

Federgon News Survey 2020

www.federgon.be

Grote tweejaarlijkse bevraging bij uitzendkrachten.
De belangrijkste resultaten samengevat.

uitzendwerk **Open** deuren

2020

VAN SNEL BIJVERDIENEN TOT
ZINGEVING: **de motieven
van uitzendwerk**

DE ROL VAN HET
UITZENDKANTOOR:
hulplijn en coach

NOOD AAN TRANSPARANTIE:
**neem het gevoel van
financiële ongelijkheid
weg**



uitzendwerk Open deuren

INHOUD

- | | |
|--|--|
| p. 2
Uitzendwerk opent deuren:
inleiding | p. 18
De rol van het
uitzendkantoor |
| p. 6
Tevredenheid & imago
van uitzendwerk | p. 20
Het laatste woord |
| p. 10
De motieven voor
uitzendwerk | |

COLOFON

Copyright © 2020 FEDERGON
Druk: Antilope Debie
Vormgeving en layout:
mad about you

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

—
Uitzendwerk is vandaag
een belangrijk deel
van de oplossing om
vlotte transities op de
arbeidsmarkt mogelijk
te maken.
—

INLEIDING

1. Het onderzoek

Elke 2 jaar voert onderzoeksbureau Ipsos in opdracht van Federgon een onderzoek uit bij een representatieve steekproef. Het onderzoek is erop gericht om meer inzicht te krijgen in uitzendkrachten, hun motieven en de tevredenheid over uitzendwerk. Door deze studie kunnen we trends, pluspunten en werkpunten in kaart brengen, zodat zowel beleidsmakers als uitzendkantoren een solide basis hebben om uitzendwerk nog verder te optimaliseren. De resultaten geven dan ook objectieve inzichten die tonen welke belangrijke rol uitzendwerk vervult op onze arbeidsmarkt.

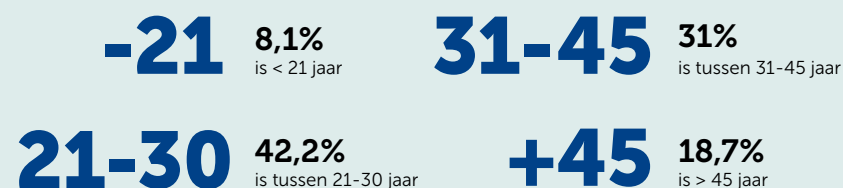
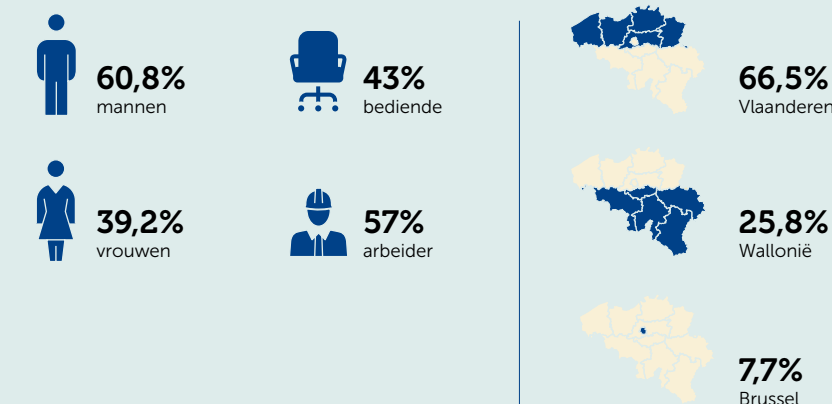
6050 respondenten, die in september 2019 werkten als uitzendkracht, leren ons de uitzendkracht in al zijn diversiteit kennen.

2. De rol van uitzendwerk

Uitzendwerk opent deuren die anders vaak gesloten blijven, zowel voor laagopgeleiden als voor hooggeschoolde profielen. Uitzendwerk kan een opstap zijn naar de arbeidsmarkt op elk moment van iemands loopbaan, van pas afgestudeerde tot gepensioneerde. Uitzendwerk is vandaag dan ook een belangrijk deel van de oplossing om vlotte transities op de arbeidsmarkt mogelijk te maken.

WIE ZIJN DE UITZENDKRACHTEN?

