

Analyse af kompetencekrav til chauffører inden for kurer- og budtjeneste



Mærsk Nielsen HR

Jystrup Bygade 4

4174 Jystrup

Tlf. 35 13 22 77

E-mail: lizzie@maersk-nielsen.dk

www.maersk-nielsen.dk

ISBN: 978-87-92324-12-2

Teknologisk Institut, Arbejdsliv

Gregersensvej 1

2630 Taastrup

Tlf.: 72 20 26 20

Fax: 72 20 20 19

E-mail: arbejdsliv@teknologisk.dk

www.teknologisk.dk

ISBN: 978-87-92237-17-0

\\dmwclus\dmw_docs\1380885\1280918_Endelig rapport.docx

Indholdsfortegnelse

1. Indledende kapitel til analyserapport omkring kompetencekrav til chauffører inden for kurer- og budtjenesten	4
Formål med analysen	4
Baggrund	4
Metode	4
Datagrundlag	5
Analyseprojektets faser	6
2. Kendetegn og udviklingstendenser for branchen.....	7
Store transportvirksomheder, der udøver kurer- og budtjeneste helt eller delvist.....	7
Små virksomheder, der udelukkende udøver kurer- og budtjeneste.....	8
Store og mellemstore handels- og produktionsvirksomheder.....	9
Fællestræk ved de tre typer af virksomheder	10
Virksomhedsstørrelser	10
Stærk iværksættertradition	10
Aktuelt ingen vækst i branchen	11
Arbejdsopgaver og jobfunktioner	11
Udviklingstendenser	13
Mange ansatte er selvstændige erhvervsdrivende.....	15
3. Medarbejderprofiler	16
Ansatte og selvstændige vognmænd.....	16
Alder og køn	17
Ansættelseslængde.....	18
Uddannelsesniveau	18
Etnisk baggrund	19
4. Kompetencekrav til medarbejderne.....	20
Teknisk-faglige kompetencekrav	20
Almen-faglige kompetencekrav.....	22
Personlige kompetencekrav	24
5. Kompetenceudvikling og uddannelsesplanlægning	26
Ekstern kompetenceudvikling.....	26
Intern kompetenceudvikling	27
Sidemandsoplæring.....	29
Uddannelsesplanlægning	29
6. Samarbejde med uddannelsesudbydere om kompetenceudvikling.....	30
7. Konklusion	31
8. Bilag 1	33

1. Indledende kapitel til analyserapport omkring kompetencekrav til chauffører inden for kurer- og budtjenesten

Teknologisk Institut, Arbejdsliv, og Mærsk Nielsen HR har på vegne af Transporterhvervets Uddannelsesråd (TUR) gennemført en analyse af, hvilke kompetencekrav der stilles til chauffører inden for kurer- og budtjenesten.

Formål med analysen

Formålet med analysen har været at belyse udviklingstendenserne i branchen samt specifikke kompetencekrav til chaufførerne med det formål at afdække, om der er behov for nye arbejdsmarkedsuddannelser. Etablering af nye relevante arbejdsmarkedsuddannelser, som relaterer sig til jobfunktionerne i branchen, kan være til gavn for såvel virksomheder som medarbejdere.

TUR har ønsket af få afdækket, om målrettede arbejdsmarkedsuddannelser til kurer- og budtjenesten kan tilgodese især unge medarbejdere, hvis primære kompetence er, at de har et lille kørekort. For eksempel gennem deltagelse i lidt længerevarende uddannelsesforløb bestående af en kombination af forskellige arbejdsmarkedsuddannelser.

Baggrund

Gennem en årrække er der blevet etableret mange nye virksomheder, hvis kerneydelse er kurer- og budtjeneste. Disse virksomheder tilbyder f.eks. pakkedistribution, ekspreservice og logistikløsninger. Virksomhederne adskiller sig fra de traditionelle godsvirksomheder, bl.a. ved at flere af dem udelukkende anvender varebiler, som kun kræver lille kørekort. Virksomhederne har stor fokus på service, ikke mindst tidsfaktoren fra bestilling til levering. Mange virksomheder reklamerer med, at der max. går 30 minutter fra en bestilling, til varen er afhentet hos kunden. Andre serviceparametre er kundebetjening, håndtering af gods m.m. Dette stiller krav til medarbejderne, både hvad angår professionelle og personlige kompetencer. Medarbejderen skal have organisatoriske evner og være serviceminded, ligesom han/hun skal være fleksibel og kunne magte en hverdag med store udsving i arbejdsmængder og karakteren af arbejdsopgaverne.

Nogle af de store virksomheder inden for branchen giver deres medarbejdere korte opstartskurser samt løbende efteruddannelse i form af interne kurser. Dette har peget på, at der kunne være et behov for udvikling af nye arbejdsmarkedsuddannelser inden for branchen.

Metode

Analysen tager udgangspunkt i en række interview i forskellige typer af virksomheder, som i større eller mindre grad anvender chauffører i biler under 3500 kg til en del af deres ydelser. Informationerne er indhentet via indledende telefoninterview, som er blevet opfulgt af fokusgruppinterview på relevante virksomheder.

Telefoninterviewene er blevet gennemført med ledere i forskellige virksomheder, mens fokusgruppeinterviewene er blevet gennemført med både ledere og medarbejdere. Interviewene har haft fokus på, hvilke arbejdsopgaver der løses af chaufførerne, samt hvilke kompetencer der knytter sig til opgaverne, f.eks. teknisk-faglige kompetencer og almenfaglige kompetencer som f.eks. danskfærdigheder, it-kompetencer og fremmedsprog. Desuden har mange af virksomhederne haft stor fokus på medarbejdernes personlige kompetencer.

I interviewene har der været fokus på medarbejdernes behov for kompetenceudvikling, samt på virksomhedernes indsats i forhold til kompetenceudvikling af deres medarbejdere – internt såvel som eksternt.

Der har ligeledes været fokus på, hvilke opgaver der løses af andre medarbejdere, som chaufførerne samarbejder med. Dette er gjort for at få belyst, om der er behov for en bredere kvalificering af chaufførerne, som kvalificerer dem til i højere grad at løse arbejdsopgaver i et teamsamarbejde med virksomhedens forskellige medarbejdergrupper. Dette kunne f.eks. være kundeserviceopgaver, som i dag primært løses i administrationen.

Der er i undersøgelsen opereret med følgende typer af virksomheder:

- Store transportvirksomheder, hvor netop transport er kerneydelsen og kernekompetencen.
- Store og mellemstore handels- og produktionsvirksomheder, der transporterer deres varer til brugere, kunder og eller mellemhandlere.
- Små virksomheder, der har transport af mindre gods – budbringer – eller kurervirksomhed som deres primære ydelse.

Datagrundlag

Analysen er blevet gennemført i perioden september-december 2009.

Ved analysens igangsættelse blev det aftalt, at der skulle gennemføres i alt ni telefoninterview - tre interview med hver gruppe af virksomheder. Telefoninterviewene skulle følges op med tre fokusgruppeinterview – ét inden for hver gruppe af virksomheder. Da det imidlertid har været vanskeligt at få afdækket kompetencebehov, der adskiller sig fra godschaufførernes behov, er der i alt gennemført 19 interview med ledere og/eller medarbejdere i kurer- og budtjenestevirksomheder. Se liste over virksomheder, der har deltaget i interview i bilag 1.

For at få flere input til analysen, er nogle af de uddannelsesinstitutioner, der udbyder arbejdsmarkedsuddannelser inden for transportområdet, blevet interviewet om deres bud på behov for kompetenceudvikling til chauffører inden for kurer- og budtjenesten.

Konsulenter fra TUR har bidraget med oplysninger til analysen, ligesom der er indhentet informationer i relevante analyserapporter.

Analyseprojektets faser

Processen har været bygget op omkring fire faser:

Fase 1: Projektetablering

- Projektorganisering og indledende styregruppemøde

Fase 2: Indhentning af erfaringer i branchen mv.

- Udviklingstendenser
- Beskrivelse af jobtyper
- Udarbejdelse af interviewguides

Fase 3: Interview

- Gennemførelse af telefon- og fokusgruppeinterview med fokus på jobtyper og kompetencebehov

Fase 4: Analyse og udarbejdelse af rapport

- Opsamling på og analyse af interview
- Udarbejdelse af jobprofiler og rapport
- Afsluttende styregruppemøde omkring projektets resultater

2. Kendetegn og udviklingstendenser for branchen

Branchen er kendetegnet af mange store og en del små virksomheder, hvoraf flere har indgået kontrakt med de store virksomheder. Overordnet er der tre typer af virksomheder, der præger branchen:

- Store transportvirksomheder, der udøver kurer- og budtjeneste helt eller delvist
- Små virksomheder, der udelukkende udøver kurer- og budtjeneste
- Store og mellemstore handels- og produktionsvirksomheder, der selv transporterer deres varer

På trods af en række fællestræk i branchen på tværs af de forskellige typer af virksomheder, er der særlige kendetegn inden for de enkelte typer af virksomheder. De præsenteres nedenstående.

Store transportvirksomheder, der udøver kurer- og budtjeneste helt eller delvist

Hovedparten af de store transportvirksomheder har et hovedkontor samt en række lokale afdelinger. Et eksempel på dette er Stormbudet. Sjællandsafdelingen har indgået aftaler med selvstændige vognmænd. Derimod har afdelingen i Jylland egne chauffører ansat. Virksomhedernes overordnede værdier, retningslinjer mv. er dog ens på tværs af de enkelte afdelinger.

