

Uitzendwerk opent
deuren voor Leonard,
Myriam, Ivan, Jonas,
Catherine, Nico en Evi
en ook voor Mohammed,
Younes, Farouk, Aisha,
Pawel, Britney, Philippe,
Ramesh, Mo, Christophe
Saïd, Petra, Sara, Eric, Jo
Sylvain, Vincent, Sanne,
Marie, Abdellali, Pieter,
Stefanie, Fabrice, Tjerk,
Veerle, Avi, Lionel...

**Network
for work**





PAUL VERSCHUEREN,
DIRECTEUR RESEARCH &
ECONOMIC AFFAIRS

693.077 UNIEKE UITZEND- KRACHTEN

Beste lezer,

In 2021 waren er 693.077 unieke uitzendkrachten aan de slag in België:

- uniek, omdat we elke uitzendkracht die in de loop van 2021 heeft gewerkt exact 1 maal hebben geteld;
- uniek, omdat elk van deze uitzendkrachten een uniek en waardevol verhaal te vertellen heeft;
- uniek, omdat er ondanks de schaarse arbeidsmarkt nog nooit meer mensen aan de slag waren als uitzendkracht dan in 2021. En dit cijfer vertelt ons heel wat over het belang van uitzendarbeid voor onze arbeidsmarkt.

In ons tweejaarlijks onderzoek analyseren we het profiel en de tewerkstellingskenmerken van uitzendkrachten en willen we begrijpen wie de uitzendkrachten zijn, en willen we een beeld krijgen van hun verwachtingen, hun motieven, hun beleving, hun tevredenheid, ...

In dit rapport stappen we bewust af van het macroperspectief en kijken we verder dan de grote aantallen en getallen die veel maar zeker niet alles zeggen. In deze publicatie gaan we heel bewust op zoek naar het microperspectief; we gaan op zoek naar de unieke beleving en ervaring van een aantal uitzendkrachten. Hun unieke verhalen stellen ons in staat om nog beter te begrijpen en te duiden wat uitzendwerk voor een individuele uitzendkracht betekent.

De rode draad in al deze persoonlijke verhalen is dat op een bepaald moment in het leven van deze uitzendkrachten, uitzendwerk voor elk van hen een oplossing was. Verhalen van een student die op zoek is naar een studentenjob, een schoolverlater die de eerste stappen wil zetten op de arbeidsmarkt, een gepensioneerde die nog enige tijd actief wil blijven, tot een loontrekkende die wil bijklossen in het weekend. Maar ook van een werknemer die ontslagen wordt en via uitzendarbeid een nieuwe opportuniteit vindt, een langdurig arbeidsongeschikte die opnieuw wil werken na een lange periode van inactiviteit of een werkzoekende die op zoek is naar een job... Elk verhaal toont aan dat voor al wie een stap wil zetten in het leven, voor elke persoon die zijn loopbaan een nieuwe wending wil geven, uitzendwerk een oplossing kan zijn.

Voor het eerst koppelden we aan dit profielonderzoek ook een 'customer journey'-luik dat ons meer inzicht geeft in de vrij complexe 'klanten-ervaring' van onze uitzendkrachten. De resultaten bieden vooral een interessante inkijk in de interactie tussen de uitzendkracht, het uitzendkantoor en de uitzendconsulent. Door de toenemende digitalisering is het vandaag voor uitzendkantoren van groot belang om te weten waar en hoe uitzendkrachten het liefst worden aangesproken en te begrijpen waar en hoe ze het verschil kunnen maken. Wat ons heel sterk opvalt, maar zeker niet verrast, is dat ondanks de veelheid aan digitale communicatietools, op cruciale momenten van een uitzendopdracht, het persoonlijke en directe contact met de uitzendconsulent heel erg belangrijk blijft.

De conclusie die we hieruit trekken is duidelijk: wil je 693.077 unieke uitzendkrachten een unieke ervaring aanbieden, dan heb je hiervoor unieke consulenten nodig. De resultaten uit het onderzoek tonen opnieuw een hoge tevredenheidsscore over het werk van de uitzendconsulenten. Dit is opnieuw een pluim op de hoed van de duizenden uitzendconsulenten, die in een steeds schaarsere arbeidsmarkt het verschil weten te maken. Ook zij zijn uniek.

Ik wens jullie alvast veel leesplezier!

1

HET ONDER- ZOEK

3

693.077 UITZEND- KRACHTEN /

693.077
verhalen

2

CIJFERS & FEITEN / Wie zijn de uitzendkrachten?

4

CUSTOMER JOURNEY VAN DE UITZENDKRACHT

Hoe ziet de
'journey' van een
uitzendkracht
eruit?

1

HET ONDER- ZOEK

Eind 2021 onderzocht onderzoeksbureau Ipsos in opdracht van Federgon opnieuw het profiel en de tevredenheid van uitzendkrachten en polste naar hun mening over uitzendwerk. De resultaten van het tweejaarlijks onderzoek brengen trends, troeven en werkpunten in kaart. Ze geven objectieve inzichten die tonen welke belangrijke rol uitzendwerk vervult voor bijna

700.000 mensen. De inzichten van de studie zijn een gids voor beleidsmakers en uitzendkantoren om hun werk te optimaliseren.