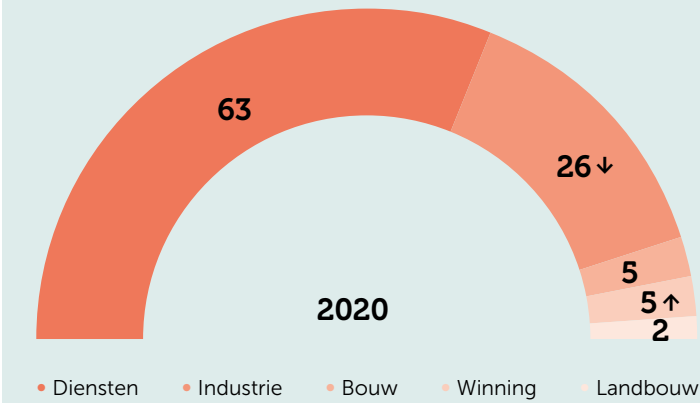
In 2019 waren er 693.029 uitzendkrachten aan de slag in ons land, samen goed voor 233 miljoen gepresteerde uren.



uitzendwerk
Open
deuren

Een solide basis om
uitzendwerk nog verder
te optimaliseren

KENMERKEN HUIDIGE/LAATSTE
UITZENDOPDRACHT



63% van de uitzendkrachten was/is aan de slag in de dienstensector en 1 op 4 in de industrie. Van alle mensen die in de industrie aan de slag zijn, werkt 24% in de voedings- of tabaksindustrie. Binnen de dienstensector werkt 26% in de handel. Het aandeel mensen aan de slag in de horeca en logistiek/ distributie stijgt ten opzichte van het vorige onderzoek.

3. Definitie

Uitzendarbeid is een vorm van terbeschikkingstelling van personeel. De werknemer wordt aangeworven door het uitzendbureau, maar voert prestaties uit in de onderneming van de gebruiker. De uitzendkracht wordt dus niet rechtstreeks aangeworven door de onderneming waar hij/zij werkt, maar geniet wel dezelfde rechten als de andere werknemers op het vlak van loon, arbeidstijd of voordelen voortvloeiend uit de sociale zekerheid.



INDUSTRIE
(n=1580)

Voeding en tabak **24% ↑**
Metaalnijverheid **14%**
Farmaceutische sector **9%**
Chemie en petroleum **8%**
Auto-industrie **7%**
Textiel en kleding **7%**
Papier- en kartonnijverheid **4%**
Vervaardiging machines **4%**
Andere **22%**

↓ ↑

95% significantieniveau:
stijging/daling tussen verschillende waves



DIENSTEN
(n=3791)

Handel **26%**
Horeca **15% ↑**
Logistiek/distributie **12% ↑**
Gezondheidszorg **5%**
Schoonmaak **4%**
Transport **4%**
Administratie **4%**
Studiebureau **3% ↓**
Toerisme **3%**
Banken **3%**
Andere **21% ↓**



Uitzendwerk, reddingsboei
voor laaggeschoolden

Uit de cijfers blijkt dat de helft van de uitzendpopulatie laaggeschoold is. Het zijn voornamelijk deze profielen die uitzendwerk zien als reddingsboei en hopen om via uitzendwerk een vaste job te vinden. Uitzendwerk is voor hen vaak de enige optie om aan tijdelijk en vast werk te geraken.

TEVREDENHEID & IMAGO

van uitzendwerk

1. Algemene tevredenheid & imago

Uitzendwerk heeft over het algemeen een positief imago. Ook de uitzendkrachten zelf kijken positief naar uitzendwerk. De meerderheid van de uitzendkrachten zou uitzendwerk dan ook aanraden aan vrienden en familie. Uitzendwerk staat voor hen voor hoop, voor ervaring, voor kansen, voor zekerheid, voor veiligheid, voor bezig zijn en voor bijdragen aan de maatschappij.

Met een globale tevredenheidsscore van 7,2 blijven de uitzendkrachten tevreden over werken als uitzendkracht. Maar liefst 89% van de uitzendkrachten overweegt in de toekomst opnieuw aan de slag te gaan als uitzendkracht.

Uitzendkantoor bepaalt tevredenheid uitzendkracht

De uitzendkracht is het meest tevreden over de **correcte uitbetaling van het loon, het respect vanwege de collega's en de correctheid van de aangeboden contracten**. Hier spelen ook de uitzendkantoren een belangrijke rol. De ondersteuning en dienstverlening verschilt van kantoor tot kantoor, maar bepaalt in sterke mate de tevredenheid van de uitzendkracht.

De manier om ervaring op te doen

Uitzendkrachten zien uitzendwerk als een manier om ervaring op te doen en te proeven van verschillende werkdomeinen. Verder ziet een stijgend aantal uitzendkrachten uitzendwerk als een opstap naar vast werk. De meeste uitzendkrachten zien uitzendwerk dan ook als een tijdelijke oplossing, op een bepaald moment, in een bepaalde fase van hun leven. Ongeveer 40% van de uitzendkrachten ambieert een vast contract.

