaande aanwezige competenties te inventariseren en deze te verspreiden over de sector (valoriseren). In een tweede fase dient men zich de vraag te stellen welke specialismen onderontwikkeld zijn en gevraagd worden. Vervolgens dient men de ontwikkeling toe te wijzen aan de meest geschikte ledenfederatie. Deze ontvangt hiervoor projectmatige ondersteuning van de Vlaamse overheid.

Deze taak zou complementair kunnen zijn met de taak van belangenbehartiging. Dit blijft de belangrijkste kerntaak van een ledenfederatie. Uiteindelijk zijn het ook de leden die via lidgelden een mandaat geven aan hun federatie. Het geheel van deze behoeften en taken zou mogelijk blijven binnen de structuur van ledenfederaties.

Syntra Vlaanderen vraagt ook uitdrukkelijk een plaats binnen het ondersteuningsmodel. Zij zijn door het Vlaamse Gemeenschap aangezocht een vormingsaanbod uit te werken voor de professionalisering van de sector.

Uit de bevraging blijkt dat vooral de grote ondernemingen zoals grote sociale werkplaatsen en beschutte werkplaatsen gebruik maken van reguliere adviesbureaus. Deze organisaties vrezen dat de erkende adviesbureaus niet de expertise in huis hebben om grote ondernemingen te adviseren. De zwakkere ondernemingen maken nu het minst gebruik van ondersteuning omdat advies te tijdrovend of duur zou zijn. Het is van belang dat deze organisaties in een nieuw model beter ondersteund worden.

5. Conclusie

5.1 Behoeften

Zowel de gebruikers als de aanbieders erkennen het belang van het aanbieden van financiële ondersteuning. Men houdt rekening met de mogelijkheid dat heel wat zaakvoerders van kleinere ondernemingen de kredietwaardigheid van hun onderneming niet kennen en dus de nood aan financieel expertise en ondersteuning niet ten gronde kunnen beoordelen. Men erkent dat ondernemingen tijdig financiële expertise moeten inhuren maar er dient eerst consensus te groeien over een haalbare prijszetting voor het inhuren van een adviesbureau. In een model dient men de noden van de kleinere en financieel 'zwakkere' ondernemingen beter te ondersteunen gezien ze moeilijk de weg vinden naar de adviesbureaus.

De gebruikers vinden vorming erg belangrijk. Het bestaande aanbod is groot maar vertrekt te weinig van de behoeften van de individuele onderneming. Een modelering naar een grotere groep is echter een begrijpelijke noodzaak omwille van de beperkte financiële middelen.

Alle stakeholders erkennen het belang van een goede informatiedoorstroming inzake ondersteuning naar de gebruikers. Er is nood aan afstemming en bredere bekendmaking van het bestaande ondersteuningsaanbod. Vele ondernemingen zijn niet op de hoogte van de rol van bepaalde ondersteunende instanties, hun aanbod en de beschikbare overheidstegemoetkomingen. Ook is het belangrijk dat het product- en dienstenaanbod van de sociale economie beter gepromoot wordt.

5.2 Actoren

De gebruikers zijn geen vragende partij voor de oprichting van nieuwe ondersteunende instanties. De bestaande actoren moeten in staat geacht worden tegemoet te komen aan de huidige ondersteuningsvragen. Invoegbedrijven uit de reguliere sector doen minder beroep op de startcentra maar dat geldt niet voor de invoegbedrijven uit de sociale economie. Men kan enkel gebruik maken van startcentra voor en tijdens de opstart. Ook voor opvolgingsondersteuning wenst men beroep te doen op de startcentra maar dit is vaak moeilijk omwille van budgettaire beperkingen (gebrek aan middelen en mankracht). Een intensievere samenwerking met het VLAO wordt noch door gebruikers noch door ondersteuners afgewezen.

Bepaalde provinciale en regionale structuren zijn weinig betekenisvol voor de gebruikers en ondersteuners. Men kent het provinciale niveau hoogstens een doorverwijsfunctie toe maar vindt dit niveau niet geschikt om zelf als ondersteunende actor op te treden. Men heeft wel behoefte aan netwerking en regionaal georganiseerde overlegplatformen. Men ziet voor het decentrale niveau een coördinerende taak weggelegd inzake ervaringsuitwisseling en het stimuleren van overleg tussen reguliere en sociale economie. Ook het beleid erkent het belang van uitwisselingen tussen werkvormen en met de reguliere sector.

Zowel gebruikers als aanbieders erkennen de belangrijke rol van de ledenfederaties en wensen deze te bestendigen en mogelijk uit te breiden. Toch vindt men het niet wenselijk dat de ledenfederaties voor alle domeinen gespecialiseerd individueel advies verlenen. De ledenfederaties zijn ook geen vragende partij voor een algemene basissubsidiëring omdat zij hun rol van belangenbehartiging in alle onafhankelijkheid willen spelen. Daarnaast ziet men de ledenfederaties wel als een belangrijk kenniscentrum dat met steun van de Vlaamse overheid en in samenwerking met adviesbureaus competenties kan detecteren, ontwikkelen en verspreiden. Men wenst geen decretale vermelding van de taken.

De belangrijkste bevindingen op een rijtje

1. Het tijdig kunnen inhuren van financiële expertise is belangrijk, men dient te komen tot een haalbare prijs voor advisering.
2. De aanwezige competenties binnen het werkveld dienen te worden opgespoord, ontwikkeld en gedissemineerd. Andere competenties dienen op vraag door de meest geschikte actor ontwikkeld te worden.
3. De kleinere, financieel zwakkere ondernemingen moeten gefaciliteerd worden in de toegang tot ondersteuning (o.a. door adviesbureaus).
4. Er is vraag naar opvolgingsondersteuning door de startcentra.
5. De gebruikers hebben behoefte aan netwerking en regionaal georganiseerde overlegplatformen.
6. Er is geen nood aan nieuwe ondersteunende instanties, het bestaande ondersteuningsaanbod dient beter te worden afgestemd en bekend gemaakt aan de eindgebruikers.
7. Ledenfederaties hebben een belangrijke ondersteunende rol en kunnen verder tot kenniscentra uitgebouwd worden.
8. Ook de niet-leden dienen voldoende ondersteund te worden.
9. Het decentrale niveau heeft hoogstens een doorverwijsfunctie.

HOOFDSTUK 4

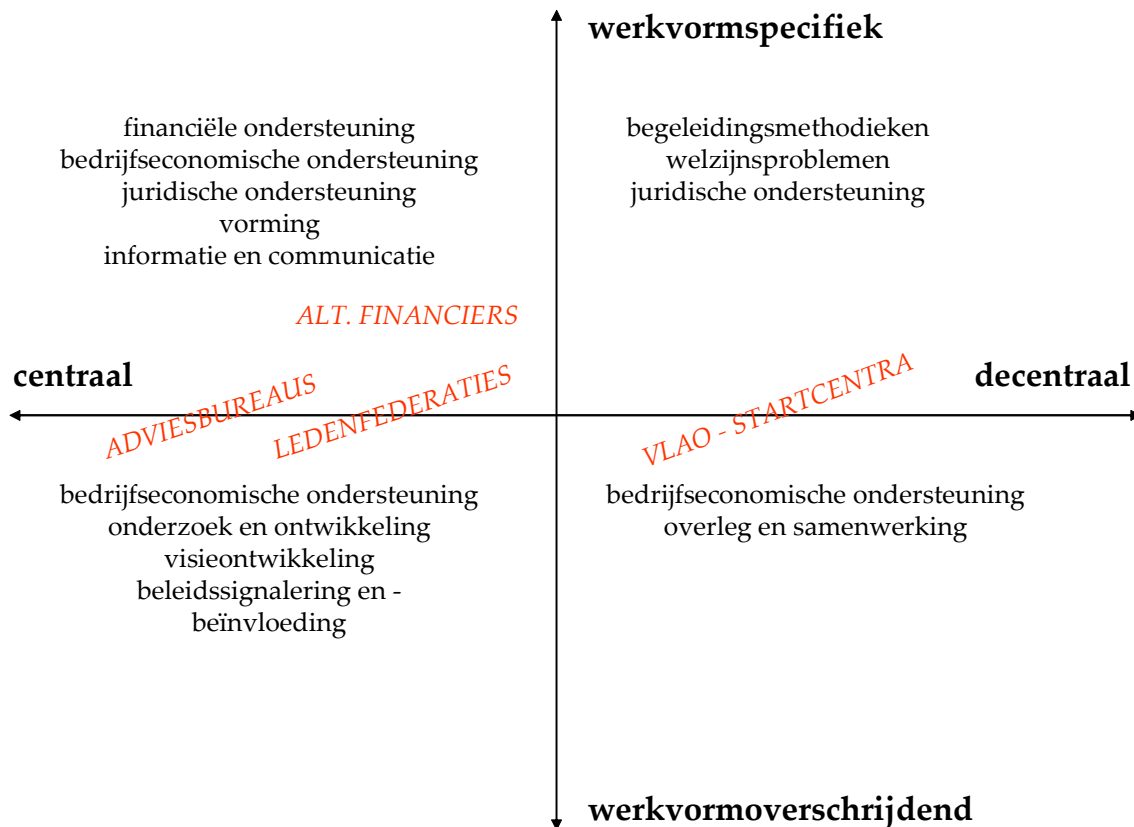
VOORSTEL VAN ONDERSTEUNINGSMODEL

1. Inleiding

Het voorstel van ondersteuningsmodel wordt gebaseerd op vier belangrijke bouwstenen:

- de behoeften;
- de actoren;
- het geografisch organisatieniveau;
- de ondersteuningsmethodiek.