Elk jaar werken 693.077 mensen als uitzendkracht. Een representatieve steekproef van 6.469 uitzendkrachten gaf Ipsos, via een online bevraging, een inzicht in hun beleving als uitzendkracht.



2

CIJFERS & FEITEN / *Wie zijn de uitzendkrachten?*



Geslacht

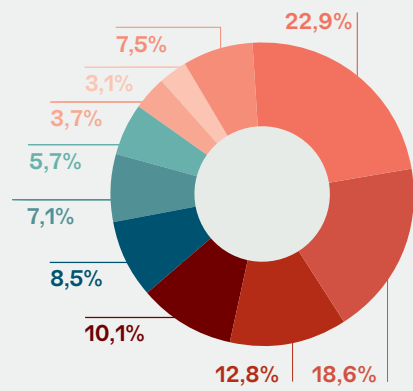
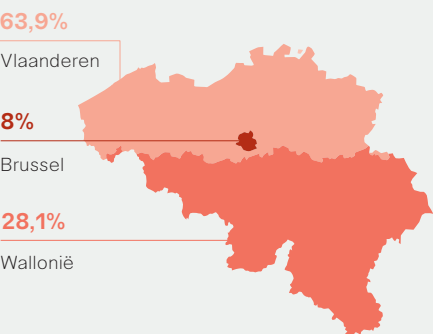
61,2% 38,8%
Man Vrouw



Hoofdverdiener

46% 54%
Ja Nee

Regio

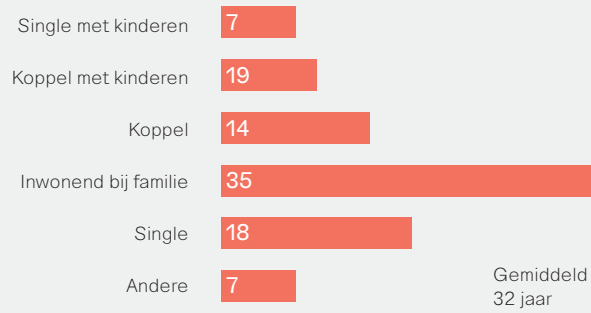


Leeftijdsverdeling uitzendkrachten

- < 21 jaar - 7,5%
- 21-25 jaar - 22,9%
- 26-30 jaar - 18,6%
- 31-35 jaar - 12,8%
- 36-40 jaar - 10,1%
- 41-45 jaar - 8,5%
- 46-50 jaar - 7,1%
- 51-55 jaar - 5,7%
- 56-60 jaar - 3,7%
- > 60 jaar - 3,1%

* Uitgezonderd studenten

Gezinssamenstelling



Nationaliteit

	2021
België	71,39%
Buurlanden	7,96%
Andere EU	5,82%
Zuid-Europa	2,78%
Maghreb	2,41%
Afrika (zonder Maghreb)	4,02%
Azië	3,03%
Onbekend	1,64%
Latijns-Amerika	0,63%
Andere EU-15	0,23%
Verenigde Staten en Canada	0,05%
Oceanië	0,04%

3

693.077 UITZENDKRACHTEN / 693.077 *verhalen*

Elke uitzendkracht heeft een eigen verhaal. In dit verslag bieden 7 van de 693.077 uitzendkrachten u een blik op het gevarieerde uitzendlandschap van vandaag.



GETUIGENIS **3.655 / 693.077**

Leonard startte als uitzendkracht en kreeg *een vast contract*.

“Ik ben Leonard. Ik kom uit Kameroen. Omdat ik daar geen toekomst zag, kwam ik een paar jaar geleden naar België.

Op zoek naar werk stapte ik een uitzendkantoor binnen. Ik tekende er een uitzendcontract en kon meteen aan de slag. Bij DPD. Daar werkte ik enkele maanden. Toen de opdracht afgelopen was, kreeg ik onmiddellijk een nieuwe job. Deze keer bij LCA, Liège Cargo Agency. Zij verwerken goederen die via de luchthaven aankomen. Ze zochten heftruckchauffeurs voor in hun magazijn. Ik had nog nooit met een heftruck gereden.

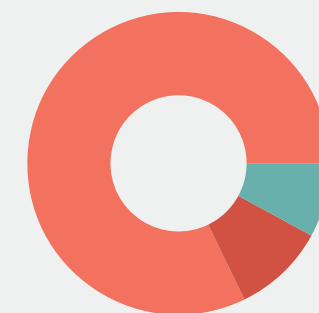
Daarom volgde ik eerst een opleiding via mijn uitzendkantoor. Na een week had ik mijn diploma van heftruckchauffeur in handen en mocht ik echt beginnen. Een half jaar later tekende ik mijn vast contract bij LCA.

Ik ben enorm gelukkig nu. Ik hou van mijn job, de collega's, de werksfeer... Ik voel me hier echt thuis. En het mooiste? Ik heb een diploma gehaald én ik kan weer voor mijn gezin zorgen. De toekomst ziet er mooi uit!”

Uitzendwerk, belangrijk instroomkanaal voor niet-Belgen

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 34% van de uitzendkrachten ambieert een vast contract.