Stijgende tevredenheidstendens van de uitzendkracht

7,2

op 10 is de gemiddelde
tevredenheidsscore over
werken als uitzendkracht.

8 op 10

uitzendkrachten zijn
tevreden over hun
uitzendkantoor.

89%

overweegt om in de toekomst opnieuw
aan de slag te gaan als uitzendkracht.



TEVREDENHEID
& IMAGO
van uitzendwerk

Uitzendwerk is vandaag een belangrijk deel van de oplossing om vlotte transities op de arbeidsmarkt mogelijk te maken.



2. Misvattingen over het loon leiden tot een onrecht gevoel van benadeeld zijn

Er is een belangrijke rol weggelegd bij de uitzendkantoren om uitzendkrachten te informeren over hun verloning en extralegale voordelen. In de praktijk zijn de loonsvoorwaarden gelijkgesteld met die van een vaste werknemer; de perceptie bij de uitzendkracht hierover is vaak anders omdat de uitbetaling op een andere manier gebeurt. Dat heeft tot gevolg dat de uitzendkracht zich m.b.t. financiële voorwaarden vaak onrecht benadeeld voelt ten aanzien van werknemers met een vast contract.

Sommige uitzendkrachten hebben de indruk dat hun loon lager ligt dan het loon van vaste medewerkers. Bij sommigen heerst ook de perceptie dat ze minder of helemaal geen recht zouden hebben op extralegale voordelen (extralegale vakantiedagen, maaltijdcheques, groeps- en hospitalisatieverzekering, ...).

De studie wijst uit dat 1 op 2 uitzendkrachten (niet-studenten) geen idee heeft of hun vakantiegeld of eindejaarspremie vergelijkbaar is met dat van vaste werknemers. 1 op 4 percipieert dat hun vakantiegeld lager is en bij de eindejaarspremie is dit zelfs 1 op 3.

Inzake loon geeft 1 op 3 uitzendkrachten aan dat ze geen idee hebben hoeveel ze verdienen in vergelijking met vaste werknemers en 40% van de uitzendkrachten denkt dat hun loon lager ligt.

Naast de beperkte kennis over de verloning heerst er dus vooral een negatieve perceptie wanneer men vergelijkt met vaste werknemers. Deze perceptie kan verbeterd worden door uitzendkrachten bewust te maken dat ze even veel verdienen als hun collega's met een vast contract. Deze bewustmaking zal een positieve impact hebben op de tevredenheid over uitzendwerk.

3. De positieve impact van opleidingen

Er is een algemene interesse om opleidingen te volgen via het uitzendkantoor of een werkgever. Uitzendkrachten die reeds een opleiding gevolgd hebben, reageerden hier vaak erg positief op.

Volgende pluspunten worden aangehaald:

- ✓ Goed om nieuwe zaken te leren
- ✓ Opleidingen staan mooi op je cv
- ✓ Indien gegeven door de werkgever is het een manier om collega's leren kennen
- ✓ Opleidingen dragen bij tot professionele en collegiale integratie en zo tot een algemeen gevoel van welbevinden.

1 op 2 uitzendkrachten zou in de toekomst meer opleidingen willen volgen als uitzendkracht. Dit vooral om nieuwe zaken te leren en om hun job zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren.

Uitzendkrachten hebben een volwaardig sociaal statuut

Uitzendkrachten hebben een volwaardig sociaal statuut en genieten dezelfde sociale voordelen als andere werknemers met vast contract. Zo hebben uitzendkrachten recht op wettelijk pensioen, vakantiegeld, gelijk loon voor gelijk werk en zijn ze verzekerd tegen arbeidsongevallen.



vakantiegeld



gelijk loon



wettelijk pensioen



arbeidsongevallenverzekering

Kennis inzake verloning en extralegale voordelen is beperkt

Er zijn veel misvattingen over de verloning van uitzendkrachten. Aangezien de uitbetaling op een andere manier gebeurt dan bij een werknemer die vast in dienst is, is ook de uitzendkracht er zich niet altijd van bewust dat hij hetzelfde loon krijgt uitbetaald als een werknemer die vast in dienst is bij het bedrijf en dezelfde functie uitoefent.

1 op 2

weet niet of het vakantiegeld of de eindejaarspremie vergelijkbaar is met dat van vaste werknemer.

1 op 3

weet niet of het loon vergelijkbaar is met dat van vaste werknemer.