Deze bouwstenen worden ingevuld met de gegevens afkomstig uit de verschillende fasen van het onderzoek. Aldus worden de bestaande behoeften uit het werkveld gekoppeld aan uit te voeren taken door de bestaande actoren volgens bepaalde methodieken op een bepaald geografisch niveau. Bij aanvang is het belangrijk eerst de voornaamste bevindingen betreffende deze bouwstenen weer te geven. Figuur 4.1 plaatst de elf onderzochte behoeftecategorieën uit het survey-onderzoek in een tweedimensionaal schema dat een organisatorische basis tracht aan te reiken.



Figuur 4.1 Organisatorische benadering van de behoeften

Dit schema toont op de horizontale as het gewenste organisatieniveau (centraal of decentraal). Op de verticale as wordt weergegeven of de methodiek zich specifiek moet richten op de werkvorm of eerder een werkvormoverschrijdend karakter moet aannemen. De ondersteunende actoren worden eveneens weergegeven om de koppeling te maken met de behoeften. De huidige taken van de bestaande ondersteunende actoren vormen echter niet het uitgangspunt van de analyse. De voorgestelde modellen (zie verder figuren) hebben gevolgen voor de ondersteunende actoren met betrekking tot functiewijziging en taakverandering. De rol van de lokale overheid als ondersteuner wordt buiten beschouwing gelaten maar verdient verder onderzoek.

De werkvormspecifieke behoeften die bij voorkeur op centraal niveau aangestuurd worden zijn:

- financiële ondersteuning;
- bedrijfseconomische ondersteuning;
- juridische ondersteuning;
- vorming;
- informatie en communicatie.

Het rechterboven kwadrant omdat de werkvormspecifieke behoeften die ook op decentraal niveau kunnen aangeboden worden zoals ondersteuning bij begeleidingsmethodieken, welzijnsproblemen en juridische ondersteuning. Van enkele behoeften werd duidelijk aangegeven dat zij best werkvormoverschrijdend benaderd worden. Op het decentrale niveau zijn dat bedrijfseconomische ondersteuning en overleg/samenwerking. Op het centraal gestuurde niveau zijn dat:

- bedrijfseconomische ondersteuning;
- onderzoek en ontwikkeling;
- visieontwikkeling;
- beleidssignalering en -ontwikkeling.

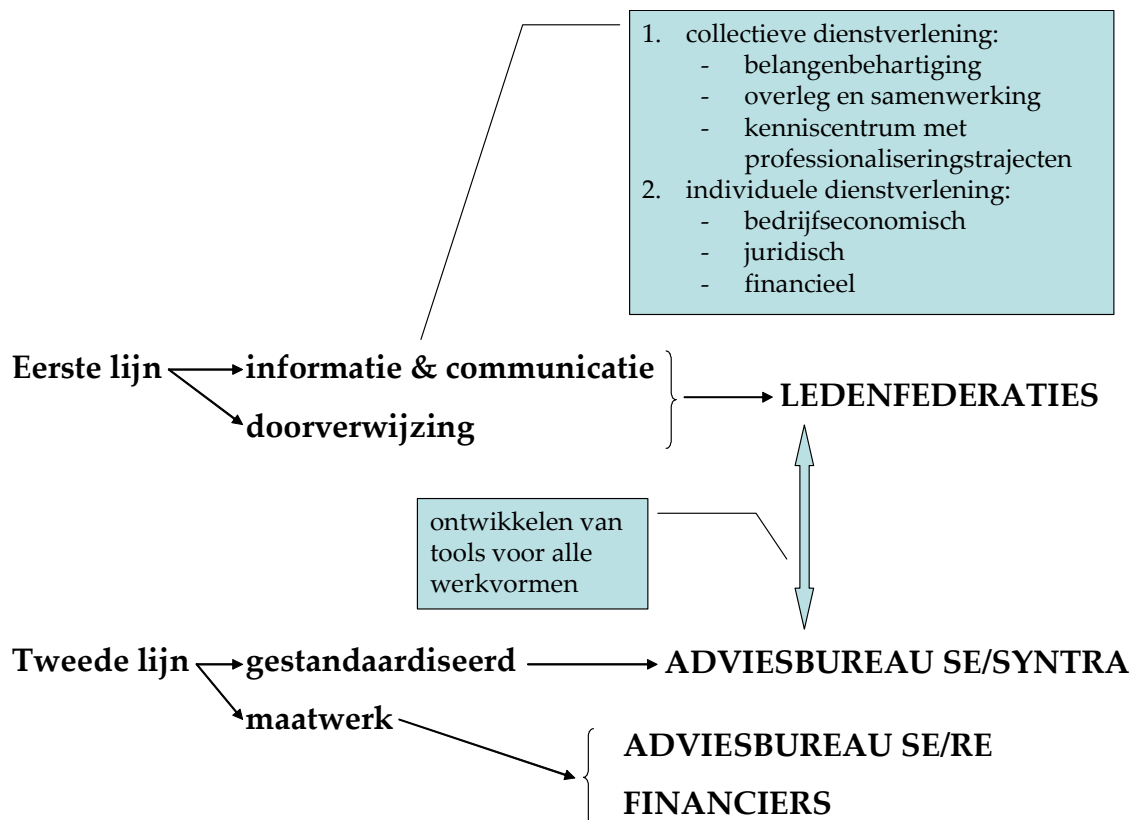
Tabel 4.1 toont de voornaamste conclusies uit de interviews en focusgroepen met betrekking tot de behoeften, de actoren, het gewenste geografische organisatieniveau en de gewenste methodieken.

Tabel 4.1 Bouwstenen voor een ondersteuningsmodel

Behoefte	<ul style="list-style-type: none"> - Sectorgebonden behoeften zijn belangrijk - Bedrijfseconomische en financiële ondersteuning is belangrijk - Faciliteren van kleinere, zwakkere ondernemingen - Ontwikkeling en disseminatie van competenties - Toegankelijke opvolgingsondersteuning gevraagd na opstart - Behoeft aan netwerking tussen ondernemers - Ondersteuning van niet-leden
Actor	<ul style="list-style-type: none"> - Uitbouw ledenfederaties tot kenniscentra - Geen vraag naar bijkomende ondersteunende actoren
Geografisch organisatieniveau	<ul style="list-style-type: none"> - Centrale aansturing met decentrale ingangen
Methodiek	<ul style="list-style-type: none"> - Maatwerk: haalbare prijs van financiële of bedrijfseconomische advisering - Uitbouw van decentraal gestuurd ondernemersnetwerk

2. Centraal niveau

De in dit hoofdstuk opgenomen figuren trachten een schematische voorstelling te maken van de koppeling tussen deze bouwstenen. Figuur 4.2 toont het organisatie-model op het centrale (Vlaamse) niveau.