Ensartet branding

De store virksomheder lægger stor vægt på ensartet *branding* og markedsføring af virksomhederne. Interviewpersonerne fremhæver, at det er vigtigt, at virksomhederne fremstår som en virksomhed med et synligt *brand*, der signalerer virksomhedens værdier, kvalitet og service over for kunderne og til omverdenen. Chaufførerne har en vigtig funktion i denne sammenhæng. De er virksomhedernes ansigt udadtil og repræsenterer virksomhederne i mødet med kunderne og kørsel på vejene. Det er chaufførerne, der i dagligdagen *brander* og sælger virksomhederne og deres produkter.

Foruden god og professionel optræden blandt chaufførerne, herunder sikker kørsel på vejene, er biler med ensartet logo og chauffører med ensartede uniformer en vigtig del af virksomhedernes *brand*.

Samarbejde med selvstændige vognmænd

En stor del af denne gruppe af virksomheder samarbejder, som nævnt ovenstående, med selvstændige vognmænd ud fra franchisingkonceptet. Nogle af virksomhederne har udelukkende aftaler med selvstændige vognmænd og ingen chauffører ansat. Andre virksomheder kombinerer ansættelsen af egne chauffører med et samarbejde med selvstændige vognmænd.

Vognmændene har typisk egne chauffører ansat og har ansvaret for deres løn, personaleforhold og for at chaufførerne har de fornødne autorisationer i forhold til kørsel med f.eks. certifikater, farligt gods, fødevarertransport og lufthavnstransport. Chaufførerne er alle

underlagt kurer- og budtjenestevirksomhedernes regler og krav til medarbejderne uanset hvilken vognmand, de er ansat af.

Samarbejdsaftalerne med vognmændene kan være indgået således, at vognmændene enten kører fuldtids for kurer- og budtjenestevirksomheden, eller de har midlertidige opgaver alt afhængig af mængden af ordre, der skal leveres.

Et eksempel

En af de store virksomheder i undersøgelsen har indgået aftaler med 250 selvstændige vognmænd, der hver især har en eller flere biler samt chauffører.

Virksomheden har ingen egne chauffører ansat. Virksomheden har 350 biler til rådighed og ca. 800 chauffører. Ca. halvdelen af medarbejderne er midlertidig ansat – typisk på deltid. Flere af chaufførerne har andet fast arbejde, som de passer i weekenderne og aften timerne.

National og international transport

De store virksomheder kendetegnes også ved at levere varer og tjenester både i og uden for Danmark. Blandt de medvirkende virksomheder i undersøgelsen er det kun DHL og UPS, der opererer med en egentlig international profil.

Virksomhederne kører både faste distributionsruter og ad hoc-kørsel. De leverer mange typer af varer og tjenester til både private og offentlige kunder inden for en række forskellige brancher; industri, handel, levnedsmiddel, medicinalindustri mv.

Små virksomheder, der udelukkende udøver kurer- og budtjeneste

Ingen eller få ansatte

De små virksomheder er kendetegnet ved enkeltmandsfirmaer, hvor vognmanden selv varetager kørselsopgaverne. Nogle af vognmændene har få chauffører ansat.

Transport af mange forskellige varer og ydelser

Størrelsen på trods, så kører denne gruppe virksomheder også med mange forskellige typer af varer og ydelser inden for flere typer af brancher.

Der er ofte tale om ad hoc-kørsel og straks-leveringer både for private og virksomheder inden for flere forskellige typer af brancher. Opgaverne kan spænde vidt fra kørsel med medicin til hospitaler/medicinalindustrien til kørsel med maskindele.

Det stiller krav til chaufførerne om at kunne varetage flere forskellige typer af opgaver, og at kunne fragte forskellige typer af varer. De skal have et bredt kendskab til brancherne og deres kundekreds. Chaufførerne skal desuden have de nødvendige certifikater/autorisationer til at køre med f.eks. farligt gods, fødevarer og lufthavnstransport.

Et eksempel

En af de små virksomheder, der indgår i undersøgelsen, har kun én chauffør ansat. Han varetager mange uforudsigelige ad hoc-opgaver og har lange arbejdsdage, ofte over otte timer. I løbet af dagen får han meldinger fra sin arbejdsgiver om nye kunder og opgaver, som skal løses med kort tidsfrist. Han transporterer alle typer af varer og ydelser - alt fra medicinaludstyr til skurvogne, gravemaskiner og anhængere til entreprenørfirmaer.

Store og mellemstore handels- og produktionsvirksomheder

Til den kategori af virksomheder hører handels- og produktionsvirksomheder, der selv transporterer deres varer. Det kan f.eks. være møbelfirmaer og hvidevarebutikker.

Levering- og montering

Som en del af virksomhedens service til kunderne tilbyder de ofte at levere varerne til kunderne. Virksomhederne har ofte indgået kontrakter med vognfirmaer, f.eks. IKEA, der har en kontrakt med 3x34.

Virksomhederne sætter god service og kundepleje i højsæde, og de stiller store krav til chaufførernes kompetencer om god kundeservice, levering til tiden, professionel varetagelse af fejlleverancer mv. Foruden transport af varerne tilbyder virksomhederne også ofte, at chaufførerne monterer og installerer varerne ude hos kunden.

Dette betyder, at handels- og produktionsvirksomhederne ofte stiller andre typer af krav til chaufførernes kompetencer end de virksomheder, der udelukkende tager sig af transport. Der stilles typisk større krav til chaufførernes kendskab til produkterne og til at kunne montere dem.

Chaufførerne, virksomhedens 'ansigt' udadtil

Virksomhederne er meget bevidste om, at chaufførerne er deres 'ansigt' udadtil, og de lægger stor vægt på, at chaufførerne *brander* og markedsfører virksomhederne bl.a. ved at bære ens uniformer og køre i køretøjer med virksomhedernes logo, og at de frem for alt har en stor viden om virksomheden og de enkelte produkter.

Et eksempel

En virksomhedsrepræsentant i en stor handels- og produktionsvirksomhed, der selv transporterer deres varer, fortæller, at chaufførerne skal kunne varetage arbejdsopgaver som både chauffør og montør. Hertil kommer, at chaufførerne skal kunne rådgive kunderne om produkterne og installere dem ude hos kunderne.

Fællestræk ved de tre typer af virksomheder

På trods af de ovenstående forskelle mellem de tre typer af virksomheder inden for kurer- og budtjeneste, er der også en række fællestræk.

Fast distributionskørsel og ad hoc-transport

Alle virksomheder varetager både fast distributionskørsel med kunder, som virksomhederne har indgået kontrakter med af kortere eller længere varighed, og ad hoc-kørsel. De små virksomheder står dog typisk for flere ad hoc-kørsler og straks-afleveringer.

Virksomhederne leverer mange forskellige varer og ydelser og samarbejder med mange forskellige brancher.

Fokus på service, kvalitet og sikkerhed

Interviewpersonerne fortæller, at virksomhederne lægger stor vægt på høj service, kvalitet og sikkerhed blandt chaufførerne.

Brande virksomhederne

For alle tre typer af virksomheder spiller chaufførerne en væsentlig rolle i forhold til at *brande* og markedsføre virksomhedernes værdier, kerneydelser mv.

Fællestræk ved virksomhederne i branchen

- Fast distributionskørsel og ad hoc-transport
- Transport af mange forskellige varer og ydelser
- Samarbejde med mange forskellige brancher
- Fokus på service, kvalitet og sikkerhed
- *Brande* og markedsføre virksomhederne

Virksomhedsstørrelser

Transportbranchen er traditionelt kendetegnet ved mange små og mellemstore virksomheder og en stærk iværksættertradition.

Dagens 'billede' af kurer- og budtjenestevirksomhederne er dog præget af store virksomheder, der har indgået kontrakter med selvstændige vognmænd i mindre firmaer, eller som har egne chauffører ansat. Nogle af de store virksomheder har både indgået kontrakter med selvstændige vognmænd, samtidig med at de har egne chauffører ansat. Nogle af vognmændene kører for de store virksomheder sideløbende med, at de har deres egen forretning. Andre har indgået kontrakter med de store virksomheder på fuld tid.

Stærk iværksættertradition

Branchen er kendetegnet ved en stærk iværksættertradition med mange selvstændige vognmænd.

Flere års stigende efterspørgsel på kurer- og budtjeneste, bl.a. til privatkunder, har gjort det til en attraktiv branche at starte egen virksomhed i. Endvidere er det forholdsvis enkelt at etablere sig som selvstændig vognmand. Der er ikke mange krav på området til nye vognmænd. De få krav til virksomheder i branchen har imidlertid, kombineret med den store

vækst af selvstændige vognmænd, også ført til en række problemer med vognmænd, der ikke har tilstrækkelig styr på bl.a. regler og procedurer i forbindelse med moms og regnskaber.

Desuden har mange af de små selvstændige vognmænd kun et meget begrænset fokus på kompetenceudvikling.

Aktuelt ingen vækst i branchen

Branchen har tidligere været præget af stor vækst og øget efterspørgsel fra både private og offentlige kunder, men som følge af den finansielle krise er der færre kunder end tidligere og øget konkurrence. Udviklingen peger på færre og mere specialiserede opgaver. Se også nedenstående afsnit om udviklingstendenser i branchen.