28,61% van de uitzendkrachten in ons land heeft een andere nationaliteit dan de Belgische. 11,82% van hen is niet-Europees. Bijna 3 op 10 uitzendkrachten zijn dus geen Belg. Voor hen is uitzendwerk een belangrijk instroomkanaal tot de arbeidsmarkt. En werkgevers ontvangen hen met open armen.



Nationaliteit

11,82% Niet-EU 16,80% EU 71,39% Belg



Jobstudent

33% Ja 67% Nee

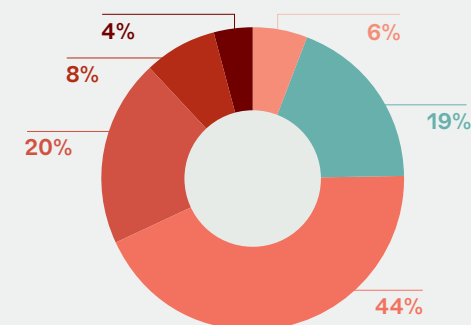


Origine

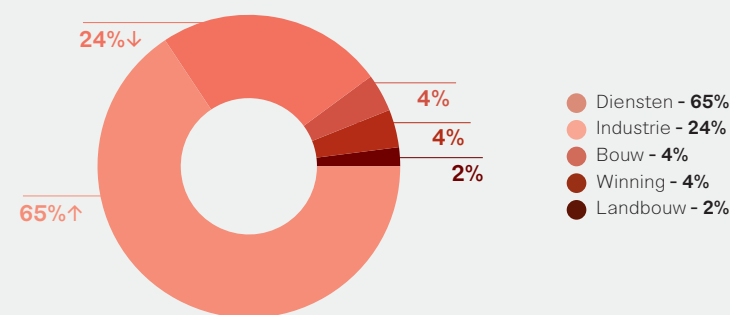
75% Europees 25% Niet-Europees

Hoogste onderwijsdiploma

- Lagere school - 6%
- Lager middelbaar onderwijs - 19%
- Hoger middelbaar onderwijs - 44%
- Hoger onderwijs - 20%
- Universitair onderwijs - 8%
- Ander diploma - 4%



Waar werken
uitzendkrachten?



65% van de uitzendkrachten werkt in de dienstensector.



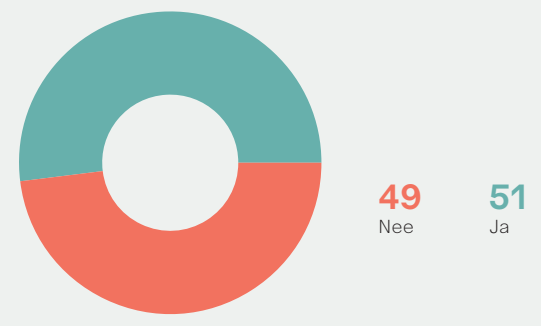
- Industrie**
- Voeding en tabak 26%
 - Metaalnijverheid 11%
 - Farmaceutische sector 8%
 - Chemie en petroleum 8%
 - Auto-industrie 8%
 - Textiel en kleding 9% ↑
 - Papier- en kartonnijverheid 4%
 - Vervaardiging machines 4%
 - Andere 22%



- Diensten**
- Handel 24% ↓
 - Horeca 14%
 - Logistiek/distributie 14% ↑
 - Gezondheidszorg 4%
 - Schoonmaak 6% ↑
 - Transport 3%
 - Administratie 3%
 - Studiebureau 4%
 - Toerisme 5% ↑
 - Banken 2% ↓
 - Andere 21%

↓ ↑
95% significantieniveau:
stijging/daling tussen verschillende waves

Uitzendkrachten willen
in de toekomst meer
opleiding volgen



51% van de uitzendkrachten geeft aan dat ze in de toekomst meer opleidingen willen volgen als uitzendkracht. Ze willen het hoofdzakelijk doen om nieuwe zaken te leren (83%) maar meer dan de helft (51%) geeft ook aan dat extra opleidingen noodzakelijk zijn om hun job goed uit te voeren. Een grote groep (45%) geeft ook aan trainingen te willen volgen omdat het goed staat op hun cv.

Motieven om een opleiding te volgen



GETUIGENIS **279.332 / 693.077**

Myriam vond *als 50-plusser* een
nieuwe uitdaging via uitzendwerk.

“Hallo, ik ben Myriam. Ik heb heel lang in Nederland gewoond en gewerkt, maar vorig jaar verhuisde ik terug naar België. Ik wou hier snel weer aan de slag, maar merkte dat dat niet vanzelfsprekend is als je 59 bent. Ik schreef verschillende sollicitatiebrieven, maar ofwel kreeg ik helemaal geen reactie, ofwel werd ik afgewezen.

Uiteindelijk ben ik met mijn wensen naar een uitzendkantoor gegaan. Ze stelden me drie vacatures voor waarvoor ik in aanmerking kwam. En één week later kon ik al beginnen, bij Marelec, een industrieel bedrijf. De werkomgeving is onbekend terrein voor mij, maar dat vind ik boeiend. Ik leer veel bij.