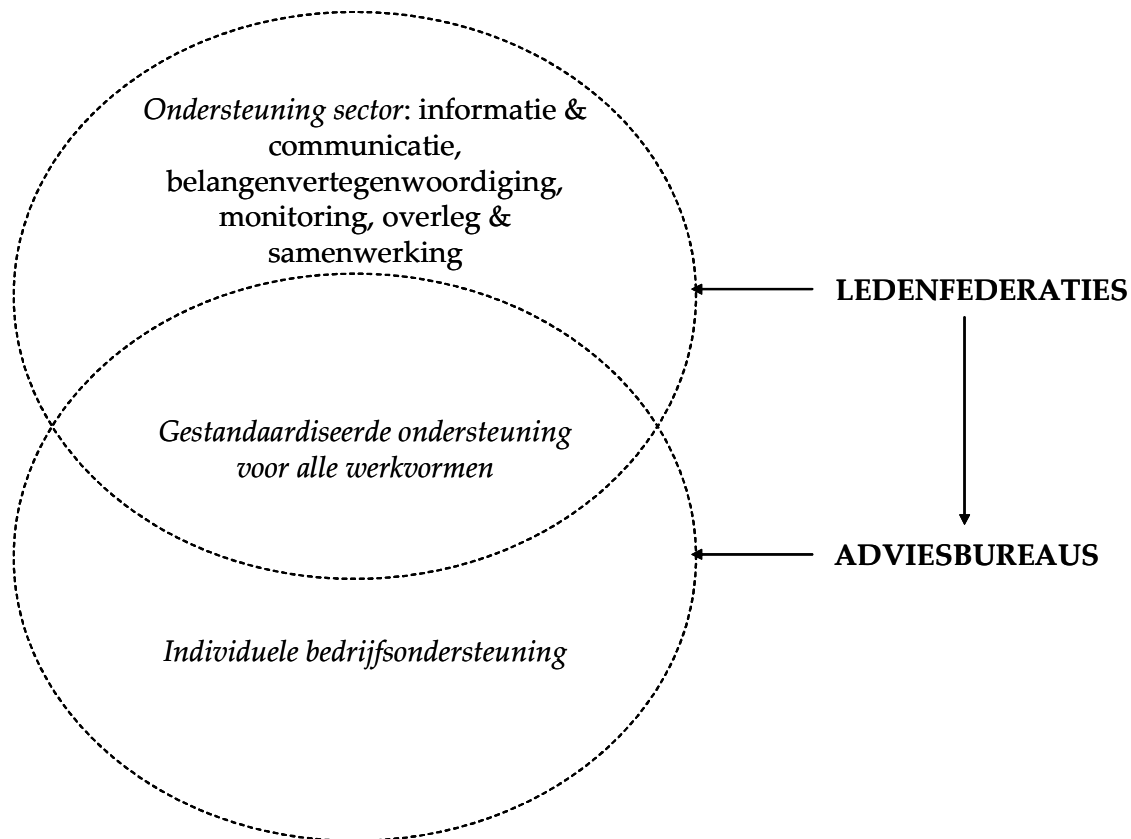
Figuur 4.2 Organisatiemodel op het centrale niveau

De *eerstelijnsfunctie* op het centrale (Vlaamse) organisatieniveau wordt waargenomen door de ledenfederaties. Deze functie is bedoeld voor de bij ledenfederaties aangesloten leden en neemt de vorm aan van informatieverstrekking/doorverwijzing. Ze manifesteert zich op twee wijzen: via collectieve en/of individuele dienstverlening. De *individuele dienstverlening* heeft betrekking op bedrijfseconomische, financiële of juridische thema's die vaak werkvormspecifiek van aard zijn en dus best door de ledenfederaties kunnen opgenomen worden. Voorbeelden hiervan zijn informatie over subsidiemaatregelen of erkenningsvoorwaarden. Eventueel kan er worden doorverwezen naar de adviesbureaus.

Daarnaast is er de *collectieve dienstverlening* van de ledenfederaties aan alle leden die onder de vertegenwoordigde werkvorm vallen. De federaties blijven in hun volledige onafhankelijkheid de belangen van hun leden verdedigen en organiseren het overleg en de samenwerking binnen de werkvorm. Daarnaast ontwikkelen zij zich tot kenniscentrum dat via professionaliseringstrajecten tracht de aanwezige competenties te detecteren en ontsluiten (zie verder).

Voor de initiatieven die geen lid zijn van een ledenfederatie dient er ook een eerstelijnsdienstverlening te worden voorzien door de Vlaamse overheid met een doorverwijfsfunctie naar ledenfederaties of VLAO. Dit zou kunnen in de vorm van een meldpunt, website of centraal telefoonnummer.

De *tweedelijnsfunctie* maakt een onderscheid tussen gestandaardiseerde ondersteuning voor alle werkvormen en individueel maatwerk op bedrijfsniveau. Figuur 4.3 toont een mogelijke constructie die een aantal individuele en collectieve behoeften koppelt aan bepaalde actoren.



Figuur 4.3 inhoudelijke taakverdeling tussen ledenfederaties en adviesbureaus

Ondersteuning voor sectorgebonden behoeften gebeurt voornamelijk door de ledenfederaties en verwijst naar de collectieve dienstverlening in de eerste lijn (zie hoger). *Individuele bedrijfsondersteuning* gebeurt voornamelijk door de adviesbureaus. De adviesbureaus leveren ondersteunend maatwerk op het niveau van de individuele organisatie (tweedelijns) zoals ad hoc managementondersteuning of de begeleiding van organisatieprocessen. Uit het onderzoek bleken een aantal aandachtspunten:

- de beschutte werkplaatsen kennen het aanbod van de erkende adviesbureaus voor de sociale economie nauwelijks en doen er om die reden ook weinig beroep op;
- heel wat ondernemingen uit de sociale economie maken gebruik van het aanbod van de reguliere adviesbureaus.

Indien men aan deze evoluties wil tegemoet komen zou het een mogelijkheid zijn de bestaande adviespremie niet langer exclusief voor te behouden voor het raadplegen van de erkende adviesbureaus voor de sociale economie, maar het toepas-

singsgebied uit te breiden tot de reguliere adviesinstanties, mits duidelijke inhoudelijke omschrijving van de advisering.

De doorsnede tussen beide diensten vormt de *gestandaardiseerde ondersteuning voor alle werkvormen*. Nu reeds ontwikkelen bepaalde ledenfederaties professionaliseringstrajecten voor hun leden. Dergelijke trajecten bestaan uit de ontwikkeling van expertise of van managementinstrumenten die reeds op geïsoleerde plaatsen binnen de sector aanwezig zijn en vervolgens worden ontwikkeld en verspreid onder alle leden. Indien de Vlaamse overheid verkiest deze trajecten te ontsluiten voor alle werkvormen in de sector in het kader van verdere professionalisering, dient men deze processen te institutionaliseren. Bij voorkeur worden dan volgende stappen doorlopen:

- lokaliseren en inventariseren van bestaande expertise en competenties;
- verspreiding van bestaande expertise en competenties (valoriseren);
- identificatie van onderontwikkelde of door het werkveld gevraagde expertise en competenties;
- toewijzing van ontwikkeling aan de meest geschikte actor;
- verplichte en werkvormoverschrijdende disseminatie van expertise, competenties en tools.

Deze taken dienen gekoppeld te worden aan actoren. Enkele concrete vragen dringen zich op bij deze koppeling:

- wie wordt verantwoordelijk gesteld voor het lokaliseren, inventariseren en verspreiden van bestaande competenties?
- wie wordt verantwoordelijk gesteld voor de detectie, ontwikkeling en disseminatie van nieuwe competenties?
- op welke wijze kan de concrete taakverdeling tussen ledenfederaties en adviesbureaus verschillen afhankelijk van de te ontwikkelen instrumenten?
- worden de gestandaardiseerde ondersteuning overgeheveld naar de adviesbureaus voor disseminatie en implementatie?

In antwoord op deze vragen dienen zich meerdere opties aan, afhankelijk van de taakverdeling tussen de erkende sectororganisaties en de Vlaamse overheid. De taken kunnen integraal toegewezen worden aan de Vlaamse overheid, aan de ledenfederaties via uitbesteding en projectmatige financiering of aan een samenwerking tussen beide. Tabel 4.2 illustreert de voor- en nadelen van de drie opties.