Arbejdsopgaver og jobfunktioner

Chaufførerne har forholdsvis afgrænsede opgaver og jobfunktioner i dagligdagen. Disse skitseres i nedenstående.

Chaufførjobbet inden for kurer- og budtjeneste er kendetegnet ved et meget selvstændigt job med mange rutineopgaver. Hertil kommer en tæt kontakt til kollegaerne på centralen via radio eller telefon.

Afhentning og aflevering af pakker og varer

Chaufførernes primære opgaver består af afhentning og aflevering af pakker og varer. Enkelte af chaufførerne står også for at pakke og læsse bilerne. Chaufførerne, der kører for handels- og produktionsvirksomheder, har også til opgave at tilbyde service til montering af hvidevarer, teknisk udstyr mv. hos kunden.

Chaufførerne kører faste distributionsruter og ad hoc-kørsel til både privatkunder og offentlige og private virksomheder i flere forskellige typer af brancher. Bl.a. fremhæver interviewpersonerne industri- og produktionsvirksomheder samt medicinalindustrien som nogle af deres store kunder.

Kendetegn og udviklingstendenser for branchen

- Mange store og små virksomheder
- Stærk iværksættertradition, hvor de selvstændige vognmænd ansættes i store virksomheder
- Aktuelt ingen vækst i branchen

Et eksempel

En virksomhedsleder fortæller, at deres chauffører kører med al slags transport inden for alle typer af brancher (inkl. farligt gods). Det kan spænde lige fra stamceller til fødevarer og tandhjul. Chaufførerne kommer derfor i kontakt med mange forskellige slags kunder, bl.a. på fødegange/operationsstuer og værksteder. Det kræver af dem, at de kan 'begå sig' på alle niveauer.

Flere af de store virksomheder har GPS-overvågningsudstyr i bilerne, som de forventer, at chaufførerne benytter. Det er en hjælp til chaufførerne til at finde frem til den rigtige adresse på kortest mulig tid. Samtidig bruger flere af virksomhederne GPS-overvågningen til at følge

chaufførerne i deres kørsel. Det er primært en service over for kunderne, så man kan oplyse, hvor længe en pakke er undervejs.

Hovedparten af chaufførerne kører med farligt gods, fødevarer og andre tjenester, der kræver certifikater/autorisationer og viden om håndtering af varerne. I enkelte tilfælde skal chaufførerne løse opgaver, der betyder, at de skal kunne betjene en truck. Det er dog ikke så udbredt.

Kørsel med bl.a. medicinaludstyr og byggematerialer nødvendiggør også, at chaufførerne har et kendskab til, hvordan materialet skal håndteres rigtigt, så det fragtes sikkert og forsvarligt til modtageren.

Eksempler på forsendelser som virksomhederne typisk kører med:

- Medicin til hospitaler
- Tryksager
- Breve og pakkepost
- Reservedele til industri og produktionsmaskiner
- Fødevarer
- Værdikørsel for pengeinstitutter mfl.

Modtage ordrer og indtastning på terminal

Fra morgenstunden og løbende under arbejdsdagen modtager chaufførerne kørselsordrer fra hovedkontoret. Chaufføren kommunikerer med kontoret ud fra en radio eller telefon.

Ved overlevering af pakker og andre forsendelser registrerer chaufføren leveringen med en scanner eller en håndholdt terminal, som sender oplysningerne til kørselskontoret, om at forsendelsen er afleveret. På denne måde er kollegaerne på kontoret løbende orienteret om, hvilke forsendelser og hvilket tidspunkt de er afleveret ude på adressen.

Hvis der ude på turen opstår ændringer i forhold til meldingen fra kontoret, f.eks. i antal af collie eller leveringsoplysninger, skal det tages ind på terminalen, så kontoret får oplysningerne, og en ny pris evt. kan beregnes.

Chaufførens registrering af afleveringerne og brug af scanner eller håndholdt terminal, som findes i bilen, er derfor en vigtig arbejdsopgave, der er med til at kvalitetssikre virksomhedens leverancer.

Arbejdsopgaver og jobfunktioner

- Afhentning og aflevering af pakker og andre ydelser
- Pakning og læsning af bilerne
- Modtage ordrer og indtaste på terminal
- Kørsel for private kunder og virksomheder
- Faste distributionsruter og ad hoc-kørsel
- Transport af farligt gods, fødevarer mv. (kræver certifikater)
- Transport af medicinaludstyr, medicin, byggematerialer, tryksager mv.
- Transport og montering af hvidevarer, teknisk udstyr mv.
- Klargøring og vedligeholdelse af bilerne
- Regnskab, økonomistyring (selvstændige vognmænd)

Chaufføren skal også sikre returbilag og tage sig af fejllieferinger og forsendelser, som ikke har været mulige at aflevere ude på adressen.

Klargøring og vedligeholdelse af bilerne

Det er chaufførens opgave at sikre, at bilen er uden skader, fejl og mangler. Evt. skader på køretøjet skal rapporteres til hovedkontoret/arbejdsgiveren. Chaufførerne har typisk selv ansvaret for at vedligeholde og klargøre bilerne.

Virksomhederne lægger stor vægt på, at bilerne er velholdte med synligt virksomhedslogo, og de stiller krav til, at chauffører udviser sikker og miljørigtig kørsel.

Regnskab, økonomistyring (selvstændige vognmænd)

De selvstændige vognmænd har, foruden chaufføropgaven, også ansvaret for virksomhedens øvrige drift og administrative opgaver såsom lønninger, personaleforhold, regnskaber og økonomistyring.

Udviklingstendenser

Finanskrise

Som nævnt i ovenstående afsnit er kurer- og budtjenesten, som mange andre virksomheder bl.a. i transportbranchen, ramt af den finansielle krise med faldende ordrer. Nogle virksomheder har været nødsaget til at omstrukturere og afskedige chauffører.

En leder i en af de virksomheder, der indgår i undersøgelsen udtaler:

”Finanskrisen har betydet mindre kurer- og budkørsel i det seneste års tid som følge af faldende ordrer både i indland og udland. Vi satser dog på, at efterspørgslen vil stige igen i nærmeste fremtid. Det er vigtigt for os, at vores chauffører kan være med til at skaffe nye kunder, når de er ude og køre og i kontakten med vores kunder. Noget af det vigtigste i denne sammenhæng er, at de er meget servicemindede og kan brande os som en kvalitetsbevidst virksomhed, der yder god service over for vores nuværende og potentielle kunder.”

Den finansielle krise og mangel på job til især ufaglærte har medført, at virksomheder i langt større omfang end tidligere modtager uopfordrede ansøgninger fra folk, der søger job som chauffør. Hvor det tidligere kunne være svært for virksomhederne at rekruttere tilstrækkelig gode folk, kan de i dag være mere selektive i udvælgelsen af nye medarbejdere.

En af virksomhedslederne udtaler:

”Vi oplever en stigning i antallet af ansøgere til chaufførjobs her i virksomheden. Lige for tiden modtager vi ca. fire uopfordrede ansøgninger om ugen.” [...]”Det er ikke sjovt at være ufaglært uden skoleuddannelse i vore dage. Heller ikke i chaufførfaget”

I årene forinden har branchen dog været inde i en støt stigende udvikling med mange opgaver og nye typer af kunder. Bl.a. er der gennem de senere år kommet flere privatkunder til og flere typer af virksomheder/brancher, der benytter kurer- og budtjeneste.

EU-udvidelsen og udviklingen mod flere 'åbne grænser' har bl.a. medført en internationalisering og strukturudvikling i branchen. Desuden stiller kunderne stadig større krav til leverancerne som god service og kompetent rådgivning.

Det kan bl.a. ses ved, at flere af virksomhederne i branchen har specialiseret sig til at kunne yde en særlig god service og kvalitet i fragten af deres produkter. Den hårde konkurrence betyder samtidig, at virksomhederne fortsat målretter sig et så bredt kundegrundlag og så mange forskellige typer af opgaver som muligt.

En leder i en af de store virksomheder i undersøgelsen siger om virksomhedens profil:

"Vores viden om transport både i og uden for landets grænser er optimal. Vi garanterer hurtig og sikker levering i hele Europa".

En anden virksomhedsleder udtaler om virksomhedens internationale profil:

"Vi er en virksomhed med mange internationale opgaver og har chauffører ansat med mange forskellige nationaliteter. Det er vigtigt for os, at vores chauffører også afspejler vores internationale profil. Bl.a. er arbejds sproget på engelsk for alle medarbejdergrupper, også for vores chauffører."

EU-krav og nationale krav

Branchen oplever generelt øgede eksterne lovgivningskrav om certificering til at køre med bl.a. farligt gods og fødevarer, miljøkrav samt nye sikkerhedskrav. Det stiller løbende nye krav til medarbejdernes uddannelse og kompetenceudvikling.

Nye EU-krav, 'åbne grænser' og øget internationalisering, herunder terrortrusler, præger også kurer- og budtjenesten. Det betyder, at chaufførerne løbende skal sætte sig ind i nye EU-regler på området og imødekomme de forskellige lovkrav i ind- og udland.

Det gælder især for de store virksomheder, der har internationale kørselsopgaver og har fået fodfæste på det europæiske marked. F.eks. har Stormbudet udviklet konceptet 'Europa Express' for hurtig og sikker levering i Europa.

Mere it

Udviklingen peger på, at chaufførerne fremover vil skulle håndtere mere teknisk udstyr i bilerne.