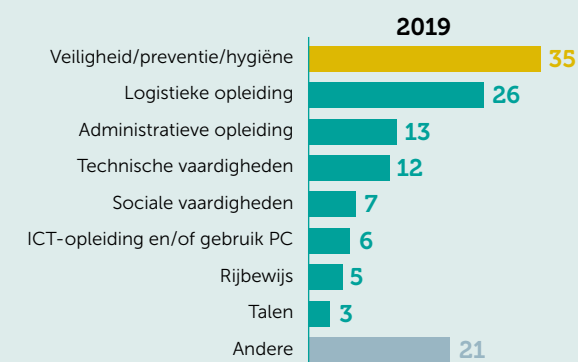
MEER OPLEIDINGEN WILLEN VOLGEN ALS UITZENDKRACHT IN DE TOEKOMST?



JA? WAAROM?



UITGEVOERDE OPLEIDINGEN IN HET KADER VAN UITZENDWERK WELKE OPLEIDINGEN?





DE BIJ-
VER-
DIEN-
ERS

DE VAST-
WERKZOEKERS

3

HOOFDSTUK 3

De MOTIEVEN voor uitzendwerk

Twee grote drijfveren. Uit voorafgaand community-onderzoek komen bij uitzendkrachten twee grote drijfveren regelmatig terug:

1. Financiële veiligheid & zekerheid

Werk is een bron van inkomsten, een broodwinning. Het brengt geld binnen en voldoet op die manier aan de financiële behoeften. Voor sommigen is uitzendwerk een snelle manier om aan de slag te gaan en geld te verdienen. Voor hen primeert de motivatie van financiële veiligheid. Uitzendwerk kan financiële veiligheid geven op een moment waarop een vaste job geen optie of geen wens is. Deze motivatie komt voor bij alle verschillende leeftijdscategorieën of ervaringsniveaus.



2. Zingeving

Zingeving of zelfvoldoening is een andere grote drijfveer. Deze hangt nauw samen met de jobinhoud. Er zijn verschillende manieren waarop een job zelfvoldoening kan bieden en zingend kan zijn. Uitzendwerk is binnen deze context een flexibele manier om te zoeken naar dat type job dat leidt tot zingeving; een flexibele manier om te groeien, zich op professioneel vlak te ontwikkelen, bij te dragen aan de maatschappij.



MOTIEVEN OM TE WERKEN VERSUS MOTIEVEN OM TE WERKEN VIA UITZENDWERK

MOTIEVEN OM TE WERKEN



MOTIEVEN OM UITZENDWERK TE VERRICHTEN



DE FLEXIBELE
UITZEND-
FANATEN

DE ERVARING
ZOEKENDE
STARTERS

De **MOTIEVEN**
voor uitzendwerk

Vijf groepen uitzendkrachten

Deze twee drijfveren worden ook bevestigd door de resultaten uit de bevraging. De motieven die bij de uitzendkrachten het vaakst worden aangehaald zijn “geld verdienen”, “vast werk vinden”, “bijverdienen” en “ervaring opdoen in een ander werkveld” (zie onderaan). Op basis van de motieven kunnen we de uitzendwerkers indelen in 5 groepen:

1. De vast-werkzoekers
(41%)

Deze mensen zijn erg gebrand op het (snel) vinden van vast werk en proberen de opstap te maken via uitzendwerk.

4. De flexibele uitzendfanaten
(11%)

Zij kiezen bewust voor uitzendwerk omdat ze de flexibiliteit en het snel geld verdienen appreciëren.

2. De bijverdieners
(30%)

Zij zijn vooral gefocust op (snel) bijverdienen en flexibel werken.

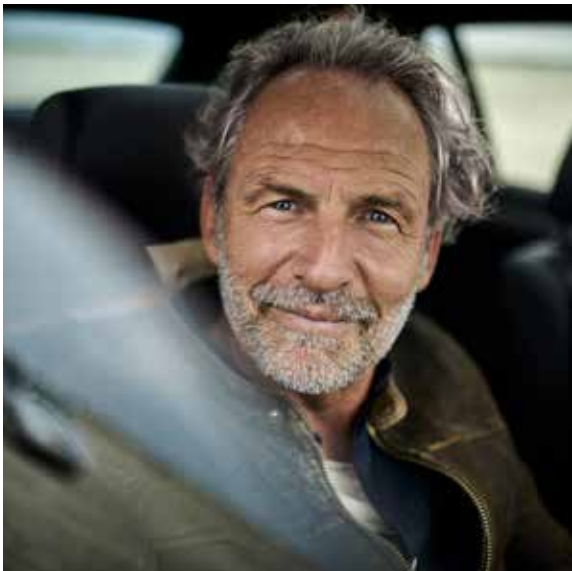
5. De meerwaardezoekers
(6%)

Deze uitzendkrachten willen flexibel werken en zich niet permanent binden aan een werkgever.