Ik had duidelijk aangegeven dat ik in een dienstverlenende functie wou werken en dat ik collegialiteit heel belangrijk vind, en dat is hier volledig het geval. Ik ben echt deel van het team, ook omdat ik dezelfde voorwaarden krijg als het vaste personeel. Ik voel me dus echt geen buitenbeentje. Ik wil zeker blijven werken tot aan mijn pensioen. Misschien zelfs nog langer, als het kan. Want werken houdt me jong.”



Uitzendkrachten voelen zich over het algemeen gewaardeerd door de collega's in het bedrijf waar ze tewerkgesteld zijn. In tijden van krapte op de arbeidsmarkt worden helpende handen met open armen ontvangen. Net zoals Myriam het aanvoelt.

Het aantal 50-plussers dat via uitzendwerk een nieuwe job vindt, groeit stelselmatig. Voor deze groep opent uitzendwerk deuren die anders vaak gesloten blijven.

Wat is uitzendarbeid?

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.

Wat is het User Pay Principe?

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.

“*Elk talent* verdient zijn plaats op de arbeidsmarkt.”

ANN CATTELAINE, CEO VAN FEDERGON

Uitzendarbeid is een volwaardig arbeids marktinstrument

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



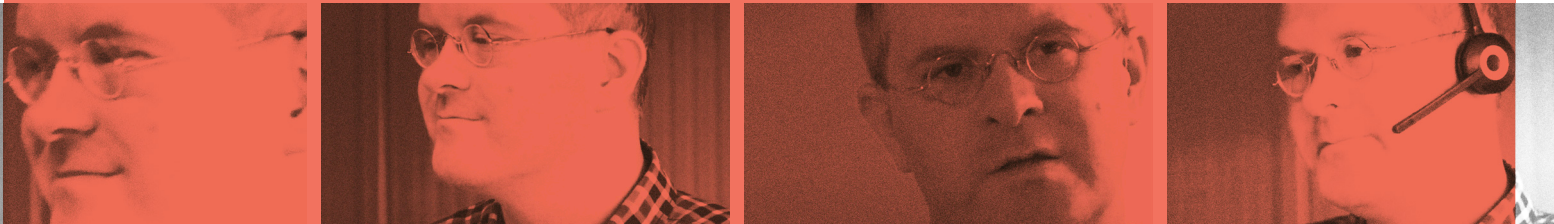
gelijk loon



wettelijk pensioen



arbeidsongevallen-verzekering



GETUIGENIS

120.847 / 693.077

Nico vond *via uitzendwerk* een geschikte job.

In het begin deed ik algemene administratie. Zo leerde ik het bedrijf kennen. En zij mij. Beetje bij beetje kreeg ik meer verantwoordelijkheid en werd mijn takenpakket uitgebreid.

Voor mij is dit nu de ideale job. Het klikt goed met de collega's. Er is geen strikte hiërarchie. En ik krijg begrip voor hoe ik wil werken. Zo ondersteun ik bijvoorbeeld de helpdesk, maar vooral via mail, omdat ik niet graag telefoneer. En omdat ik het moeilijk vind om me te concentreren als er veel lawaai is, proberen mijn collega's daar ook rekening mee te houden.

Ik voel dat ik hier de kans krijg om mijn ervaring te gebruiken en mijn capaciteiten verder te ontwikkelen.”

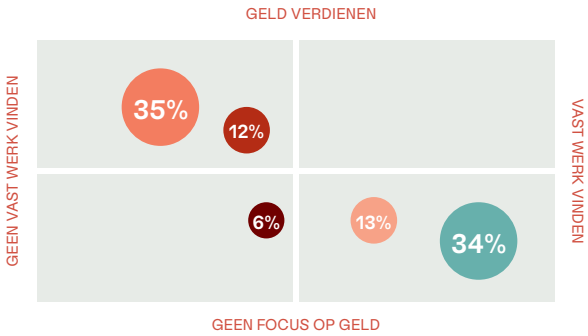


In ons onderzoek leggen we uitzendkrachten steeds een aantal stellingen voor. Ook deze: 'Als uitzendkracht heeft men de vrijheid om een job te aanvaarden of niet'. We zien dat uitzendkrachten deze stelling jaar na jaar hoger quoteren. De positieve perceptie op dat vlak stijgt dus, onder meer door ervaringen zoals die van Nico.

91% van de uitzendkrachten overweegt om in de toekomst opnieuw uitzendwerk te doen. 54% is er zelfs vast van overtuigd.

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 transitie op de arbeidsmarkt mogelijk te maken.

Voor veel uitzendkrachten is het vinden van ‘vast werk’ een belangrijk motief om uitzendwerk te doen. Werkzekerheid blijkt voor een grote groep uitzendkrachten belangrijk. 7 op 10 uitzendkrachten hebben interesse in een uitzendcontract van onbepaalde duur.