På nuværende tidspunkt skal chaufførerne kunne betjene:

- Scannere
- Terminaler
- GPS
- Radiosender (til hovedkontoret)

Eksempel

En af interviewpersonerne forventer, at der de kommende år vil ske en udvikling i form af nye it-løsninger, mere fleksible kontorløsninger, f.eks. mobile kontorer og computere installeret i bilerne. Det er ikke noget, som virksomheden har pt., men det findes andre steder, og det forventes også at blive indført i virksomheden i de kommende år.

Mange ansatte er selvstændige erhvervsdrivende

Som det fremgår af ovenstående afsnit er mange ansatte i de store virksomheder selvstændige vognmænd. Det kan både være enkeltmandsfirmaer og virksomheder med egne chauffører ansat.

Vognmændene varetager typisk alle personalesager på vegne af chaufførerne, såsom løn mv. Desuden er de ansvarlige for, at chaufførerne har de nødvendige certifikater/autorisationer til bl.a. at køre med farligt gods, fødevarer og lufthavnstransport.

Dette uddybes i næste afsnit om særlige kompetencekrav og udviklingsbehov i branchen.

Udviklingstendenser i branchen

- Flere eksterne krav – EU mv.
- Mere it
- Fra ansatte til selvstændige vognmænd
- Øget konkurrence (pt. finanskrisen)

Et eksempel

En af de interviewede virksomheder er en større landsdækkende kurervirksomhed, der tilbyder kørsel i både ind- og udland. Virksomhedens sjællandsafdeling samarbejder med selvstændige vognmænd, som der er indgået kontrakter med. Afdelingen har ingen egne vognmænd ansat.

Det er typisk selvstændige vognmænd i alderen 35-40 år med flere års erfaring, der er i branchen. De har fokus på service og leverer en høj kvalitet over for kunderne, såsom sikker transport og kørsel, overholdelse af tider og høflig/professionel betjening af kunderne. Det er stabile samarbejdspartnere, og der er kun en meget begrænset udskiftning af vognmændene.

3. Medarbejderprofiler

Ansatte og selvstændige vognmænd

Som det nævnes i kapitel 2, er medarbejderprofilen blandt chaufførerne i kurer- og budtjenesten præget af en kombination af ansatte chauffører og selvstændige vognmænd, hvoraf flere af de mindre vognmandsfirmaer har indgået kontrakter med de store virksomheder.

Der er en række fællestræk ved de to typer af chauffører.

Langt de fleste er medarbejdere med en stabil baggrund med familie. Det er stabile og fleksible medarbejdere, der i hovedtræk lever op til virksomhedernes krav til service, kvalitet og produktivitet i jobbet.

Chaufførerne arbejder med skiftende arbejdstider og lange arbejdsdage - ofte med start fra kl. 6.00. I nogle firmaer møder chaufførerne ind på hovedkontoret om morgenen, hvor de modtager en kørselsplan for dagen. Andre starter arbejdsdagen hjemmefra. Da en stor del af opgaverne i kurer- og budtjenesten er ad hoc-opgaver, skal chaufførerne kunne varetage kørselsopgaver med kort varsel.

Virksomhederne stiller samme typer af krav til de to medarbejdergrupper om høj service og kvalitet i opgaverne. Derudover har de selvstændige vognmænd opgaver og ansvarsområder, der falder uden for de ansatte chaufførers opgave- og ansvarsområde. Se nedenstående.

Ansatte chauffører

De ansatte chauffører har typisk et lavt uddannelsesniveau og ingen eller kun begrænset erhvervserfaring fra andre brancher og jobtyper end chaufførjobbet.

De chauffører, der arbejder for store og mellemstore handels- og produktionsvirksomheder, der selv transporterer deres varer, kan have en lidt anden profil end de øvrige chauffører i undersøgelsen i form af længerevarende uddannelsesforløb og erhvervserfaring.

Flere af disse virksomheder tilbyder kunderne montering af de varer, som virksomhederne leverer, såsom hvidevarer og møbler. Virksomhederne oplærer selv chaufførerne til at varetage opgaverne. Dog stilles der typisk krav til, at chaufførerne har et forudgående kendskab til produkterne.

De selvstændige vognmænd

De selvstændige vognmænd har ofte flere års erfaring i branchen og er meget stabile samarbejdspartnere for virksomhederne. De har et stort netværk af samarbejdspartnere og har ofte selv kørt som chauffør for andre virksomheder, før de etablerede deres egen virksomhed.

Kendetegnende for de selvstændige vognmænd er, at de typisk kun ejer én bil, som de selv er chauffør på. Nogle af vognmændene har dog et mindre antal chauffører ansat.

Vognmændene har både chaufføropgaver og personaleansvar for deres chauffører. Bl.a. er det vognmandens pligt at sikre, at chaufførerne har de nødvendige certifikater/autorisationer til at kunne køre med farligt gods, fødevarer og lufthavsfragt.

Derudover skal de også løse de arbejdsopgaver, der er forbundet med at drive selvstændig virksomhed, herunder økonomistyring, vedligeholdelse af bilerne samt opdyrkelse af nye kunder/udvikling af virksomheden.

På trods af at hovedparten af de selvstændige vognmænd har mange års erfaring i branchen og leverer en professionel og høj service til kunderne, ønsker flere af virksomhederne, der samarbejder med selvstændige vognmænd, at vognmændene bliver bedre 'klædt på' til at drive egen virksomhed med bedre styr på økonomi og drift mv.

De fleste af de selvstændige vognmænd har dog kun begrænset uddannelses- og skolebaggrund, hvilket kan være en af forklaringerne på ovenstående udfordringer vedr. økonomistyring og god virksomhedsledelse.

Nedenstående uddybes medarbejderprofilerne i branchen med fokus på ansættelseslængde, uddannelsesniveau, etnisk baggrund, alder og køn.

Alder og køn

Hovedparten af chaufførerne i branchen er mænd. Der er kun ganske få kvinder ansat.

Undersøgelsen peger på en klar sammenhæng mellem chaufførernes alder og stabiliteten i deres ansættelse.

Flertallet af virksomhederne i undersøgelsen har enten chauffører ansat eller har indgået samarbejdsaftaler med selvstændige vognmænd i alderen fra midten af 30erne og opefter. Det er en meget attraktiv målgruppe, og virksomhederne søger bevidst efter chauffører og/eller vognmænd med nogle års erhvervs erfaring og et stabilt familieliv.

Chaufførerne, der arbejder for de selvstændige vognmænd eller direkte for kurer- og budtjenestevirksomhederne er typisk i slutningen af 20erne eller i 30erne.

En interviewperson fra en større kurervirksomhed fortæller:

"De fleste af vores chauffører er 26-36 år. Vi ansætter bevidst lidt ældre chauffører fra 26 år og opefter. Meget gerne chauffører med familie og stabil tilværelse. Det er vores erfaring, at de lidt ældre chauffører kører mere forsvarligt og sikkert."

Erfaringerne viser, at denne gruppe medarbejdere leverer den bedste service over for kunderne og repræsenterer virksomhederne med stor professionalisme og høj faglighed.

De ansatte chauffører er typisk lidt yngre end de selvstændige vognmænd.

Ansættelseslængde

Branchen har tidligere været (jf. næste afsnit) kendetegnet ved en høj udskiftning af medarbejdere i chaufførgruppen. Typisk var chaufførerne ikke ansat i samme virksomhed længere end 2-3 år. Der var dog stor forskel inden for de enkelte virksomheder. På nogle arbejdspladser var der en forholdsvis høj udskiftning af medarbejdere. Andre steder var medarbejdergruppen mere stabil.

Resultaterne fra denne undersøgelse peger derimod på, at virksomhederne modsat ovenstående har erfaring med stabile chauffører, der bliver længe i ansættelsen, og som leverer en høj kvalitet og service i deres job. Billedet er ret entydigt i samtlige tre kategorier af virksomheder, der har deltaget i undersøgelsen.

Vilkårene i branchen pt. og chaufførernes alder er nogle af de faktorer, der påvirker dette.

En af forklaringerne på den lave udskiftning af medarbejdere i branchen pt. kan være den finansielle krise og den hårde konkurrence i branchen med færre ordrer og ledige jobs end tidligere. Chaufførerne holder i modsætning til tidligere fast i deres ansættelse.

Et eksempel

En af de interviewede virksomhedsledere fortæller bl.a., at virksomheden tidligere havde en stor omsætning blandt chaufførerne. Det har dog ændret sig meget gennem den senere tid. I dag skifter mindre end hver femte chauffør job inden for det første år. Virksomhedens årlige medarbejderomsætning svarer til ca. syv-otte procent. Det har medvirket til en større stabilitet på arbejdspladsen.

Desuden viser flere tidligere undersøgelser af medarbejdere i branchen, at chaufførernes alder er betydende for stabiliteten i ansættelsen. De yngre chauffører i starten og midten af 20'erne søger ofte hurtigt videre i nye jobudfordringer og er mere ustabile end de lidt ældre chauffører fra midten af 30'erne og opefter.

Det uddybes nedenstående.

Uddannelsesniveau

Branchen er præget af et lavt uddannelsesniveau blandt chaufførerne.

Hovedparten har gennemført en grundskoleuddannelse (folkeskolen), nogle har en ungdomsuddannelse eller anden erhvervsuddannelse (typisk praktisk uddannelse). Kun ganske få af chaufførerne i branchen har en videregående uddannelse.