Uitzendwerk kan
een rol spelen
in elke fase van
iemand's carrière

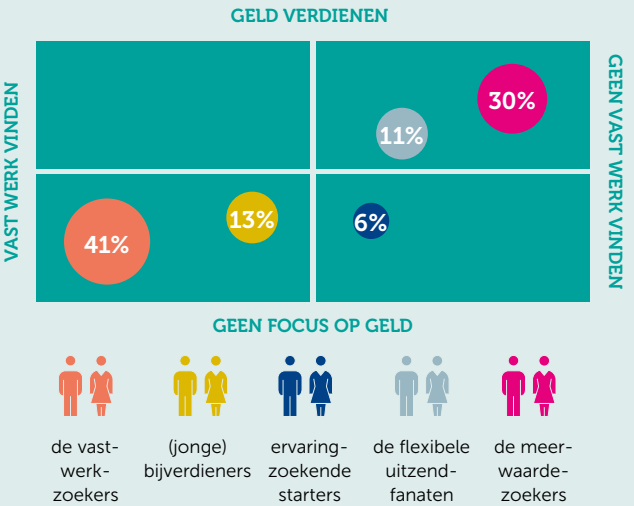
3. De ervaringzoekende starters
(13%)

Deze mensen zijn vooral op zoek naar ervaring en naar het opbouwen van een professioneel netwerk.



Van bijverdienen naar instroom
op de arbeidsmarkt

Opmerkelijk in de studie is dat er een dalend aantal uitzendkrachten uitzendwerk als hoofdinkomen beschouwt. 1 op 4 uitzendkrachten combineert uitzendwerk met andere activiteiten. Een stijgend aantal uitzendkrachten combineert uitzendwerk met een contract van onbepaalde duur of met hun pensioen. Naast de keuze voor flexibiliteit, blijft uitzendwerk een belangrijk en volwaardig instroominstrument. 41,6% van alle werknemers zijn bij hun werkgever gestart als uitzendkracht (bron Serv2018).



Deze groepen zijn bepaald door een clusteranalyse. Deze statistische methode deelt de uitzendkrachten op in vijf verschillende segmenten die elk hun eigen motieven hebben om uitzendwerk te verrichten, en die zich ook onderling onderscheiden door de redenen waarom ze uitzendwerk doen.

Geld verdienen en vast werk vinden zijn de belangrijkste, maar niet de enige drivers van uitzendwerk

41% 30%

vast-werkzoekers de bijverdieners
3 op 5 is jonger dan 24 jaar

13% 11%

ervaringzoekende starters de flexibele uitzendfanaten

6%

meerwaardezoekers

4% 14%

van de uitzendkrachten doet wel eens een uitzendopdracht tijdens het pensioen 1% in 2015 was werkzoekend voor de huidige uitzendjob 25% in 2015

1 op 3

had contract van onbepaalde duur voor de huidige uitzendjob

De **MOTIEVEN**
voor uitzendwerk

1. De vast-werkzoekers

Deze groep heeft als belangrijkste motief om snel vast werk te vinden en het gezin te onderhouden. Ook geven zij aan dat uitzendwerk beter is dan werkloos zijn. Van alle uitzendwerkers is dit, met 41%, de grootste groep. Deze uitzendkrachten gebruiken en waarderen de snelheid en flexibiliteit van het instrument uitzendarbeid om de zekerheid te hebben om het gezin te onderhouden.

“ Vanuit mijn ervaring is uitzendwerk een snelle manier om vlot te starten, vaak gevolgd door een vaste aanbieding. Ondertussen ben ik 47 en heb ik via een recente uitzendperiode een contract van onbepaalde duur. Als gezinshoofd met iedereen ten laste liggen mijn eisen hoger dan de eisen van een starter. Ik heb het geluk gehad dat goede uitzendkantoren telkens de eerste harde onderhandelingen voor me deden. Dan restte enkel de bekwaamheid op het sollicitatiegesprek. Een vaste job is meer dan loon alleen. Op momenten dat ik mijn vaste job niet langer zag zitten heeft mijn vertrouwen in uitzendwerk me meermaals toegelaten om met kennis van zaken voor ‘ander en beter’ te kiezen.” **Sammy**

Globaal gezien is deze groep minder tevreden dan de overige groepen. 2 op 10 zegt in de toekomst niet meer te willen werken als uitzendkracht. Toch zou 42% uitzendwerk aanraden aan vrienden, familie of kennissen. We zien ook dat 75% van deze doelgroep zich aangesproken voelt door een contract van onbepaalde duur aangeboden door het uitzendkantoor. Het zou voor deze uitzendkrachten de pluspunten om uitzendarbeid te doen combineren met de zekerheid waar ze naar op zoek zijn.