Tabel 4.2 Mogelijke opties voor uitbouw van gestandaardiseerde ondersteuning

	Vlaamse overheid	Sectororganisaties	Samenwerking sector-overheid
Nadelen	<ul style="list-style-type: none"> - Beperkte zichtbaarheid op de aanwezige expertise in de sector - Minder voeling met de behoeften van het werkveld - Quid aanwezigheid van geschikte expertise inzake ontwikkeling? 	<ul style="list-style-type: none"> - Mogelijke belangenvermenging tussen projectontwikkeling en belangenbehartiging 	<ul style="list-style-type: none"> - Risico van onduidelijke taakstelling
Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> - Controle op project-subsidiëring 	<ul style="list-style-type: none"> - Sterk zicht van de ledenfederaties op de behoeften van het werkveld - Aanwezigheid van geïnstitutionaliseerde samenwerking tussen de werkvormen (cf. rol VOSEC) - Beschikbaarheid van een netwerk van ondernemers 	<ul style="list-style-type: none"> - Scheiding van uitvoerende en controlerende taken - Sector heeft uitvoerende rol - Overheid heeft regisserende rol

Een model waarin de sector een uitvoerende rol heeft en de Vlaamse overheid een regisserende rol vangt de nadelen van ander opties grotendeels op. De ledenfederaties lijken het meest geschikt om de bestaande expertise en competenties te lokaliseren en te inventariseren. Ook zijn zij, gezien hun kennis en ervaring met het werkveld, het best geplaatst om onderontwikkelde of door het werkveld gevraagde expertise en competenties te identificeren. Bij de ontwikkeling van nieuwe trajecten zou er een uitwisseling kunnen zijn van werkvormspecifieke kennis en expertise tussen de ledenfederaties en de adviesbureaus. De ledenfederaties leveren de specifieke knowhow van de werkvorm of activiteit, de adviesbureaus hun knowhow betreffende bedrijfseconomische ondersteuning. Ook Syntra Vlaanderen kan betrokken worden indien er hulpmiddelen ontwikkeld worden in verband met vorming. De uitbouw van competenties en professionaliseringstrajecten is slechts mogelijk indien ze ondersteund worden door projectmatige overheidssteun. In dat geval dreigt er belangenvermenging bij de ledenfederaties omdat zij ook op onafhankelijke wijze taken verrichten voor hun leden. Men dient in dat geval garanties in te bouwen voor een strikt gescheiden aanpak van de onafhankelijke opdrachten op vraag van de leden en de projectmatige, gesubsidieerde aanpak van professionaliseringstrajecten voor het hele werkveld. De regisserende rol van de Vlaamse overheid kan een mogelijke belangenvermenging opvangen.

Kleinere, financieel zwakkere ondernemingen dienen intensiever ondersteund te worden bij hun financiële bedrijfsvoering. Indien de rol van de adviesbureaus wordt uitgebreid met een controleopdracht op de financiële toestand van deze ondernemingen, dient men duidelijke schotten te plaatsen tussen deze opdrachten en financierings- of adviesopdrachten.

3. Decentraal niveau

Op dit ogenblik bestaan er binnen VLAO reeds provinciale antennes die instaan voor de concrete bedrijfsondersteuning (van eerstelijnsadvies en sensibilisering tot accountmanagement en specifieke taken en opdrachten). De provinciale antennes hebben hoofdzakelijk als taak eerstelijnsadvies en doorverwijzing, sensibiliseren en stimuleren en accountmanagement. De antenne heeft eveneens een aantal specifieke administratieve, ondersteunende functies.

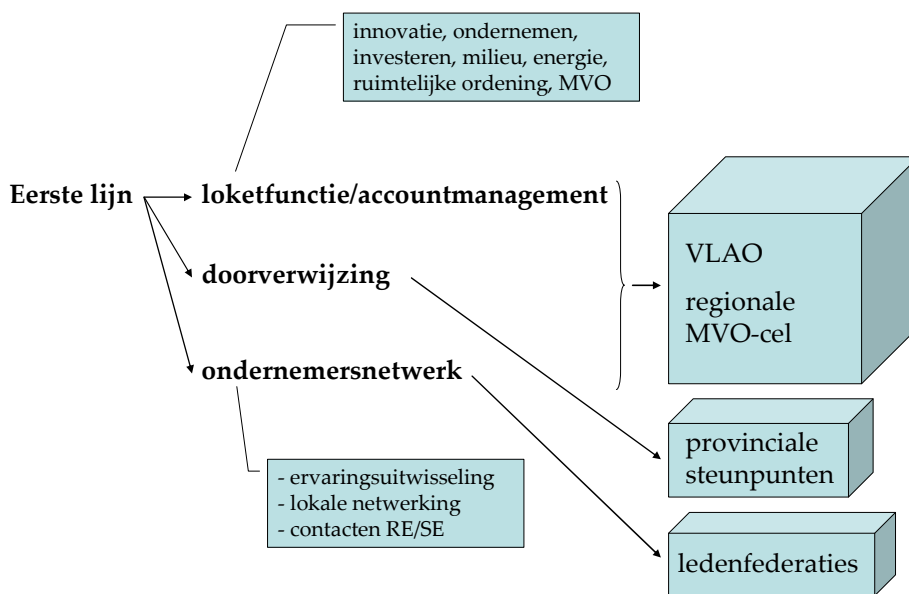
VLAO vormt een uniek loket met eerstelijnsadvies en doorverwijzing betreffende innovatie, vormgeving, internationaal ondernemen, ondernemerschap, investeringen, milieu, energie en ruimtelijke ordening. De competenties en de bedrijfsrelaties van de eerstelijnsadvisering vormen tevens het ideale aanknopingspunt wanneer de Vlaamse overheid of haar instellingen initiatieven wensen te nemen voor pro-actieve informatiedisseminatie en sensibilisering naar het werkveld.

De dienstverlening is gepersonaliseerd, gratis en toegankelijk voor alle ondernemingen. De accountmanagers staan in voor de onafhankelijke en integrale opvolging en begeleiding van ondernemingen. Centraal in hun werking staat de formulering van concrete, praktijkgerichte antwoorden op reële problemen waarmee kandidaat-ondernemers, ondernemers en ondernemingen zich geconfronteerd zien. De accountmanager fungeert daarbij als individuele begeleider en spreekbuis voor de onderneming. De accountmanager zal zich vooral dienen te concentreren op belangrijke en meer complexe bedrijfsdossiers, die via de eerstelijnsbegeleiding of via de individuele gespecialiseerde experts niet of moeilijk tot een goed einde kunnen gebracht worden. De accountmanager kan hierbij beroep doen op experts op het vlak van innovatie en wetenschap, vormgeving, economie en ondernemen, buitenlandse handel, milieu, energie en ruimtelijke ordening.

Tijdens het onderzoek bleek dat de huidige startcentra toe zijn aan een hervorming. De focus van de startcentra ligt vandaag eenzijdig op het creëren en behouden van duurzame tewerkstelling voor kansengroepen in het kader van de invoegmaatregel. Een verbreding van het takenpakket met een focus die ruimer is behoort tot de mogelijkheden en is ook wenselijk gezien de vraag van andere werkvormen. Zo komen de sociale werkplaatsen als meest behoeftige werkvorm uit de survey. Ook de buurt- en nabijheidsdiensten hebben een sterke behoefte aan ondersteuning, mede omdat zij een sterk uitgebouwde ledenfederatie missen.

Uit de bevraging bleek het belang van het decentrale niveau in het kader van bedrijfseconomische ondersteuning (zowel ondersteuning bij de opstart als opvolgingsondersteuning) en overleg en samenwerking (netwerkvorming tussen en over de verschillende werkvormen en met de reguliere economie). Men verkiest voor deze taken het decentrale niveau omdat de specifieke socio-economische context en arbeidsmarktomgeving kan verschillen van regio tot regio en de ondernemers binnen dezelfde regio dus binnen dezelfde realiteit actief zijn. Dit leidt ertoe dat ervaringen en problemen vaak dezelfde zijn.

De huidige taken van VLAO, een nieuwe visie op de rol van de startcentra en de lokale invulling van enkele behoeften vinden hun beslag in een nieuw model. In dit model wordt de dienstverlening van VLAO aangevuld met een regionale cel maatschappelijke verantwoord ondernemen. Figuur 4.4 toont het ondersteuningsmodel op het decentrale niveau.



Figuur 4.4 Organisatiemodel op het decentrale niveau

Uit de survey en de focusgroepen bleek de beperkte meerwaarde van de provinciale steunpunten voor de gebruikers. In het model wordt om die reden enkel een doorverwijzende taak als eerstelijnsfunctie weerhouden voor de steunpunten.

Lokale eerstelijnsdienstverlening rond sociale economie en maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt aangeboden door de regionale MVO-cellen. Deze dienstverlening bestaat uit:

- een loketfunctie/accountmanagement;

- doorverwijzing (naar ledenfederaties, financiers, adviesbureaus, ...);
- sensibilisering;
- eventueel ondersteuning bij het opzetten van ondernemersnetwerken.