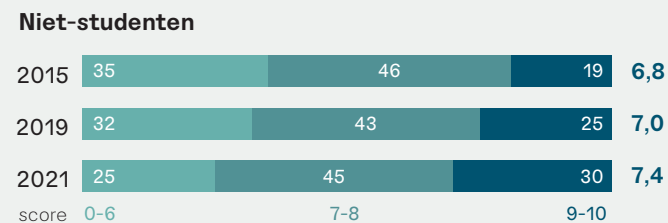
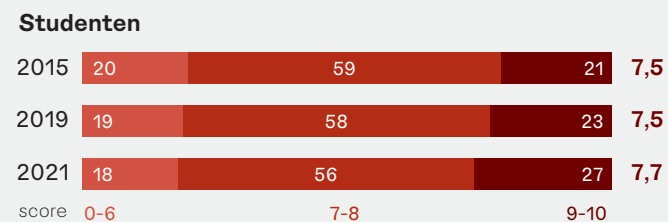
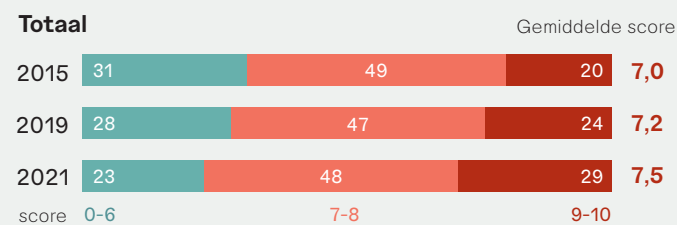
- Jonge bijverdieners
- Vastwerkzoekers
- Ervaringzoekende starters
- Fexibele uitzendfanaten
- Meerwaardezoekers

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.

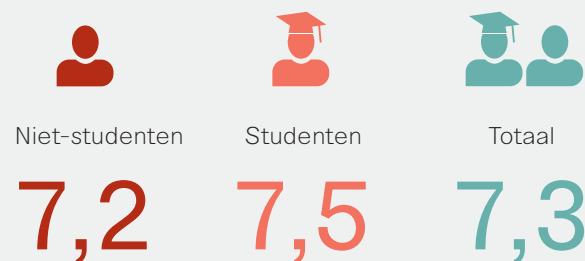
Pro's & contra's van uitzendwerk

	 Niet-studenten	 Studenten
Uitzendarbeid geeft de mogelijkheid om werkervaring op te doen	8,1	8,2
Uitzendarbeid maakt het mogelijk om te proeven van verschillende werkdomeinen	7,6	7,7
Als uitzendkracht heeft men de vrijheid een job te aanvaarden of niet	7,4	7,5
Uitzendarbeid maakt het mogelijk om regelmatig aan de slag te blijven	7,1	6,8
Uitzendarbeid is een geschikt kanaal om vast werk te vinden	6,9	6,1
De aangeboden opdrachten sluiten aan bij mijn ervaringen en interesses	6,8	5,9
Gewerkt hebben als uitzendkracht wordt beschouwd als een positieve referentie bij het solliciteren	6,3	6,6
Uitzendwerk is evenwaardig aan vast werk	6,0	5,9
Uitzendarbeid laat beter toe om werk en privéleven te combineren	5,6	6,7
Uitzendarbeid maakt het mogelijk om gedurende bepaalde periodes niet te werken	5,5	6,8
Uitzendarbeid maakt het mogelijk mijn werkuren zelf in te vullen	4,8	6,5
Uitzendarbeid geeft onvoldoende werkzekerheid	6,0	5,1
Uitzendarbeid geeft onvoldoende financiële zekerheid	6,0	5,2
Familie en vrienden zien uitzendarbeid als tijdelijke oplossing en verwachten dat ik zoek naar een vaste job	6,0	5,3
Uitzendarbeid biedt onvoldoende aanbod van bepaalde jobs (bv. voor hooggeschoolden)	5,2	5,5
Een uitzendkracht kiest voor uitzendwerk omdat het de enige optie is	4,9	4,0
Uitzendkrachten worden minder gewaardeerd door vaste collega's	4,7	4,3
Uitzendkrachten worden minder gewaardeerd door werkgevers	4,5	4,1

Algemene tevredenheid van de uitzendkracht - Evolutie



Algemene tevredenheid van de uitzendkracht



Uitzendkrachten zijn tevreden werknemers

Uitzendarbeit krijgt gemiddeld een 7,5 op 10 wat tevredenheid betreft. Studenten geven een gemiddelde score van 7,7 op 10. Reguliere uitzendkrachten zijn iets zuiniger met de punten, maar geven gemiddeld toch ook een mooie 7,4 op 10. De verschillen in deze categorie zijn wel meer uitgesproken: 30% geeft een score van 9 of 10, terwijl 25% voor 6 of minder gaat.

De algemene tevredenheid over uitzendwerk stijgt van 7 op 10 in 2015 naar 7,5 op 10 in 2021. De tevredenheid over uitzendwerk kent een positieve evolutie, en dit zowel bij reguliere uitzendkrachten als bij studenten. Uitzendwerk scoort steeds beter.

Ook in het algemeen, los van het werk dat men uitvoert, stijgt de algemene tevredenheid van uitzendkrachten. De 'situatie als uitzendkracht in het algemeen' krijgt van uitzendkrachten een gemiddelde score van 7,3 op 10. In 2019 was dat nog 7 op 10. 26% geeft een score van 9 op 10. In 2019 was dit nog 23%. Vooral bij reguliere uitzendkrachten is er een kentering merkbaar.

Steeds meer gepensioneerden werken als uitzendkracht

Bij uitzendkrachten ouder dan 64 stellen we vast dat het belangrijkste motief om voor een uitzendjob te kiezen is "omdat ik het leuk vind/ omdat ik er gelukkig van word".