KENMERKEN

+ 50%
is tussen de 25 en 45 jaar

57% / 43%
mannen / vrouwen

67%
laaggeschoold, waarvan 23% diploma lager middelbaar

Motieven
snel & vast werk vinden, gezin onderhouden

75%
heeft interesse in een uitzendcontract van onbepaalde duur



KENMERKEN

+ 50%
is jonger dan 24 jaar

+ 50%
is jobstudent

11%
heeft een universitair diploma

Motieven
flexibel werken, nuttige ervaring opdoen binnen studiedomein of ander werkveld, snel geld verdienen, omdat ze er gelukkig van worden

44% / 56%
mannen / vrouwen

Bijna 50%
combineert de bijverdienste met een andere activiteit

2. De bijverdieners

30% van de uitzendkrachten valt onder de categorie ‘bijverdieners’. Zij kiezen voor uitzendwerk om (snel) bij te verdienen, flexibel te werken in combinatie met een andere job of opleiding en om ervaring op te doen.

Het grootste deel van de bijverdieners bevindt zich in de leeftijdscategorie 18-24, 11% is ouder dan 55. De helft van hen combineert uitzendwerk met andere activiteiten of met zijn/haar pensioen. Binnen deze doelgroep is 84% tevreden tot zeer tevreden over uitzendwerk en 7 op 10 ‘bijverdieners’ willen in de toekomst nog als uitzendkracht werken.

“ Ik ben iemand die niet stil blijft staan.Vorig jaar trok ik met mijn vriendin op wereldreis van januari tot juli. Om zes maanden lang op reis te kunnen gaan, nam ik ontslag bij mijn vorige job. Na mijn terugkeer vond ik via een uitzendkantoor heel snel en gemakkelijk weer werk. Zo werd ik vijf maanden lang medewerker van de klantendienst van een bedrijf in Nijvel. Prima om de financiën weer op peil te krijgen!” **Timotheus**

De **MOTIEVEN**
voor uitzendwerk

3. De ervaringzoekende starters

13% van de uitzendkrachten behoort tot de derde groep, de ‘ervaringzoekende starters’. Deze doelgroep kiest voor uitzendwerk om ervaring op te doen binnen hun studiedomein, om vast werk te vinden, om een professioneel netwerk uit te bouwen en om te proeven van verschillende werkdomeinen.

Het gaat hier voornamelijk over 18-34 – jarigen (samen 67%). Ook hier zien we een hoge tevredenheid over uitzendwerk (74% is tevreden tot zeer tevreden). 3 op 5 zou werken als uitzendkracht aanraden aan familie en vrienden.

“ *Nadat ik mijn diploma van directieassistente had behaald, werd ik benaderd door mijn uitzendbureau, dat me al gauw de kans gaf een eerste ervaring in de farmaceutische sector op te doen. Ik beleefde een prachtig avontuur, waardoor ik fantastische ontmoetingen had en me professioneel kon ontplooien. Ondanks mijn beperkte ervaring kreeg ik een buitengewone kans om deze job uit te oefenen. Dankzij uitzendwerk leerde ik de juiste mensen op het juiste moment kennen.* ” **Frédérique**

“ *Als geboren horecamens leefde ik 13 jaar voor de gastvrijheid en de buzz van het hotelleven. Toen kwam er een baby en werd 24 op 24 beschikbaar zijn niet meer vanzelfsprekend. Ook het prille moederschap bleek vermoeiender dan ingeschat, dus voltijds werken wilde ik even aan de kant zetten. Een heroriëntatie drong zich op, maar wat zou ik kunnen doen? Ik heb lang bij werkgevers aangeklopt, maar kreeg geen concreet voorstel. Tot een uitzendkantoor mij contacteerde voor een tijdelijke, halftijdse vacature bij een advocatenkantoor. Dicht bij de deur, prima verloning, excellente uren. Ik kreeg via dit uitzendwerk de tijd om te wennen aan het arbeidsleven in combinatie met mijn nieuwe gezin en ik kon door het tijdelijke karakter aanvoelen of de advocatuur me lag. Het uitzendwerk was de ideale opstap om na de zwangerschap een andere professionele richting uit te gaan.* ” **Evi**

KENMERKEN

± 50%
is 18 - 34 jaar

4%
is -18 jaar

11%

is 55-64 jaar

50% / 50%
mannen / vrouwen

42%

heeft een diploma hoger middelbaar onderwijs

26%

heeft hoger of universitair onderwijs

Motieven

iets bijverdienen in combinatie met zorg voor familie en hobby's (51%),

bewuste keuze (39%), beter dan werkloos zijn (40%), snel geld verdienen (58%)

4. De flexibele uitzendfanaten

11% behoort tot de flexibele ‘uitzendfanaten’. Zij kiezen bewust voor uitzendwerk en willen vooral gebruik maken van de flexibele werkuren om werk te kunnen combineren met zorg voor familie en met hobby’s. Voor hen is uitzendwerk de ideale manier om (snel) geld te verdienen.