De cellen nemen de verbrede rol van de huidige startcentra over en leveren diensten voor reguliere bedrijven die de invoegmaatregel wensen toe te passen, maar eveneens voor bedrijven uit de sociale economie (meerdere werkvormen). De MVO-cellen vormen een aanspreekpunt (loket) met eerstelijnsadvies rond bedrijfseconomische ondersteuning. Hierbij gaat het enkel over gestandaardiseerde dienstverlening inzake opstart- en opvolgingsondersteuning (bv. opstellen ondernemingsplan). Ad hoc managementondersteuning in de vorm van maatwerk blijft een taak van de adviesbureaus op het centrale niveau. Het pro-actief opsporen van kleinere, financieel zwakkere ondernemingen gevolgd door het doorverwijzen naar ondersteunende instanties (ledenfederaties, adviesbureaus of financiers) kan een taak zijn. Daarnaast vervult men een sensibiliserende rol inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen. De grote behoefte aan ervaringsuitwisseling, lokale netwerking en contacten tussen reguliere en sociale economie wordt bij voorkeur opgenomen door de ledenfederaties die terzake een uitvoerende rol opnemen. De MVO-cellen nemen hier eventueel een ondersteunende rol op zich, vertrekkend vanuit hun ervaringen met de lokale socio-economische context. Meerdere methodieken zijn mogelijk: fora, virtuele platformen, website, studiedagen of andere.

Deze unieke positie van de MVO-cellen schept mogelijkheden tot het vervullen van een brugfunctie tussen reguliere en sociale economie. De huidige mogelijkheid tot inzet van experts binnen VLAO opent perspectieven voor de expertises van de startcentra. Deze neutrale dienstverlening richt zich tot alle ondernemingen, zowel leden als niet-leden van federaties. Enkele organisatorische vragen dienen te worden gesteld en zijn onderwerp van verdere uitdieping:

- is het wenselijk en haalbaar dat deze MVO-cellen een uniforme organisatie en taakstelling krijgen over de verschillende Vlaamse arbeidsmarktregio's?
- is het wenselijk de MVO-cellen op te nemen als een onderdeel van VLAO of volstaat een samenwerkingsverband?
- is het provinciale niveau dan het meest wenselijke organisatieniveau?

BIJLAGEN

Bijlage 1 / Vragenlijst 'Welke behoeften aan ondersteuning hebben bedrijven uit de sociale economie?'

Introductie

Het onderzoek

Met deze schriftelijke bevraging gaan we na welke behoeften aan ondersteuning ondernemingen uit de sociale economie hebben. Alle werkvormen in de sociale inschakelingseconomie worden hierbij betrokken: de maatwerkbedrijven (beschutte en sociale werkplaatsen), de invoegbedrijven en de lokale diensteneconomie. De analyse van de gegevens uit deze vragenlijsten moet een antwoord bieden op de vraag naar prioriteiten inzake geboden dienstverlening en de gewenste vorm van de ondersteuningsstructuren in de sociale economie. Het is een algemene behoeftenbevraging die geldt als terreinverkenning. Dit houdt dus geen engagementen in wat betreft de toekomstige financiering of subsidiëring door de Vlaamse overheid.

Voor wie is de vragenlijst bedoeld?

Deze vragenlijst wordt best ingevuld door de coördinator (of directie) en dit zoveel mogelijk in overleg met de projectverantwoordelijken (bv. via een teamvergadering).

De coördinator van de sociale onderneming zal per werkvorm (maatwerkbedrijf, invoegbedrijf, buurt- en nabijheidsdienst, ...) één vragenlijst ontvangen.

Het is de bedoeling dat per werkvorm dan ook één vragenlijst ingevuld wordt. We vragen de coördinator de vragenlijsten te verdelen over de verschillende werkvormen. Indien u hiertoe onvoldoende vragenlijsten heeft ontvangen, aarzel dan niet ons te contacteren. Wij sturen u dan zo snel mogelijk de nodige exemplaren.

Hoe de vragenlijst invullen en terugzenden?

Uw mening is belangrijk, er zijn geen goede, slechte of foutieve antwoorden. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten.

Duid steeds het antwoord aan dat het beste uw mening weergeeft. Instructies die bedoeld zijn om u te helpen deze vragenlijst in te vullen, zijn *cursief* gedrukt.

Gelieve deze vragenlijst terug te bezorgen vóór 30 maart. U kunt hiervoor de bijgevoegde enveloppe met antwoordnummer gebruiken. Een postzegel kleven is niet nodig.

Vertrouwelijkheid

Wat u invult is vertrouwelijk. Als wetenschappelijke onderzoeksinstelling staan wij borg voor de anonieme verwerking van de gegevens. Het volgnummer dat we hieronder op het formulier vermelden is enkel bedoeld om u desgevallend een herinneringsbrief te kunnen sturen.

De Privacywetgeving (de bescherming van persoonlijke gegevens)

De privacywet van 8 december 1992 reglementeert het verwerken van persoonlijke gegevens. Alle in dit formulier verzamelde informatie wordt geregistreerd in één of meer bestanden. De houder van deze bestanden is de K.U.Leuven (maatschappelijke zetel: Oude Markt 13, 3000 Leuven). De gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden voor dit onderzoek. U kunt steeds inzage vragen van deze gegevens.

Indien u nog vragen hebt

Wanneer u problemen ondervindt bij het invullen of opmerkingen heeft over de vragenlijst kunt u ons altijd telefonisch of per e-mail contacteren op het onderstaande telefoonnummer of e-mailadres.

Gert Van den Broeck

Gert.Vandenbroeck@hiva.kuleuven.be

016/32 33 69

Line Van Hemel

Line.Vanhemel@hiva.kuleuven.be

016/32 04 52

Bij voorbaat hartelijk dank voor de inspanning die u wilt leveren om deze vragenlijst in te vullen.

1. Identificatiegegevens

1. Hieronder vindt u een identificatielabel met uw contactgegevens. Gelieve deze gegevens waar nodig te corrigeren. Vermeld ook het RSZ-nummer van uw bedrijfsentiteit.

.....

2. Door wie wordt deze vragenlijst ingevuld?

Gelieve het gepaste antwoord aan te kruisen.

1. Coördinator zonder overleg met de projectverantwoordelijke
 2. Coördinator na overleg met de projectverantwoordelijke
 3. Coördinator en de projectverantwoordelijke samen (bv. op een teamvergadering)

3. Naam en functie van de persoon die de vragenlijst invult? *Vul in.*

Naam en voornaam:

Functie binnen de onderneming voor sociale economie:

4. Welk type erkenning heeft uw onderneming?

U kan slechts één antwoorden aankruisen.

1. Beschutte werkplaats
 2. Sociale werkplaats
 3. Arbeidszorgerkenning
 4. Invoegbedrijf
 5. Buurt- en nabijheidsdienst¹⁸
 6. Activiteitencoöperatie
 7. Leerwerkbedrijf
 8. Lokale Werkwinkel

¹⁸ Inclusief invoegbedrijven die werken met dienstencheques.

5. Welke kansengroepen stelt u in uw sociale onderneming tewerk?

U kan meerdere antwoorden aankruisen.

- 1. Jonge werkzoekenden (<25 jaar)
- 2. Oudere werkzoekenden (>50 jaar)
- 3. Langdurig werkzoekenden (>2 jaar werkloos)
- 4. Laaggeschoolde werkzoekenden (max. 2° graad sec.)
- 5. Allochtone werkzoekenden (etnisch niet-EU)
- 6. Arbeidsgehandicapte¹⁹ werkzoekenden
- 7. Personen in armoede²⁰
- 8. Andere kwetsbare doelgroep(en): *vul in:*

6. Onder welke van volgende categorieën situeert u de hoofdactiviteit van deze onderneming?

Geieve het cijfer van de hoofdactiviteit te omcirkelen en kolom b, c en d verder aan te vullen indien van toepassing.

a. Activiteit (omcirkel)	b. Welk product of dienst? (Vul in)	c. Wat is de gemiddelde omzet op jaarbasis (exclusief subsidies)? (Vul in)
1. Productie euro
2. Verkoop euro
3. Werken/onderhoud euro
4. Dienstverlening euro
5. Opleiding en vorming euro

¹⁹ Werkzoekenden met Vlaams Fondserkenning inzake tewerkstelling, werkzoekenden uit het buitengewoon onderwijs, werkzoekenden met beperkte of zeer beperkte geschiktheid.

²⁰ Armoede kan omschreven worden als een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen.

7. Hoeveel werknemers (zowel omkaderingspersoneel als doelgroepwerknemers) stelde uw onderneming gemiddeld tewerk in 2006?