Het groeiend aantal gepensioneerden dat werkt, toont aan dat

veel van hen het belangrijk vinden om in meerdere of mindere mate actief te blijven. Werken zorgt voor extra inkomsten, voor verbinding en zingeving en biedt de mogelijkheid om een bepaalde levensstandaard te behouden.



GETUIGENIS **202.578 / 693.077**

Ivan klust tijdens zijn pensioen bij, via uitzendwerk.

"Ik ben Ivan, 67 jaar, vader van 8 kinderen en ook al opa van 12 kleinkinderen. Na mijn carrière bij Defensie wou ik mijn vrije tijd wat opvullen. Uitzendwerk leek me een interessante optie omdat het enorm veel flexibiliteit biedt. Ik vertelde mijn uitzendconsulent wat ik wou doen en wanneer ik wou werken. En zij kwam met de perfecte match: Plopsaland, op amper 5 km van waar ik woon. Ik sta aan attracties en doe dat zeer graag. Er is altijd een tof contact met de bezoekers. Zij komen goedgezind naar hier. Als ik er mee voor kan zorgen dat ze supertevreden terug naar huis gaan, dan is mijn missie geslaagd.

Ik ben echt trots op mijn job. En ik weet dat mijn werk gewaardeerd wordt, zowel door Plopsaland als door mijn uitzendkantoor. Dat komt ook altijd naar boven in de evaluatiegesprekken die ik met hen heb.



Om maar te zeggen: het leven houdt echt niet op als je 65 bent. Zolang je gezond bent, zijn er nog veel mogelijkheden. Mijn uitzendconsulent stuurt me regelmatig aanbiedingen voor andere jobs die aansluiten bij mijn profiel. En ik kies gewoon zelf of ik daarop inga of niet. Fantastisch toch?"

In ons onderzoek peilen we steeds in hoeverre uitzendkrachten akkoord gaan met de stelling 'Uitzendarbeit maakt het mogelijk om regelmatig aan de slag te blijven'. Er is duidelijk een stijgende evolutie in de appreciatie van deze stelling. Verhalen zoals die van Ivan, en heel wat andere gepensioneerden, dragen daar zeker aan bij. Ook merken we dat steeds meer gepensioneerden de weg vinden naar uitzendarbeit. 26% van de uitzendkrachten combineert hun uitzendjob met een andere activiteit, 5% van hen is gepensioneerd.

"Gepensioneerden die nog willen bijverdienen zal meer en meer ingeburgerd geraken. Deze doelgroep heeft het ideale profiel om als uitzendkracht te werken."

JAN DENYS, ARBEIDSMARKTSPECIALIST BIJ RANDSTAD

Uitzendconsulenten zijn het belangrijkste aanspreekpunt voor uitzendkrachten

De uitzendconsulent blijft het belangrijkste aanspreekpunt bij vragen of problemen tijdens de uitzendopdracht. Uitzendkrachten contacteren hen op de eerste plaats met vragen over de inhoud van de job, administratie, ziekte of problemen met het loon. Uitzendkrachten nemen wel steeds makkelijker contact op met de leidinggevende van het bedrijf waar ze hun opdracht uitvoeren, en dan vooral met vragen over werkongevallen, incidenten en ziekte.

Tevredenheid over uitzendkantoren stijgt

Een doorgedreven digitalisering van het administratieve proces bij uitzendopdrachten zorgt ervoor dat uitzendkrachten tevreden zijn over de correctheid van de aangeboden

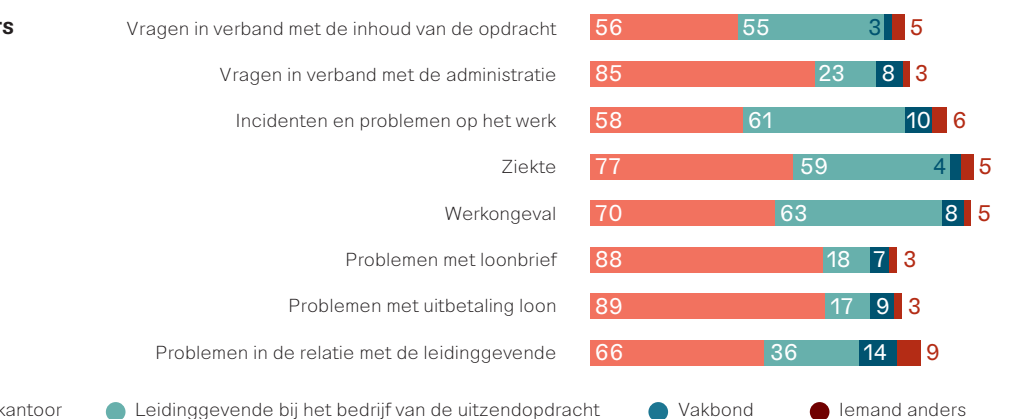
contracten en de correcte uitbetaling van hun loon. Ondanks de digitalisering tonen de cijfers uit het onderzoek aan dat uitzendkrachten nog steeds heel veel belang hechten aan persoonlijke contactmomenten met de uitzendconsulent. Studenten vinden het daarentegen net een troef dat het volledige proces digitaal kan verlopen.