I nogle virksomheder, der varetager montering af varer, kan chaufførerne have en lidt anden profil med et uddannelsesforløb bag sig, hvor et nærmere kendskab til branchen er nødvendigt.

Hertil kommer, at et stort omfang af medarbejderne har store udfordringer med at læse, skrive og regne (LSR-vanskeligheder).

Virksomhederne er bevidste om disse udfordringer, men vurderer, at det kun i ringe grad eller slet ingen grad påvirker chaufførernes mulighed for at udføre sit arbejde tilfredsstillende. Der er derfor ikke ret meget fokus på at gøre noget for at hjælpe chaufførerne på dette område.

Ovennævnte uddybes i nedenstående kapitel om kompetencekrav.

Etnisk baggrund

Kun få af de adspurgte virksomheder giver udtryk for, at de har chauffører med anden etnisk baggrund end dansk.

Et par af virksomhederne i undersøgelsen understreger dog, at de som del af deres værdi- og forretningsgrundlag gerne vil afspejle, at de er en mangfoldig arbejdsplads, som matcher et mangfoldigt samfund. De har derfor flere forskellige nationaliteter ansat, heriblandt østeuropæere og afrikanere.

Medarbejderprofiler

- Kombination af ansatte og selvstændige vognmænd
- Udvikling i ansættelseslængde
- Lavt uddannelsesniveau
- Få etniske minoriteter ansat
- Mange vognmænd er 35-45 årige med familie
- Mange ansatte chauffører er i slutningen af 20erne og i 30erne

4. Kompetencekrav til medarbejderne

Interviewene af repræsentanter for forskellige kurer- og budtjenestevirksomheder viser, at kompetencekravene til chaufførerne ikke adskiller sig væsentlig fra de krav, der stilles til medarbejderne inden for godstransport. Forskellen er mere eller mindre, at chaufførerne ikke skal have stort kørekort. Der er en smule forskel på kravene alt efter, hvilken virksomhed medarbejderen er ansat i, lige som der i nogle virksomheder er divergerende krav til chaufførerne alt efter, hvilke arbejdsopgaver den enkelte medarbejder løser.

På alle arbejdspladserne lægges der stor vægt på de personlige kompetencer, som bruges i mødet med kunden. Dette er knyttet sammen med krav til chaufførerne om at optræde høfligt over for kunderne, at være velsoigneret, at bære rene uniformer, samt at de kan fremvise en ren straffeattest. Da det er fysisk hårdt at være chauffør inden for kurer- og budtjeneste, lægger virksomhederne stor vægt på, at medarbejderne har en god fysik.

Derudover stiller virksomhederne en række teknisk-faglige kompetencekrav til chaufførerne, som skal sikre, at de er i stand til at løse arbejdsopgaverne med f.eks. pakning og læsning af bilen, kørsel af bilen og god kundeservice.

Det varierer en del, hvor stor vægt de enkelte virksomheder lægger på almen-faglige kompetencer, som f.eks. læse-, skrive- og regnekompetencer, selvom der synes at være et behov for, at alle medarbejdere inden for branchen har disse kompetencer på et fundamentalt niveau.

Den finansielle krise har medført øget konkurrence inden for branchen, og dette har i et vist omfang bidraget til, at der stilles øgede kompetencekrav til chaufførerne. Den stigende arbejdsløshed betyder desuden, at det er lettere for virksomhederne at rekruttere kvalificeret arbejdskraft, som gennem forholdsvis korte uddannelsesforløb kan kvalificere sig til chaufførjobbet.

I det følgende vil kompetencekravene til medarbejderne blive uddybet under følgende tre overskrifter: Teknisk-faglige kompetencekrav, almen-faglige kompetencekrav og personlige kompetencekrav.

Teknisk-faglige kompetencekrav

Der er en række forskellige teknisk-faglige kompetencer, der knytter sig tæt til den centrale arbejdsopgave, der består i at køre bilen sikkert og forsvarligt fra et sted til et andet.

Chaufførerne skal selvfølgelig have det lille kørekort, men derudover skal de have en række køretekniske kompetencer, som ikke nødvendigvis følger med det at have bestået en køreprøve, f.eks.; trafiksikker kørsel, energirigtig kørsel, økonomisk kørsel, defensiv kørsel og kørsel på glatte kørebaner.

Desuden lægger en del af virksomhederne stor vægt på, at chaufførerne har kompetencer til at sikre den daglige vedligeholdelse af bilerne. Andre virksomheder nævner ikke dette kompetencekrav, hvilket formentlig hænger sammen med, at mange af bilerne køres af

selvstændige vognmænd, der selv har ansvaret for – og interesse i – at vedligeholde deres biler.

Medarbejderne skal desuden kunne betjene relevant it-udstyr for at kunne udføre arbejdsopgaverne. I flere af bilerne har chaufførerne håndholdte eller stationære scannere og terminaler, hvorigennem al kommunikation med kørselskontoret foregår. Alle ordrer kommer ind på terminalen, og enten ved scanning eller indtastning registreres det, når pakken er leveret. De fleste har telefoner i bilerne - ligesom alle biler har en GPS installeret. De fleste virksomheder har en form for introduktionsforløb, hvor nye medarbejdere oplæres i brug af det tekniske it-udstyr.

Nogle virksomheder lægger stor vægt på, at chaufføren har kompetencer i forhold til pakning af bilen, så det sikres, at godset er forsvarligt pakket og fortøjet.

Chauffører i de handels- og produktionsvirksomheder, der kører varer ud til deres kunder, skal i nogle tilfælde have fagligspecifikt kendskab til de varer, der køres med. F.eks. i en virksomhed som L'easy, hvor chaufføren også skal kunne servicere og vejlede kunden samt montere udstyret.

Det er et kompetencekrav, at chaufførerne har kendskab til gældende lovgivning og regler i forhold til transport af forskellige typer af varer, og der er krav om, at chaufførerne har de certifikater, der kræves for at køre med de forskellige typer af gods/varer. Der kræves f.eks. certifikater for at køre med farligt gods og kørsel på lufthavnsområder. Desuden skal virksomheden have autorisation til transport af fødevarer.

Chaufføren skal desuden have kendskab til forsikringsbestemmelser i forbindelser med skader opstået på gods eller i trafikken.

Flere virksomhedsledere lægger vægt på, at chaufførerne har kendskab til virksomhedens interne processer og visioner, og at de er bevidste om deres egen rolle. Chaufføren skal

Teknisk-faglige kompetencekrav

- Lille kørekort
- Trafiksikker kørsel
- Glatførekørsel
- Energirigtig kørsel
- Økonomisk kørsel
- Defensiv kørsel
- Daglig vedligeholdelse af bilen
- Betjening af relevant it-udstyr, f.eks. håndholdte eller stationære scannere og terminaler samt GPS
- Pakning og læsning af biler
- Kendskab til forsikringsbestemmelser i forbindelse med opståede skader
- Kørsel med farligt gods (certifikat)
- Kørsel på lufthavnsområder (lufthavns-certifikat)
- Autorisation til transport af fødevarer
- Kundeservice
- Salgsteknik
- Vejledning af kunderne i forhold til de leverede produkter/varer
- Montering af udstyr
- Forretningsforståelse
- Forståelse af virksomhedsøkonomi
- Kendskab til markedsvilkår

være virksomhedens ansigt udadtil og skal agere hensigtsmæssigt i forhold til dette. I den forbindelse kan det være en fordel, hvis chaufførerne har kompetencer inden for kundeservice og salgsteknik.

Som tidligere nævnt er en stor del af chaufførerne i branchen selvstændige vognmænd. Lederne i de kurer- og budtjenestevirksomheder, som har kontrakt med selvstændige vognmænd, lægger stor vægt på, at vognmændene har forretningsforståelse og kompetencer inden for virksomhedsøkonomi. Dette har ifølge lederne stor betydning for at sikre en god forretning i den samlede virksomhed. De selvstændige vognmænd opfordres desuden kraftigt til at have tilknyttet en revisor.

Almen-faglige kompetencekrav

I alle virksomhederne er det et krav, at chaufførerne skal kunne tale et forståeligt dansk. Dette er vigtigt både i mødet med kunden og i kommunikationen med kørselslederen over kaldetelefonen i bilen.

Det kan være svært for en chauffør at udføre sit job, hvis han/hun ikke har de fornødne læsekompetencer. Chaufførerne skal kunne læse, når der kommer en ordre ind på terminalen i bilen; de skal kunne læse, hvilke adresser der skal køres til, og de skal kunne læse vejskilte samt andre former for trafikantvisninger.

For at kunne køre med visse former for gods er det et krav, at chaufførerne har deltaget i efteruddannelse, og at de har bestået forskellige certifikatprøver. Det kan være vanskeligt for chaufførerne at få det fulde udbytte af efteruddannelseskurser samt bestå de forskellige certifikatprøver, hvis de ikke har de fornødne læsekompetencer.

De chauffører, der er ansat i handels- og produktionsvirksomheder, der transporterer varer til deres kunder, skal i en del tilfælde kunne vejlede kunderne i forhold til brug af varerne, og dette kræver ofte, at de kan læse f.eks. manualer.

I større eller mindre omfang skal chaufførerne ligeledes have skrivefærdigheder. F.eks. skal chaufførerne være i stand til at indtaste ændringer i en ordre. Hvis chaufføren kommer ud til en kunde, og der f.eks. er flere collie end anført i ordren, skal han/hun taste ændringerne på terminalen, så der kan beregnes ny pris eller andet. Ligeledes skal chaufføren indtaste ændringer i ruten.