U kan hiervoor de sociale balans van uw onderneming raadplegen.

Gelieve het gepaste antwoord aan te kruisen.

- Minder dan 5 of 5
 6-10
 11-15
 16-20
 21-50
 51-100
 101-150
 Meer dan 150

2. Ondersteuningsbehoeften

2.1 Globaal beeld behoeften

In de tabel hieronder volgt een uitgebreide opsomming van categorieën waarvoor u mogelijk nood aan ondersteuning ervaart. Bij elk thema stellen we drie deelvragen:

- a. In welke mate ervaart uw sociale onderneming momenteel voor opgesomde thema's behoefte aan ondersteuning?

U kan per item antwoorden met vier mogelijkheden. Gelieve de gepaste code in te vullen. U kan slechts één code invullen:

- 1 = helemaal niet
 2 = in beperkte mate
 3 = in sterke mate
 4 = niet van toepassing

- b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie?

*U kan antwoorden met ja (1) of neen (2). Indien ja, gelieve dan de code in te vullen **van de instantie** waarvan u deze ondersteuning krijgt. U kan slechts één code invullen. Indien andere: geef dan code 20 op en specificieer.*

- 1 = erkend adviesbureau voor de sociale economie
 2 = privaat adviesbureau
 3 = regionaal incubatiecentrum/startcentrum
 4 = alternatieve financier (exclusief Trividend)
 5 = trividend
 6 = reguliere financiers (banken)
 7 = VOMECE, in de schoot van VOSEC
 8 = ledenfederaties (VLAB, SST, Koepel BND, ...)
 9 = lokale werkwinkel/VDAB/ATB
 10 = lokale overheid
 11 = VLAO (Vlaams Agentschap Ondernemen)

- 12 = VVSG (Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten)
- 13 = OCMW
- 14 = vakbonden
- 15 = werkgeversorganisaties
- 16 = Innovatiecentra
- 17 = VIVO (Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding)
- 18 = reguliere opleidingsinstanties
- 19 = advocatenbureau
- 20 = andere (vul aan):

- c. Indien u gebruik maakte van de producten of diensten van een ondersteunende instantie, kan u dan aanduiden welke ondersteuningsmethodiek er werd gehanteerd?

Gelieve de gepaste code in te vullen. U kan slechts één code invullen. Indien andere, geef dan code 8 op en specificeer.

- 1 = eerstelijnsadviesing (helpdesk, ...)
- 2 = back-office adviesing
- 3 = adviesing via maatwerk
- 4 = ondersteuning via pilootprojecten
- 5 = ondersteuning via een netwerk van ondernemingen
- 6 = ondersteuning via een netwerk van andere stakeholders
- 7 = ondersteuning via peterschapsprojecten
- 8 = andere (vul aan):

Deze lijst met deelvragen en codes vindt u ook op een apart formulier dat we bij de vragenlijst gevoegd hebben (zie bijlage bij vraag 8). U kan dit papier naast u leggen wanneer u de tabel van vraag 8 invult, zo kan u de codes gemakkelijk terugvinden.

8. Gelieve per thema het gepaste antwoord aan te kruisen en in te vullen waar nodig.

Ondersteuningsbehoefte met betrekking tot de doelgroepwerknemers	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethodiek wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
1. Begeleidingsmethodieken				
1.1 Toeleiding*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Intake en onthaal op maat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Uitvoeren van screening en oriëntatie van doelgroepwerknemers		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4 Opleiding/werkervaring		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5 Bemiddeling naar werk (jobcoaching)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.6 Nazorg		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

* Via VDAB, ATB, derden, brugfiguren zoals vertrouwenspersonen, interculturele bemiddelaars, ...

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de doelgroep-werknemers	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethodiek wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke))	2. neen	
2. <i>Benadering van specifieke welzijnsproblemen</i>				
2.1 Geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Verslavingsproblematiek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Psychiatrische problematiek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<i>Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de organisatie</i>	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
3. <i>Verwerven van financiële ondersteuning</i>				
3.1 Kredietwaardigheid laten beoordelen via screening		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Verwerven van allerlei kredieten				
3.2.1 Verwerven van investeringskredieten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2.2 Verwerven van bedrijfskapitaalkredieten (bv. voorraadfinanciering)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2.3 Verwerven van overbruggingskredieten (incl. prefinitanciering)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2.4 Verwerven van microkredieten*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

* Dit zijn bescheiden, meestal kortlopende leningen die zich veelal richten op kleinere ondernemers, die geen toegang hebben tot leningen en andere financiële diensten bij de reguliere commerciële banken.

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de organisatie	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
3.2.5 Verwerven van overige financiering zoals borgstellingen en obligatieleningen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Verwerven van risicokapitaal				
3.3.1 Partners vinden voor participatie in het kapitaal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3.2 Verwerven van achtergestelde leningen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. <i>Bedrijfseconomische ondersteuning</i>				
4.1 Hulp bij financieel beheer en bedrijfsplanning				
4.1.1 Opstellen ondernemingsplan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.1.2 Opstellen subsidiedossiers		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.1.3 Uitvoeren van haalbaarheidsstudies		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de organisatie	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
4.1.4 Ontwikkelen van beheers- en opvolgingsinstrumenten ¹		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 Organisatieontwikkeling				
4.2.1 Organisatie laten doorlichten ²		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2.2 Begeleiding van organisatieprocessen ³		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3 Kwaliteitsmanagement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.4 Stakeholdermanagement ⁴		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.5 Human resource management				
4.5.1 Doorvoeren van taakverrijking/taaksplitsing		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¹ Meten, evalueren en bijsturen van organisatieprocessen.

² Resultaats- of procesgerichte prestatiemeting bv. via SROI, social auditing, balanced scorecard, ...

³ Missiebepaling, strategieontwikkeling, fusieprocessen.

⁴ Het ontwikkelen van een actieve betrokkenheid met iedereen die in een actieve relatie staat met de onderneming (werknemers, aandeelhouders, leveranciers, afnemers, klanten, omwonenden).

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de organisatie	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
4.5.2 Ontwikkelen en implementeren van nieuwe begeleidingsmethodieken*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.5.3 Opstellen van opleidingsplannen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.5.4 Ondersteuning bij het voeren van functionerings- en evaluatiegesprekken		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.5.5 Competentiemanagement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.5.6 Loopbaanbegeleiding		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.6 Marketingondersteuning			<input type="checkbox"/>	
4.6.1 Ontwikkelen van een verkoopstrategie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.6.2 Verzorgen van public relations (eigen website, nieuwsbrief)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

* Supported employment, enclavewerking.

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de organisatie	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
4.7 Innovatie			<input type="checkbox"/>	
4.7.1 Ontwikkeling van nieuwe producten/diensten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.7.2 Opmaken van een innovatiestrategie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.7.3 Effectevaluatie van vernieuwende projecten en werkvormen*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.8 Managen van nieuwe projecten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.9 Screening van maatschappelijke meerwaarde (bv. via SROI)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 <i>Juridische ondersteuning</i>				
5.1 Opstellen en wijzigen van statuten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Advies over de handelsvorm		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

* Evaluatie van de resultaten van nieuwe activiteiten.

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de organisatie	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
5.3 Hulp bij juridische conflicten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.4 Werking in overeenstemming brengen met decreten en andere regelgeving		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.5 Implementeren van samenwerkingsverbanden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

VOndersteuningsbehoefte met betrekking tot de sector (organisatieoverschrijdend)	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
6. Onderzoek en ontwikkeling				
6.1 Monitoring behoeften van organisaties ¹		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.2 Inventarisatie, analyse en bekendmaking van relevant onderzoeksmateriaal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.3 Vertaling van nieuwe theoretische inzichten naar de organisatie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.4 Benchmarking ²		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¹ Systematisch meten en registreren van de ondersteuningsbehoefte van de sociale ondernemingen.

² Benchmarking is een methode, waarbij continu toepassingen, processen, producten en strategieën vergeleken worden met toepassingen, processen, producten en strategieën binnen en buiten de eigen organisatie. Op die manier worden succesvolle methodes en oplossingen gevonden.

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de sector (organisatieoverschrijdend)	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
7 Vorming				
7.1 Logistieke ondersteuning bij organisatie van informatiemomenten (bv. zalen, uitnodigingen, mailinglijsten)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.2 Vorming voor de sector		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8 Informatie en communicatie				
8.1 Hulp bij ontwikkelen van informatiekkanalen (intranet, nieuwsbrief, ...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2 Begeleiding bij contacten met de media		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.3 Hulp bij verspreiden van positief beeld van de sector*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.4 Verspreiden van vacatures binnen sector		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

* Voeren van een imagocampagne, communiceren van succesvolle initiatieven.