36% van deze groep bevindt zich in de leeftijdscategorie 18-24; 1 op 3 combineert uitzendwerk met andere activiteiten. Deze groep scoort eveneens zeer hoog qua tevredenheid (84 % is tevreden tot uiterst tevreden), 3 op 5 zou zeker nog willen werken als uitzendkracht.

KENMERKEN

67%

is tussen 18-34 jaar

43%

heeft een diploma hoger middelbaar onderwijs

29%

heeft hoger of universitair onderwijs

Motieven

vast werk vinden, professioneel netwerk uitbouwen, proeven van verschillende werkdomeinen)

Voor 85%

is uitzendwerk het hoofdkomen

5. De meerwaardezoekers

Tot slot behoort 6% van de uitzendkrachten tot de groep ‘meerwaardezoekers’. Zij vinden in uitzendwerk vooral een manier om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Daarnaast houden ze ervan om in flexibele uren te werken en willen ze zich liever niet binden aan een vaste werkgever.

Opvallend is dat 26% van deze groep zich in de leeftijdscategorie 55-64 bevindt. 1 op 3 is erg tevreden over zijn/haar werk als uitzendkracht en 3 op 5 zou nog willen werken als uitzendkracht.

“ *Als gepensioneerde thuis zitten kan een ramp zijn door verveling, gebrek aan sociaal contact en eenzaamheid. De kans die ik van een uitzendkantoor kreeg om via hen te werken in de haven van Zeebrugge was een geschenk uit de hemel. Het stimuleert ouderen zoals ik om jong te blijven en zich nuttig te voelen in een dynamisch bedrijf. De flexibiliteit en de super sfeer in de job hebben een grote impact op mijn positivisme en mijn gezondheid.* ” **Ed**

KENMERKEN

+ 50%

is ouder dan 45 jaar

+ 50%

is jobstudent

60% / 40%

mannen / vrouwen

Motieven

bijdrage leveren aan de maatschappij (48%), zich niet binden aan een vaste werkgever (36%), omdat men er gelukkig van wordt (26%)

11%

heeft een universitair diploma

65%

uitzendwerk is de hoofdverdiens

De ROL

van het
uitzendkantoor

Het uitzendkantoor wordt terecht gezien als de ‘echte’ werkgever van de uitzendkrachten en is dan ook de eerste hulplijn bij praktische, administratieve en werkgerelateerde zaken. Het uitzendkantoor speelt dan ook een belangrijke rol.

1. Uitzendkantoor als hulplijn en coach

De meerderheid van de uitzendkrachten contacteert het uitzendkantoor voor:

- ✓ Incidenten en problemen melden
- ✓ Ziekte melden
- ✓ Problemen met loonbrief melden
- ✓ Problemen in de relatie met de werkgever melden

Over het algemeen zijn de uitzendkrachten tevreden over hun uitzendkantoor (7,6/10). Uitzendkrachten zijn voornamelijk tevreden over de correctheid inzake administratie, het begrip en de informatie voorafgaand aan de opdracht.

2. Persoonlijke opvolging is belangrijk

Waar veel uitzendkrachten, onafhankelijk van de doelgroep, veel belang aan hechten, is de persoonlijke opvolging vanuit het uitzendkantoor, ook na de plaatsing en zelfs na de opdracht. Sommige uitzendkrachten geven zelfs aan nood te hebben aan één of twee consulenten binnen het uitzendkantoor die zich ontfemen over hun dossier. Dit geeft hen het gevoel dat ze een personal coach hebben, maar ook dat er iemand is die hun verhaal kent en opvolgt. Wanneer ze na verloop van tijd op zoek gaan naar een nieuwe uitdaging, kent deze persoon het dossier, wat de efficiëntie alleen maar ten goede komt.

De opvolging van de uitzendkracht door het uitzendkantoor verschilt van kantoor tot kantoor, maar ook van consulent tot consulent. Zo blijven sommige uitzendconsulenten in contact met de geplaatste persoon, na de start, tijdens de eerste weken en zelfs na de beëindiging van het contract. Andere uitzendconsulenten laten niet (vaak) meer van zich horen na de administratieve voorbereiding en de opstart. De eerste aanpak geniet duidelijk de voorkeur van de uitzendkracht en is voor uitzendkantoren de kans om hun meerwaarde aan te tonen.