Almen-faglige kompetencekrav

- Forståelig dansk tale
- Læse dansk
- Skrive dansk
- Talforståelse
- Gennemførelse af simple regneprocesser, f.eks. afregning med kunder
- Forstå, tale og læse engelsk, herunder engelske forkortelser
- Forstå og læse tysk
- Kommunikationsevner
- Sundhed
- Ergonomi
- Førstehjælp

Nogle chauffører foretager afregninger med kunderne, og derfor skal de kunne udfylde afregningsbilag m.m. Generelt skal chaufførerne have en vis talforståelse, og de skal kunne gennemføre simple regneprocesser. I nogle virksomheder får medarbejderne en specifik oplæring i at gennemføre afregninger med kunderne, og de får også udleveret en håndbog til hjælp.

Kompetencekravene i forhold til regning er naturligvis større, hvad angår de selvstændige vognmænd, også selvom vognmændene har tilknyttet en revision til deres virksomhed.

Det er ikke alle de interviewede virksomheder, der mener, at læse-, skrive- og regnekompetencer er nødvendige for at løse arbejdsopgaverne som chauffør. Nogle virksomheder understreger, at det er en branche, hvor der også skal være plads til de medarbejdere, der ikke har så mange boglige kompetencer, og i disse virksomheder lægger man mere vægt på, at chaufførerne er åbne om deres eventuelle læse-, skrive- og regnevanskeligheder, da man derved kan få mulighed for at afhjælpe disse vanskeligheder bedst muligt.

Nogle af de interviewede virksomheder lægger stor vægt på, at chaufførerne skal kunne forstå og læse engelsk. Dette gælder især virksomheder, der også har udenrigs kurer- og budtjeneste og/eller virksomheder, der har manualer, der er engelsksprogede. En virksomhed fortæller, at der er mange engelske forkortelser på forsendelserne, som det er vigtigt, at medarbejderne kan forstå. En anden virksomhed lægger vægt på, at medarbejderne kan læse manualer på engelsk. I en tredje virksomhed foregår al kommunikation på engelsk, og det stiller krav til alle medarbejderne – herunder også chaufførerne, at de har de fornødne engelskkompetencer. Desuden er der én af virksomhederne, der lægger vægt på, at chaufførerne kan mestre både engelsk og tysk.

I en af virksomhederne er man i januar 2010 gået i gang med at teste alle nye medarbejdere i deres danskfaglige læse- og skrivefærdigheder, samt i deres engelskkompetencer. Resultatet af testen vil være afgørende for, om ansøgerne kan få et job som chauffør. Samme virksomhed gennemfører desuden en årlig multiple choice-test, som alle chaufførerne skal deltage i. Testen er en videnstest, der f.eks. har fokus på chaufførernes viden om produkter, regler, procedurer og sikkerhed, bl.a. i forhold til kørsel med farligt gods. Testen danner grundlag for en afklaring af medarbejdernes kompetenceudviklingsbehov – den har dog **ikke** fokus på medarbejdernes dansk- og engelskkompetencer.

Gode kommunikationsevner er centrale i arbejdet som chauffør. Chaufførerne skal kunne kommunikere både mundtligt og skriftligt, og de skal have en hensigtsmæssig og professionel fremtoning. Dette er centralt i forhold til kunden, men det er også vigtigt i forhold til medtrafikanter, kørselsledere og kollegaer.

Chaufførerne skal desuden have kompetencer inden for sundhed og ergonomi. Chaufførerne sidder i samme fastlåste position en stor del af dagen, og det er vigtigt, at de har kendskab til forebyggende foranstaltninger, og at de har en god fysik. I jobbet som chauffør er der typisk en del løftearbejde, og derfor er det vigtigt, at chaufførerne har kendskab til gode løfteteknikker m.m.

Personlige kompetencekrav

Specielt i mødet med kunden kræver det, at chaufførerne har en række personlige kvalifikationer. Chaufførerne skal fremstå professionelle, de skal være høflige, have empati og situationsfornemmelse.

En interviewperson siger:

”De personlige kompetencer i forhold til god kundepleje og evnen til at tilpasse sig kundernes behov og ønsker er helt central i vores branche.”

Disse kompetencer er meget centrale, da virksomhederne gennem de senere år har oplevet en udvikling mod nye kunder og transport af varer, som f.eks. medicin.

Flere interviewpersoner lægger desuden vægt på, at chaufførerne skal kunne reflektere, så de kan løse udfordringer og problemstillinger, som de støder på i arbejdsdagen. Da chaufførerne oftest er alene i bilerne under opgavernes udførelse, kræver jobbet generelt en høj grad af selvstændighed og ansvarlighed.

Der er desuden flere virksomheder, der fremhæver, at engagement i jobbet samt i virksomheden som helhed er en vigtig forudsætning for ansættelse og fastholdelse af arbejdet.

En kørselsleder siger:

”Chaufførerne skal vise interesse for deres job – ellers har de ingen fremtid hos os. De skal også kunne servicere kunderne; det er sådan, vi sælger flere varer!”

Chaufførerne skal være fleksible. Det drejer sig om fleksibilitet i forhold til arbejdstid, arbejdsmængde og typer af arbejdsopgaver. Mange chauffører har i perioder meget lange arbejdsdage med meget stor travlhed, hvilket betyder, at chaufførerne også skal stå til rådighed uden for normal arbejdstid. Chaufførerne skal desuden være fleksible i forhold til typer af arbejdsopgaver/ture; de skal kunne køre med forskellige former for gods, ligesom de skal kunne begå sig hos mange forskellige typer af kunder. Med fleksibiliteten følger også, at chaufførerne skal være omstillingsparate og have en høj grad af tilpasningsevne i de mange forskellige situationer, de kommer ud i. Dette skyldes ikke mindst de mange ad hoc-kørsler, hvor chaufførerne med kort varsel skal omlægge arbejdsopgaverne og/eller hente og bringe en vare inden for en kort tidsfrist.

Personlige kompetencekrav

- Høflighed
- Empati
- Refleksion
- Logisk sans
- Problemløsende
- Selvstændighed
- Ansvarlighed
- Engagement
- Fleksibel
- Omstillingsparat
- Tilpasningsevne
- Håndtere fortrolighed og udvise diskretion
- Retningssans
- Logisk sans
- Høj stresstårske
- Præcision
- Konflikt håndtering

I nogle tilfælde får chaufførerne adgang til fortrolige oplysninger om kunderne, f.eks. skal de bruge CPR-nr., hvis de skal hente hjælpemidler eller køre med medicin, blodprøver og lign. Chaufførerne skal derfor kunne håndtere denne fortrolighed og udvise diskretion.

Mødet med mange forskellige typer af kunder og en presset hverdag med mange leveringer og deadlines, kan bidrage til en stresset hverdag. Der lægges stor vægt på, at chaufførerne lever op til virksomhedernes mål i forhold til levering til tiden og præcision, da der kan være risiko for, at der opstår konflikter mellem kunden og chaufføren, f.eks. i de tilfælde, hvor varen ikke bliver leveret til tiden.

En repræsentant for en logistikafdeling i en virksomhed siger:

”Kunden kan have en opfattelse af tingene, og chaufføren kan have en helt anden opfattelse af situationen, og det kan skabe en konfliktsituation. Der skal ikke meget til, før kunden og chaufføren kommer op at skændes, f.eks. hvis der er sket en forsinkelse af leveringen som følge af en punktering eller en anden hændelse, der har påvirket leveringen af varen hos kunden.”

I sådanne situationer er det vigtigt, at chaufføren kan håndtere situationen meget professionelt og bevare roen over for kunden. I nogle virksomheder er der en aftale om, at chaufføren skal kontakte virksomheden telefonisk, hvis der er ved at opstå en konfliktsituation, som han/hun ikke selv kan klare. Herefter overtager en medarbejder på kontoret dialogen med kunden via telefonen, og bidrager dermed til at mægle og løse situationen.

Endelig kræver jobbet, at chaufførerne har en vis grad af geografisk forståelse, både medarbejder- og virksomhedsinterview peger på vigtigheden af retningsans og logisk sans. Desuden skal chaufførerne have en høj stresstærskel, da de skal færdes mange timer i trafikken hver dag, og da de ofte vil komme i nogle uforudsete situationer.

5. Competenceudvikling og uddannelsesplanlægning

Interviewene af medarbejdere og ledere i kurer- og budtjenesten viser, at alle virksomheder har fokus på, at medarbejderne deltager i kompetenceudvikling i det omfang, at dette er et myndighedskrav. Dette gælder f.eks. i de tilfælde, hvor medarbejderne skal have forskellige certifikater for at kunne transportere forskellige varegrupper som f.eks. farligt gods.

Virksomhederne har næsten udelukkende fokus på udvikling af medarbejdernes teknisk-faglige kompetencer, der knytter sig meget tæt til løsning af de helt konkrete arbejdsopgaver.

En af de interviewede virksomheder anvender en årlig test i forhold til alle medarbejdere. Testen består af 100 multiple choice vidensspørgsmål om produkter, processer, anvendelse af scannere og regler (f.eks. i forhold til transport af farligt gods). Testen danner grundlag for beslutninger om, hvilke medarbejdere der eventuelt skal deltage i efteruddannelse.