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de sector (organisatieoverschrijdend)	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
9 Overleg en samenwerking				
9.1 Stimuleren van samenwerkingsverbanden binnen de sector ¹		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.2 Stimuleren van samenwerkingsverbanden met andere stakeholders ²		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.3 Internationale samenwerking/studiereizen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10 Visieontwikkeling				
10.1 Visieontwikkeling rond sociale economie binnen de sector ³		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.2 Visieontwikkeling rond sociale economie over de sectoren heen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¹ Rond begeleidingsmethodieken, management, ondernemingsstrategieën, ...

² Reguliere economie, andere voorzieningen.

³ Rond markt niches, financiering, begeleidingsmethodieken.

Ondersteuningsbehoeften met betrekking tot de sector (organisatieoverschrijdend)	a. Heeft uw onderneming voor dit thema behoefte aan ondersteuning? (vul code 1-4 in)	b. Wordt er voor deze ondersteuningsbehoefte een beroep gedaan op een ondersteunende instantie? (kruis aan en indien ja, vul in door wie)		c. Welke ondersteuningsmethode wordt er gehanteerd? (vul code 1-8 in. Indien andere, vul dan hier in welke)
		1. ja: door welke instantie? (vul code 1-20 in. Indien andere, vul dan hier in welke)	2. neen	
11 <i>Beleidsignalering en -beïnvloeding</i>				
11.1 Ondersteuning bij deelname aan beleidsgerichte werkgroepen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.2 Adviesfunctie naar beleid		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.3 Opmaken van beleidsdossiers		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2.2 Andere behoeften

Mogelijk zijn er andere thema's in de hierboven bevraagde algemene categorieën die nog niet aan bod kwamen, waarvoor u nood aan inhoudelijk-methodische ondersteuning ervaart en die u als een opdracht van de nieuwe ondersteuningsstructuren beschouwt.

9. Gelieve hieronder mogelijke thema's te noteren waarvoor u van de nieuwe ondersteuningsstructuren ondersteuning verwacht en die in de vragenlijst nog niet aan bod kwamen.

Kruis aan en vul in.

- 1. Begeleidingsmethodieken:
-
- 2. Benadering van specifieke welzijnsproblemen:
-
- 3. Verwerven van financiële ondersteuning:
-
- 4. Bedrijfseconomische ondersteuning:
-
- 5. Juridische ondersteuning:
-
- 6. Onderzoek en ontwikkeling:
-
- 7. Vorming:
-
- 8. Informatie en communicatie:
-
- 9. Overleg en samenwerking:
-
- 10. Visieontwikkeling:
-
- 11. Beleidssignalering en -beïnvloeding:
-

10. Zijn er andere algemene categorieën die nog niet aan bod kwamen en die u als een opdracht van de nieuwe ondersteuningsstructuren beschouwt?

Gelieve deze te omschrijven:

.....

.....

- 2.3 Prioriteiten van behoeften en wenselijke vormgeving van de ondersteuning
11. Naast een algemene behoeftenpeiling, willen we ook de prioritaire behoeften inzake ondersteuning kennen. Daarom willen we u vragen uw prioritaire behoeften inzake ondersteuning op te geven. Kan u de hieronder opgesomde behoeftencategorieën ordenen volgens belangrijkheid?

Doelgroep

1. Begeleidingsmethodieken
2. Benadering van specifieke welzijnsproblemen

Organisatie

3. Verwerven van financiële ondersteuning
4. Bedrijfseconomische ondersteuning
5. Juridische ondersteuning

Sector

6. Onderzoek en ontwikkeling
7. Vorming
8. Informatie en communicatie
9. Overleg en samenwerking
10. Visieontwikkeling
11. Beleidssignalering en -beïnvloeding

Gebruik de bovenstaande codes voor de categorieën. U mag elke code slechts 1 keer invullen.

- De belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De tweede belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De derde belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De vierde belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De vijfde belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De zesde belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De zevende belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De achtste belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De negende belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De tiende belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):
- De elfde belangrijkste behoefte is (geef een code 1 tot 11 op):

12. In onderstaande tabel (kolom a) willen we voor dezelfde behoeften-categorieën nagaan op welke wijze deze behoeftencategorieën volgens u best ondersteund worden.

U kan in kolom a van onderstaande tabel per behoeftencategorie de gepaste code invullen. U kan slechts één code opgeven.

- 1 = eerstelijnsadvisering (helpdesk, ...)
- 2 = back-office advisering

- 3 = advisering via maatwerk
 4 = ondersteuning via pilootprojecten
 5 = ondersteuning via een netwerk van ondernemingen
 6 = ondersteuning via een netwerk van andere stakeholders
 7 = ondersteuning via peterschapsprojecten
 8 = andere (*vul in*):

13. In dezelfde tabel (kolom b) vragen we u per categorie op te geven op welk geografisch niveau deze volgens u best ondersteund worden?
U kan in kolom b van onderstaande tabel per behoeftencategorie de gepaste code omcirkelen. U kan slecht één code omcirkelen.

- 1 = Vlaams niveau
 2 = Regionaal niveau (provincie, RESOC, ...)
 3 = Niveau van de gemeente en lokale partnerschappen

	a. Op welke wijze worden deze behoeften best ondersteund? <i>(vul de gepaste code in. Indien andere, specificeer dan)</i>	b. Op welk geografisch niveau worden de behoeften best ondersteund? <i>(omcirkel de gepaste code)</i>
Doelgroep		
1. Begeleidingsmethodieken	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
2. Benadering van specifieke welzijnsproblemen	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
	a. Op welke wijze worden deze behoeften best ondersteund? <i>(vul de gepaste code in. Indien andere, specificeer dan)</i>	b. Op welk geografisch niveau worden de behoeften best ondersteund? <i>(omcirkel de gepaste code)</i>

Organisatie		
3. Verwerven van financiële ondersteuning	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
4. Bedrijfseconomische ondersteuning	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
5. Juridische ondersteuning	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
Sector		
6. Onderzoek en ontwikkeling	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
7. Vorming	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
8. Informatie en communicatie	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
9. Overleg en samenwerking	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
10. Visieontwikkeling	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau
11. Beleidssignalering en -beïnvloeding	1. Vlaams niveau 2. Regionaal niveau 3. Lokale niveau

3. Varia

14. Hebt u nog andere opmerkingen of suggesties in verband met dit onderwerp of de vragenlijst die U tot nu toe niet kwijt kon en die u belangrijk vindt in het kader van dit behoeftenonderzoek?

.....
.....
.....
.....

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!

U kan de vragenlijst terugzenden aan de hand van bijgevoegde omslag.

Bijlage 2/ Gesprekspuntenlijst interviews

1. Inhoud en methodiek van de ondersteuning

- Wat zijn de belangrijkste ondersteuningsbehoeften van het werkveld?
 - doelgroep: begeleidingsmethodieken, benadering van specifieke welzijnsproblemen (bv. pesten op het werk);
 - organisatie: verwerven van financiële ondersteuning, bedrijfseconomische ondersteuning, juridische ondersteuning;
 - sector: onderzoek en ontwikkeling, vorming, informatie en communicatie, overleg en samenwerking, visieontwikkeling, beleidssignalering en -beïnvloeding.
- Welke klanten doen een beroep op uw organisatie?
- Welke vragen hebben bedrijven uit de sociale economie?
- Zijn er verschillen in behoeften naar werkvorm (maatwerkbedrijven, invoegbedrijven, lokale diensteneconomie en activiteitencoöperaties)? Kan je hiervoor enkele oorzaken aanhalen? Is er een link tussen de behoefte en de ondersteuningsmethodiek (bv. helpdesk, tweede lijnsdienstverlening, ...)?
- Zijn er andere organisaties waarvan ondernemingen uit de sociale economie bedrijven gebruik maken voor ondersteuning? Welke? In welke mate wordt een beroep gedaan op andere organisaties dan de erkende ondersteuningsinstrumenten (ledenfederaties, VOSEC, startbureaus, adviescentra en alternatieve financiers)? Waarom?
- Zijn er bepaalde noden (nog) niet vervuld op dit moment?
- Op welk geografisch niveau krijgt de ondersteuning best vorm om zo goed mogelijk aan te sluiten bij het werkveld?