Uitzendkrachten vinden het helemaal geen probleem meer om bepaalde aspecten van de uitzendjob vanop afstand te regelen. Dit doen ze bij voorkeur via telefoon, e-mail of sms. Enkel bij de voorbereiding van de sollicitatieprocedure of in geval van vragen of problemen verkiezen ze nog steeds een persoonlijk contact met de uitzendconsulent.

Tevredenheid rond werken bij uitzendkantoor



Contact met medewerkers uitzendkantoor - Kanaal



GETUIGENIS **285.617 / 693.077**

Airhostess Catherine bleef tijdens de COVID-19-lockdown *aan de slag* via uitzendwerk.



“Hallo. Ik ben Catherine, 42 jaar en al 23 jaar airhostess bij Brussels Airlines. Ik hou van mijn werk. En vooral van de afwisseling. Altijd een andere bestemming, een andere crew, andere passagiers... Ik reis de wereld rond en maak kennis met zoveel verschillende culturen!

Tijdens de eerste lockdown kreeg de luchtvaartsector het hard te verduren. Vliegtuigen werden aan de grond gehouden. En iedereen werd op tijdelijke werkloosheid gezet.

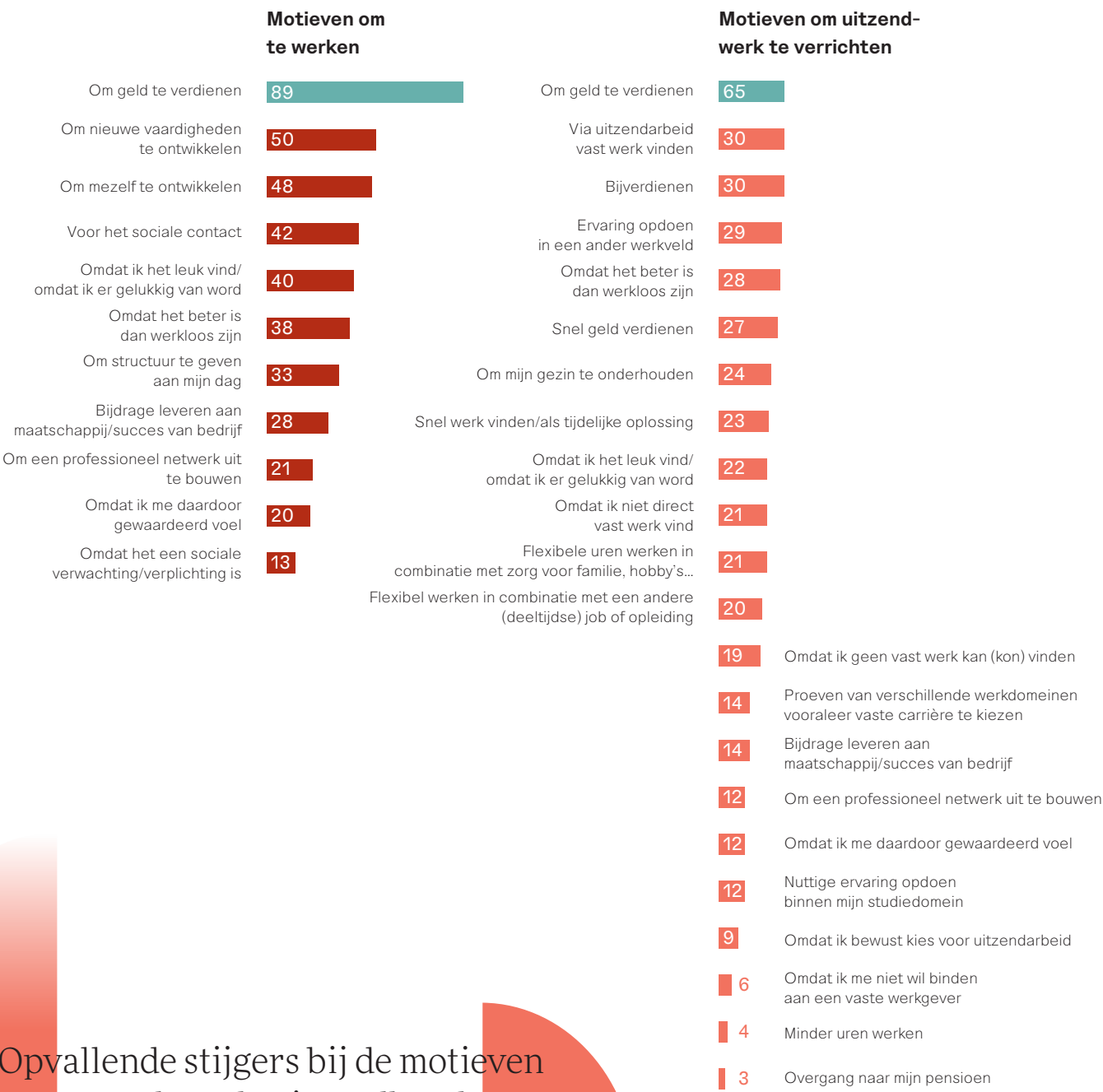
Dankzij een samenwerking van Brussels Airlines met een uitzendkantoor kregen we na enkele maanden de gelegenheid om tijdelijk weer aan de slag te gaan. Een kans die ik met beide handen

greep! Ik solliciteerde en nog diezelfde week kon ik in een callcenter starten als contacttracer. En eerlijk? Dat werk beviel me uitstekend. Het deed zo'n deugd om opnieuw mensen te kunnen helpen! En ik leerde ook iets over mezelf: ik dacht altijd dat ik gemaakt was om een onregelmatig leven te leiden, maar ik vond het eigenlijk wel fijn om elke avond thuis te zijn. (lacht) Dat uitzendwerk was dus echt een eye-opener!”