Generelt har virksomhederne meget lidt fokus på udvikling af medarbejdernes almen-faglige kompetencer. F.eks. har **ingen** af de interviewede virksomheder taget initiativ til udvikling af medarbejdernes kompetencer i dansk, regning/matematik, engelsk og tysk, selvom nogle af dem peger på, at en eller flere af kompetencerne (især danskkompetencerne i forhold til læsning og skrivning) har betydning for løsning af arbejdsopgaverne. Der er f.eks. heller ikke nogen af virksomhederne, der har haft medarbejdere, som har deltaget i dansk- eller regneundervisning på Forberedende Voksenundervisning (FVU).

En interviewperson fra en af virksomhederne fortæller, at de fremover vil teste ansøgers kompetencer i at læse og skrive dansk samt i deres engelskkompetencer. Dårlige resultater i testen kan resultere i, at ansøgeren ikke bliver ansat. For de ansøgere, der bliver ansat, følges der op med en samtale efter 14 dage samt en test og en samtale efter tre måneder.

Der er ingen af virksomhederne, der har fokus på udvikling af medarbejdernes kompetencer inden for regning/matematik. Der er dog nogle af de virksomheder, der har kontrakt med selvstændige vognmænd, der mener, at disse vognmænd ved for lidt om virksomhedsøkonomi, og at vognmændene bør deltage i kurser, der kan klæde dem bedre på til at forstå og håndtere deres egen lille virksomheds økonomi.

Virksomhederne har kun et begrænset fokus på udvikling af chaufførernes personlige kompetencer. Det forudsættes, at chaufførerne/de selvstændige vognmænd har disse kompetencer, når de ansættes. Det er kun enkelte af de ledere, der er blevet interviewet, der har overvejet, at medarbejdernes personlige kompetencer kan udvikles ved f.eks. at deltage i kurser i kundeservice, hvor viden om god kundeservice kan bidrage til refleksioner over, hvordan man som medarbejder agerer i forhold til kunden.

Ekstern kompetenceudvikling

Når det gælder kompetencekrav, der udmøntes af myndighedskrav, foregår kompetenceudviklingen naturligt nok hos en af de godkendte udbydere af arbejdsmarkedsuddannelser eller f.eks. Statens Lufthavnsvæsen (SLV), hvad angår det certifikat, der giver tilladelse til at køre i lufthavnsområder.

De arbejdsmarkedsuddannelser, som medarbejderne i de interviewede virksomheder har deltaget i med henblik på at tilegne sig certifikater, er f.eks. kurser, der vedrører transport af forskellige former for farligt gods.

Der er dog også nogle af de interviewede virksomheder, der har et lidt bredere perspektiv i forhold til udvikling af medarbejdernes kompetencer. Det drejer sig f.eks. om, at deres medarbejdere deltager i kurser med fokus på kundeservice og ergonomi.

Flere af virksomhederne, der har deltaget i interviewet, er skeptiske i forhold til at anvende ekstern kompetenceudvikling af chaufførerne.

En repræsentant fra en af de interviewede virksomheder fortæller, at de overhovedet ikke anvender eksterne uddannelsesmuligheder. En kørselsleder i virksomheden siger:

”Vi bruger ikke eksterne kurser. Vi klarer det internt med noget oplæring, for det er både billigere og bedre. Hvis jeg ser, at en af chaufførerne har brug for viden om eller hjælp til noget, så klarer vi det internt.”

En direktør for en anden stor virksomhed siger om deres brug af ekstern uddannelse til chaufførerne:

”Alle vores chauffører har de nødvendige certifikater for at køre med forskellige typer af gods. De personlige kompetencer koblet med chaufførernes modenhed er de vigtigste kompetencer for vores virksomhed, og disse kompetencer kan ikke tilegnes på noget kursus. AMU-kurser og andre efteruddannelseskurser anser vi for at være spild af tid!”

En leder i en tredje virksomhed siger om ekstern kompetenceudvikling:

”Vores krav til chaufførerne er så specifikke, at det ikke giver mening, at de deltager i eksterne kurser som f.eks. arbejdsmarkedsuddannelser. Vi har strenge krav til chaufførernes måltal, sikkerhed i kørsel m.m., og derfor er det meget bedre, at vi selv oplærer dem.”

En af de virksomheder, der hidtil kun har anvendt ekstern kompetenceudvikling i begrænset omfang, erkender, at de fremover bliver nødt til at benytte det i større omfang. Dette gælder ikke mindst i forhold til kurser, der har fokus på køreteknik.

Intern kompetenceudvikling

De fleste virksomheder benytter sig af en kombination af intern og ekstern kompetenceudvikling. Den interne kompetenceudvikling kan være mere eller mindre organiseret, og det er især de store virksomheder, der har formaliseret den interne kompetenceudvikling af chaufførerne.

I de interne uddannelsesforløb har virksomhederne f.eks. fokus på, at alle nye medarbejdere (herunder også de selvstændige vognmænd) oplæres i forhold til virksomhedens interne procedurer og de it-systemer samt scanningsværktøjer, der anvendes i den enkelte virksomhed. Desuden lægger en del af virksomhederne vægt på, at medarbejderne får indsigt i virksomhedens visioner, værdier og historie.

Et eksempel

Én af de interviewede virksomheder gennemfører et otte timers introduktionsforløb for alle nye medarbejdere med følgende indhold:

- Interne procedurer:
 - o Virksomhedens kommunikationsplatform som omfatter en 'bil-pc'
 - o 'Turhåndtering'
 - o Introduktion til papirgange
 - o Afregningsformer i forhold til 'almindelige' kunder
 - o Interne afregningsbilag i forhold til kontokunder

I disse opgaver ligger der lidt skrivearbejde, men alle medarbejdere har fået en form for håndbog, der kan bruges som opslagsværk.

- Forsikringssetup: Forsikringsregler – viden om hvad der er forsikret under gældende regler, og hvad der kræver en særlig forsikring, risici – viden om, hvor/hvordan skaderne sker
- Virksomhedens organisationsstruktur
- God kundeservice
- God fremtoning – vigtigheden af at fremtræde velsoigneret og ren i tøjet (hele arbejdsdagen). Virksomheden bruger ikke penge på markedsføring – det er bilerne og medarbejdernes uniform, der 'sælger' virksomheden.

Derudover har mere end 80 % af medarbejderne i 2008-09 deltaget i et AMU-kursus i kundeservice. Kurserne blev kørt af en handelsskole.

Den interne kompetenceudvikling sker typisk i korte kursusforløb på ½-1 dags varighed. Dette kombineres ofte med sidemandsoplæring.

Der er dog også virksomheder, der har længere oplæringsforløb, og i større eller mindre grad kombineres disse interne oplæringsforløb med ekstern uddannelse.

Et eksempel

Alle nye medarbejdere kommer på et internt kursus. Kurset består både af teoretisk undervisning og praktisk undervisning i kørselsteknik mv. Desuden bliver chaufførerne oplært i brugen af scannere.

Inden for det første års ansættelse gennemfører chaufførerne i alt 16 træningsdage, hvor de bl.a. opnår de nødvendige kompetencer for bl.a. at køre med farligt gods, håndtering af fejllieferinger, indpakning mv. Medarbejderne får også undervisning i, hvordan de kan være med til at sikre et godt arbejdsmiljø mv., herunder undervisning i løfteteknik.

I en af de interviewede virksomheder suppleres den interne kompetenceudvikling af nye medarbejdere med en mentorordning. Alle nyansatte chauffører får således tilknyttet en mentor i det første års ansættelse. Mentoren er en erfaren chauffør, der har ansvaret for sin nye kollegas personlige og faglige opkvalificering. Erfaringer med mentorordningerne i virksomheden peger på, at ordningen bidrager til en større ansvarlighed blandt chaufførerne i løsningen af deres arbejdsopgaver.

Sidemandsoplæring

Repræsentanter fra de interviewede virksomheder fortæller, at det kan være vanskeligt at tilegne sig alle de vigtige kompetencer gennem deltagelse i eksterne og interne uddannelsesforløb. Derfor kombineres uddannelsesforløbene ofte med sidemandsoplæring.

Sidemandsoplæringen i nogle af de store virksomheder er meget organiseret og formaliseret, mens den især i de mindre virksomheder primært består i, at nye chauffører er 'føl' hos en erfaren chauffør.

I chaufførjobbet i kurer- og budtjenesten arbejder medarbejderne oftest alene. Dette betyder, at der ikke som led i udførelse af jobbet sker en oplæring og videndeling fra en erfaren chauffør til en ny medarbejder. Derfor har mange virksomheder valgt, at alle nye medarbejdere skal deltage i sidemandsoplæring ved at køre med en erfaren chauffør.

Længden af disse oplæringsforløb varierer meget fra virksomhed til virksomhed, men de har oftest en varighed på 2-3 dage.

Der er dog også enkelte virksomheder, der senere i ansættelsesforløbet sørger for, at chaufførerne vejledes i udførelsen af deres arbejdsopgaver ved, at de får hjælp af en supervisor.

Et eksempel

Efter 6-8 ugers ansættelse har chaufførerne i virksomheden en supervisor/underviser med ud på arbejdsopgaverne. Supervisoren observerer og vejleder chaufføren i udførelsen af arbejdsopgaverne.

Det er virksomhedens erfaring, at chaufførerne er glade for at køre med supervisorerne og for det kompetenceløft, som det giver dem i løsning af deres arbejdsopgaver.