UITZENDKRACHTEN HECHTEN
VEEL BELANG AAN DE
PERSOONLIJKE OPVOLGING
DOOR HET UITZENDKANTOOR.

3. Communicatiekanalen variëren naar gelang het soort communicatie

De kanalen waarmee uitzendkrachten het liefst communiceren met het uitzendkantoor, variëren naargelang het onderwerp. Voor ondersteuning tijdens de voorbereiding van de sollicitatie heeft men het liefst face-to-facecontact met de consulent binnen het uitzendkantoor. Andere ondersteuning en informatie over nieuwe opdrachten bespreekt men het liefst telefonisch. Administratieve info en opleidingsmogelijkheden ontvangt men dan weer het liefst via mail.

De ondersteuning door de uitzendkantoren betekent voor de uitzendkrachten een grote meerwaarde. Dit geeft hen het gevoel dat ze een personal coach hebben, maar ook dat er iemand is die hun verhaal kent.





Het Laatste woord

Uitzendwerk als deel van de oplossing om kansengroepen te activeren

De activering van langdurig werkzoekenden, de instroom van werkzoekenden met een migratieachtergrond en inactieven. We noemen maar enkele enorme uitdagingen op onze arbeidsmarkt. Begin 2020 verschenen nog twee onderzoeken die deze uitdagingen correct benoemen, meer bepaald een studie van het Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving (HIVA) en de tweejaarlijkse Socio-economische monitoring van het Interfederale gelijke kansencentrum Unia en de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. In beide onderzoeken wordt aangetoond dat zowel langdurig werkzoekenden als mensen met een migratieachtergrond hoofdzakelijk tewerkgesteld worden via uitzendwerk. Toch is het vreemd om telkens opnieuw vast te stellen dat in eenzelfde adem deze uitzendjob wordt gezien als een probleem.

Hoezo? Is niet werken dan beter dan werken in een uitzendjob? De beste optie is toch om moeilijker te plaatsen werkzoekenden aan het werk te krijgen en te houden? Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van alle betrokken partners om er samen voor te zorgen dat deze mensen verder kunnen groeien en inzetbaar blijven. Maar de lage drempel naar de arbeidsmarkt, dát is de duidelijke verdienste van uitzendarbeid.

De Federgon-profielstudie toont aan dat gedurende een loopbaan er altijd momenten zijn waarop uitzendwerk een uitweg kan bieden. Uitzendwerk als smeerolie van de arbeidsmarkt, wil in de eerste plaats een transitierol vervullen. Uitzendwerk leidt mensen toe naar werk. De huidige corona-crisis zal ook de komende periode wellicht nog een grote impact hebben op de arbeidsmarkt en zal ervoor zorgen dat de rol van uitzendarbeid als transitie-instrument nog belangrijker wordt. Mensen zullen transities (moeten) maken tussen bedrijven, sectoren, beroepen, en dit vanuit verschillende professionele situaties; als werkzoekende, werknemer, inactieve, student, gepensioneerde, ... Uitzendarbeid is het arbeidsmarktinstrument bij uitstek dat deze transitierol kan vervullen.

Dit neemt niet weg dat moeilijk te plaatsen profielen aan een job helpen een uitdaging is. Dikwijls zijn extra ondersteuning en begeleiding nodig om de volgende horde op de arbeidsmarkt te kunnen nemen. We zijn hier als maatschappij samen verantwoordelijk voor, de uitzendsector samen met andere arbeidsmarktpartners. Het is hierbij van belang dat uitzendwerk niet gezien wordt als deel van het probleem, maar als deel van de oplossing. Enkel deze instelling kan bijdragen tot constructieve oplossingen waar werkzoekenden, werkgevers en overheid beter van worden.

Als we echt werk willen maken van de activering van langdurig werkzoekenden, personen met een migratieachtergrond en inactieven dan zullen alle partners op de arbeidsmarkt moeten samenwerken.

Als we echt werk willen maken van sluitende activering en als we de ambitie van een substantieel hogere werkzaamheidsgraad nastreven, dan zullen alle partners op de arbeidsmarkt moeten samenwerken. Enkel als iedereen zijn steentje bijdraagt, kunnen we zorgen voor een inclusieve arbeidsmarkt en kunnen we er vervolgens op inzetten dat zoveel mogelijk mensen de volgende horde in hun loopbaan kunnen nemen.

Paul Verschueren,
Director Research & Economic Affairs bij Federgon.