2. Institutionele vormgeving van de ondersteuning

- Hoe verhouden de adviesbureaus, startcentra en ledenfederaties zich ten opzichte van elkaar? Is er sprake van een inhoudelijke en/of methodische overlapping?
- Hoe worden de verschillende diensten best geïntegreerd/op elkaar afgestemd?
- In welke mate is er sprake van afstemming/doorverwijzing naar ondersteuningsdiensten vanuit het beleidsdomein werkgelegenheid? Op welke wijze is dat wenselijk?
- Is het wenselijk een afstemming te beogen met andere ondersteuningsorganisaties buiten de sociale economie?
- Welke rol heeft VOSEC in de ondersteuning van de sociale economie? Welke rol is daarin wenselijk?
- Doet uw organisatie zelf een beroep op andere instanties (bv. andere beleidsactoren) om advies in te winnen?

3. **Beleid inzake ondersteuning**

- Welke zijn de doelstellingen van het sokkelbesluit? In welke mate biedt het idee van het sokkelbesluit hierop een antwoord?
- In welke mate is er sprake van overlap of afstemming tussen de verschillende bestuursniveaus (lokaal-Vlaams-federaal)? Welke afstemming tussen de verschillende bestuursniveaus is wenselijk?
- Hebben andere beleidsdomeinen (bv. welzijn & milieu) ook een financiële/inhoudelijke verantwoordelijkheid in de ondersteuning?

Bijlage 3/ Globaal beeld behoeften

Tabel B3.1 Items gerangschikt volgens percentage 'in sterke mate behoefte aan ondersteuning' en drie meest vermelde organisaties, n=156, 2007

niveau	categorie	subcategorie	item	% sterke behoefte ¹	% gebruik ²	Organisatie 1 ³	Organisatie 2 ³
doelgroep	begeleiding		toeleiding	50,35	0,69	LWW	OCMW
			intake & onthaal	7,25	0,26	OCMW	LWW
			screening & oriëntatie	24,82	0,44	LWW	OCMW
			opleiding/werkervaring	35,92	0,59	VIVO	reg.opl.
			jobcoaching	25,71	0,42	LWW	OCMW
	welzijn		nazorg	13,14	0,24	LWW	OCMW
			geweld & pesten	7,09	0,32	andere	OCMW
			verslaving	14,08	0,33	andere	OCMW
			psychiatrische problematiek	14,08	0,37	andere	OCMW
organisatie	financieel	kredietwaardigheid laten beoordelen allerhande kredieten	beoordelen	14,49	0,29	EAB	andere
			investeringskredieten	11,03	0,28	reg.F	AF
			bedrijfskapitaalkredieten	8,89	0,07	reg.F	EAB
			overbruggingskredieten	8,09	0,15	reg.F	EAB
			microkredieten	3,68	0,06	EAB	reg.F
			overige financiering	5,11	0,05	EAB	reg.F
			partners kapitaalparticipatie	7,35	0,05	andere	EAB
			achtergestelde leningen	3,76	0,02	Trividend	SC
	bedrijfseco.	financ.beheer&planning	ondernemingsplan	21,17	0,29	EAB	SC
			subsidiedossiers	23,02	0,29	ledenfed.	EAB
			haalbaarheidsstudies	21,32	0,26	EAB	reg.AB
			beheers- &opvolgingsinstrument	28,46	0,29	ledenfed.	EAB-reg.AB

Tabel B3.1 Items gerangschikt volgens percentage 'in sterke mate behoefte aan ondersteuning' en drie meest vermelde organisaties, n=156, 2007. Vervolg

niveau	categorie	subcategorie	item	% sterke behoefte ¹	% gebruik ²	Organisatie 1 ³	Organisatie 2 ³
		org.ontwikkeling	organisatie doorlichten	24,24	0,35	EAB	reg.AB
			begeleiding organisatieproces	25,76	0,30	reg.AB	ledenfed.
		kwaliteitsmanagement		32,58	0,33	ledenfed.	reg.AB
		stakeholdermanagement		21,26	0,13	reg.AB	ledenfed.
		human resources	taakverrijking/-splitsing	17,83	0,17	reg.AB	ledenfed.
			implementeren	21,74	0,28	ledenfed.	reg.opl.
			begeleidingsmethodieken				
			opleidingsplan	22,14	0,28	ledenfed.	reg.opl.
			evaluatiegesprekken	22,86	0,38	ledenfed.	reg.AB
			competentiemanagement	28,99	0,35	ledenfed.	reg.AB
			loopbaanbegeleiding	12,23	0,16	reg.AB	LWW
		marketingondersteuning	verkoopstrategie	18,25	0,19	ledenfed.	reg.AB
			public relations	24,64	0,29	reg.AB	andere
		innovatie	nieuwe producten/diensten	19,85	0,22	ledenfed.	andere
			innovatiestrategie	16,54	0,14	EAB	ledenfed.
			evaluatie innovatie	15,79	0,12	EAB-andere	ledenfed.
		managen nieuwe projecten		15,27	0,12	andere	ledenfed.
		screening mijl.meerw.		15,91	0,10	EAB	ledenfed.
	juridisch		statuten	19,12	0,38	andere	advocatenbureau
			handelsvorm	9,02	0,20	andere	reg.AB
			juridische conflicten	19,26	0,45	advocatenbureau	andere
			decreten & regelgeving	24,26	0,30	ledenfed.	andere
			samenwerkingsverbanden	21,9	0,21	ledenfed.	reg.AB

Tabel B3.1 Items gerangschikt volgens percentage 'in sterke mate behoefte aan ondersteuning' en drie meest vermelde organisaties, n=156, 2007. Vervolg

niveau	categorie	subcategorie	item	% sterke behoefte ¹	% gebruik ²	Organisatie 1 ³	Organisatie 2 ³
sector	onderzoek		monitoring behoeften	8,09	0,10	ledenfed.	EAB
			verzameling onderz.mat.	8,82	0,13	ledenfed.	VOMEC
			vertaling naar organisatie	10,45	0,12	ledenfed.	EAB
			benchmarking	14,71	0,21	ledenfed.	EAB
	vorming		logistiek	6,29	0,15	OCMW	SC
			vorming	37,96	0,46	ledenfed.	VIVO
			ontwikkelen infokanaal	19,29	0,19	reg.AB	OCMW
	info&comm		contacten media	8,51	0,13	ledenfed.	LO
			verspreiden pos. beeld sector	24,46	0,30	ledenfed.	OCMW
	overleg&samenwerking		vacatures binnen sector	15,83	0,33	LWW	andere
			samenwerking sector	32,59	0,39	ledenfed.	andere
			samenwerking stakeholders	25,19	0,22	ledenfed.	andere
			internationale Samenwerking	10,29	0,12	ledenfed.	andere
	visieontw.		sociale eco binnen sector	26,28	0,35	ledenfed.	andere
			sociale eco alle sectoren	27,21	0,26	ledenfed.	EAB-andere
	beleid		deelname	16,79	0,22	ledenfed.	andere
			beleidswerkgroepen				
			adviesfunctie beleid	27,14	0,26	ledenfed.	SC
			opmaken beleidsdossiers	21,58	0,23	ledenfed.	SC

1 % sterke behoefte: percentage van de respondenten dat aangeeft een sterke behoefte te hebben aan ondersteuning.

2 % gebruik: percentage respondenten dat beroep doet op een externe organisatie voor de specifieke behoefte.

3 organisatie 1-2: eerste resp. tweede meest vermelde ondersteunende instantie voor de specifieke behoefte.

Bron: vragenlijst 'Welke behoeften aan ondersteuning hebben bedrijven uit de sociale economie?', HIVA, 2007

BIBLIOGRAFIE

Geraadpleegde literatuur

Billiet J. & Waeye H. (2001), *Een samenleving onderzocht: methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek*, Standaard Uitgeverij, Antwerpen.

Van Brempt K. (2004), *Beleidsnota 2004-2009, Sociale Economie*.

Van Brempt K. (2005), *Beleidsbrief Sociale Economie 2006-2007*, Vlaams Parlement.

Van den Broeck G., Vanhoren I. & Nicaise I. (2006), *De sociale economie wil groeien. Marktniches en groeipotentieel van de sociale economie in Vlaanderen*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.

Van den Broeck G. & Nicaise I. (2007), *Groeipotentieel voor individuele en maatschappelijke dienstverlening in de lokale diensteneconomie*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.

Geraadpleegde websites

www.socialeconomie.be

www.vosec.be

www2.vlaanderen.be/ned/sites/werk/index.html

www.dienstenwijzer.be

www.vlao.be