Uddannelsesplanlægning

Uddannelsesplanlægning er mere eller mindre fraværende i branchen. Der er således kun få af de interviewede virksomheder, der har en egentlig plan for medarbejdernes kompetenceudvikling. For de fleste virksomheders vedkommende begrænser uddannelsesplanlægningen sig til det korte uddannelses- eller introduktionsforløb, som medarbejderne/vognmændene gennemfører i starten af ansættelsen.

Den ene af de virksomheder, der mere kontinuerligt har fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, planlægger medarbejdernes deltagelse i uddannelsesaktiviteter, bl.a. ud fra resultater af en test, som alle chaufførerne deltager i én gang om året.

En anden virksomhed, der kører varer ud og monterer disse for kunderne, har et 3-4 måneders langt oplæringsforløb for alle nye medarbejdere. Oplæringen sker både gennem uddannelse og gennem sidemandsoplæring. De ansatte oplæres både i forhold til chaufførdelen af jobbet og i forhold til montage af varerne ude hos kunderne. Næsten alle uddannelsesaktiviteterne foregår internt i virksomheden, da det er virksomhedens opfattelse, at de nuværende AMU-kurser ikke dækker virksomhedens behov.

6. Samarbejde med uddannelsesudbydere om kompetenceudvikling

De fleste virksomheder inden for kurer- og budtjenesten har kun et begrænset og sporadisk samarbejde med uddannelsesudbydere om medarbejdernes kompetenceudvikling. Det er typisk sådan, at medarbejderne sendes på de 'krævede' (lovpligtige) kurser - uden at dette dog afføder en nærmere dialog med den valgte uddannelsesudbyder om medarbejdernes kompetenceudviklingsbehov og -muligheder i almindelighed.

Disse virksomheder kunne udnytte deres muligheder for at samarbejde med uddannelsesudbydere langt bedre. Ved at etablere et tættere samarbejde, kan virksomhederne sikre deres chauffører/vognmænd en bedre kompetenceudvikling.

En leder fra en af de interviewede virksomheder fortæller, at de gerne vil indgå et tæt samarbejde med en af uddannelsesudbydere, og at de også har forsøgt dette. Virksomheden har efterspurgt et AMU-uddannelsesforløb for deres medarbejdere, som f.eks. kunne afvikles hen over to år. Lederen fortæller:

"Alt det, som vi går og lærer dem herhjemme i virksomheden, kunne de jo lige så godt lære på AMU. Den skole, vi har været i dialog med, har behov for hele hold, og vi kan kun stille med 2-3 medarbejdere af gangen, så derfor er det ikke blevet til noget."

Der er heldigvis også eksempler på nogle virksomheder, der har et godt samarbejde med uddannelsesudbydere. En stor virksomhed udarbejder et kursuskatalog med AMU-kurser, der i større eller mindre grad er virksomhedstilpassede, og som branchens selvstændige vognmænd - og deres chauffører - kan vælge at deltage i. Kataloget kan være med til at åbne chaufførernes/vognmændenes øjne for de mange forskellige relevante efteruddannelsesmuligheder, der eksisterer.

En anden virksomhed har samarbejdet med uddannelsesudbydere om f.eks. kurset 'Kundeservice', som er blevet gennemført med udgangspunkt virksomhedens mål for god kundeservice.

To af de interviewede virksomheder har et så tæt samarbejde med en uddannelsesudbyder om medarbejdernes kompetenceudvikling, at en leder i virksomheden er involveret i selve undervisningen.

Ingen af de interviewede virksomheder samarbejder med uddannelsesudbydere om Forberedende Voksenundervisning i dansk eller regning/matematik for deres chauffører. Dette ville ellers være en oplagt ting at gøre i de tilfælde, hvor chaufførernes kompetencer ikke svarer til de behov, der er til løsning af arbejdsopgaverne.

7. Konklusion

Som det fremgår af denne rapport's indledning har én af analysens formål været at afdække, om der er behov for nye arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet chaufførjob i kurer- og budtjenesten.

Analysen viser, at de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet godstransport med store biler over 3.500 kg, i vid udstrækning også tilgodeser de uddannelsesbehov, der er inden for kurer- og budtjenesten.

Det drejer sig f.eks. om følgende arbejdsmarkedsuddannelser:

- Køreteknik (gladførekursus)
- Videregående køreteknik
- Køreteknik og nye teknologi, med simulator
- Brancherettet kørsel, med simulator
- Defensiv kørsel og manøvrering
- Energirigtig kørsel
- Energirigtig kørsel, med simulator
- Godstransport med lastbil
- Grundlæggende kvalifikationsbevis
- Lastsikring og stuvning af gods
- ADR Grundkursus – Vejtransport af farligt gods i emballage
- Førstehjælp

Desuden kan følgende arbejdsmarkedsuddannelser være relevante for chaufførerne inden for kurer- og budtjeneste:

- Kundeservice (evt. med en justering, så kurset er mere målrettet branchen)
- Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
- Sundhed, sikkerhed, service og logistik
- Virksomhedsøkonomi
- Håndterminaler og scannere
- Forretningsforståelse og virksomhedens it-systemer
- Konflikthåndtering
- Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd (findes både i forhold til engelsk og tysk)

Ingen af interviewpersonerne har efterspurgt efteruddannelsestilbud, der ikke allerede eksisterer som arbejdsmarkedsuddannelser. Nogle af interviewpersonerne er dog ikke opmærksomme på alle de efteruddannelsestilbud, der allerede ligger i de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser.

Interviewresultaterne peger desuden på, at man i branchen ikke har tradition for at benytte arbejdsmarkedsuddannelser med et mere almenfagligt indhold som f.eks. forretningsforståelse, konflikthåndtering og kundeservice. Det er vid udstrækning opfattelsen, at der er tale om personlige kompetencer og ikke noget, som chaufførerne lærer på et kursus.

Som en af de interviewede udtrykte det: *"Enten så har de det i sig, eller også har de det ikke. Ordentlig opførsel er ikke noget, som man lærer på et kursus."*

I analysen har det desuden været et formål at få afdækket, om målrettede arbejdsmarkedsuddannelser til kurer- og budtjenesten kan tilgodese især unge medarbejdere, hvis primære kompetence er, at de har et lille kørekort. For eksempel gennem deltagelse i lidt længerevarende uddannelsesforløb, bestående af en kombination af forskellige arbejdsmarkedsuddannelser.

Nogle ganske få interviewpersoner har peget på, at der kunne være behov for en ny kort chaufføruddannelse målrettet branchen, men langt de fleste interviewpersoner mener ikke, at der er et behov herfor.

Interview af medarbejdere og ledere i kurer- og budtjenestevirksomhederne viser, at en stor del af chaufførerne er selvstændige vognmænd. Da det bl.a. kræver erfaringer og etableringskapital at starte en selvstændig virksomhed inden for branchen, er det typisk ikke helt unge, der arbejder som selvstændige vognmænd.

Interviewene viser også, at de ansatte chauffører typisk er i alderen fra midten af 20'erne og i 30'erne. Dette hænger sammen med, at de fleste virksomheder/vognmænd foretrækker at ansætte modne medarbejdere, bl.a. fordi chaufførerne typisk arbejder alene, og selvstændigt skal kunne løse de forskellige arbejdsopgaver.

Ovennævnte forhold peger på, at chaufførjob i kurer- og budtjenesteb Branchen ikke er målrettet unge mennesker, hvis primære kompetencer er, at de har et lille kørekort.

Dermed vil det ikke være oplagt at tænke i længerevarende uddannelsesforløb – bestående af en kombination af forskellige arbejdsmarkedsuddannelser – målrettet unge, der skal ind i branchen. Ideen om at tænke i kombination af arbejdsmarkedsuddannelser, der kan udbydes til chauffører i branchen, kan dog fint bruges i forhold til de nuværende medarbejdere, som typisk kun deltager i den helt fornødne kompetenceudvikling i relation til myndighedskrav.

Markedsføring af relevante arbejdsmarkedsuddannelser over for chaufførerne og de virksomheder, de arbejder i, kan bidrage til, at flere chauffører deltager i relevante arbejdsmarkedsuddannelser. Derved kan medarbejderne tilegne sig nogle bredere kompetencer, som både de og deres virksomhed kan have glæde af.

8. Bilag 1

Virksomhed:	Adresse:	Postnummer og By:
Post Danmark A/S	Tietgensgade 37	1566 København V
Danske Fragtmænd A/S	Tomsagervej 18	8230 Åbyhøj
3x34 Transport	Hvissingevej 98-100, (hovedkontor)	2600 Glostrup
DHL Express (Denmark) A/S	Jydekrogen 14	2625 Vallensbæk
UPS Danmark A/S	Naverland 7 – 9	2600 Glostrup
STORMBUDET ApS.	Værftsvej 8, 1 sal (Hovedkontor)	4600 Køge
Budstikken Transport A/S	Flere adresser: Søndre Ringvej 55 (Sjællandsafdelingen)	2605 Brøndby
Boomerang Kurerservice ApS	Hammershusvej 12D	7400 Herning
U.P Transport	Faaborgvej 152	5250 Odense SV
Landstrygeren ApS	Hammerholmen 15	2650 Hvidovre
Top Transport	Adresse ikke oplyst	-
AB Catering	Flere adresser: Vingelodden 10 (Københavnerafdelingen)	2200 København N
L'easy	Østre Stationsvej 3-5	5000 Odense
IKEA	IKEA Taastrup Mårkærvej 15	2630 Taastrup