“De uitzendsector heeft ons in de COVID-19-periode *enorm geholpen, vanuit hun ervaring* om snel te schakelen en snel te matchen.”

HILDE CREVITS, VOORMALIG VLAAMS MINISTER VAN WERK

Motieven om te werken versus motieven om te werken via uitzendwerk



Opvallende stijgers bij de motieven om te werken als uitzendkracht: sociaal contact, structuur geven aan de dag en een bijdrage leveren aan de maatschappij.

Opvallende stijgers bij de motieven om te werken als uitzendkracht: sociaal contact, structuur geven aan de dag en een bijdrage leveren aan de maatschappij.

De coronapandemie zit hier ongetwijfeld voor iets tussen. Of deze motieven blijvers zijn, zal de toekomst uitwijzen.

Bij de motieven om uitzendwerk te verrichten, winnen ‘bijverdienen’ en ‘ervaring opdoen in een ander werkveld’ terrein. Ook het leuk vinden van uitzendwerk is aan een opmars bezig. Het toont aan dat steeds meer uitzendkrachten bewust voor deze contractvorm kiezen.

Uitzendwerk steeds vaker enige inkomen
Voor 24% van de uitzendkrachten (studenten niet meegerekend) levert uitzendwerk niet het hoofdinkomen. 1 op de 4 combineert het werk met andere activiteiten.

Voor 64% is uitzendwerk wel de enige, en dus belangrijkste, bron van inkomen. Dat is een sterke stijging in vergelijking met 2019, toen het nog 58% was.

Andere opvallende tendens: het aantal uitzendkrachten dat uitzendwerk combineert met een contract van onbepaalde duur, blijft sterk stijgen. In 2015 was het 23%. In 2019 al 30%. En in 2021 maar liefst 38%.



GETUIGENIS 468.231 / 693.077

Evi vond een betere balans werk-privé dankzij uitzendwerk.



“Ik ben Evi, 42 jaar. Ik studeerde hotelmanagement in Antwerpen, maar koos voor een job in Brussel om het Frans goed onder de knie te krijgen. Ik startte als receptioniste en groeide langzaam door. Na enkele jaren maakte ik de overstap naar de hoofdzetel van de hotelketen waar ik werkte, en werd er HR-assistent.

Na de geboorte van mijn zoontje werd mijn behoefte naar een 9-to-5-job steeds groter. Ik besliste om van sector te veranderen met de hulp van een uitzendkantoor. Ik had een zeer persoonlijk en warm contact met mijn uitzendconsulent. Ik vertelde dat ik administratief werk zocht met regelmatige uren maar toch ook een zekere uitdaging. Zo kwam ik terecht bij Waeterinckx Advocaten.

Ik geniet van mijn job, het team en het kantoor. Ze doen alles hier graag grondig, dus ik leer om meer in de diepte te gaan. En dat vind ik fijn. Ik kom met heel mijn hart werken en heb een heel mooie work-lifebalance. In de horeca was dat nooit mogelijk geweest. ’s Morgens heb ik tijd voor mijn zoon, ’s avonds sta ik op tijd aan de schoolpoort, en daartussenin heb ik een zinvolle dagbesteding.”



GETUIGENIS

609.561 / 693.077

Jonas keerde tijdens corona en via uitzendwerk *terug naar de zorg*.

“Ik ben Jonas. Ik ben afgestudeerd als zorgkundige, maar ben vrij snel in de evenementensector terechtgekomen. Het begon met een opdrachtje op Pukkelpop, maar ik vond dat zo tof dat ik er blijven hangen ben. Tenten opbouwen, licht en geluid doen voor optredens in de Lotto Arena of het Sportpaleis, ... Ik stond daar met plezier voor dag en dauw voor op!

Maar toen kwam corona en viel de hele sector stil. Eerst dacht ik dat alles wel snel zou overwaaien, maar na enkele maanden thuis begon ik me toch zorgen te maken. Ik wou terug werken. Met mijn verleden in de zorg én in evenementen kon ik via

een uitzendkantoor snel aan de slag als logistiek medewerker in een rusthuis in Dessel. Ik ben daar enorm dankbaar voor, want door die job kreeg ik de smaak voor de zorg weer te pakken. En intussen heb ik ook opnieuw vast werk gevonden als zorgkundige.

Ik hou van dit werk. Je bent de steun en toeverlaat van mensen. Hun vertrouwenspersoon. En je krijgt zoveel dankbaarheid! Ik weet nog niet of mijn contract verlengd gaat worden. Maar ik heb wel al beslist: als ik in de zorg blijf, ga ik sowieso mijn diploma verpleegkunde halen.”



Uitzendkrachten raden uitzendwerk aan om volgende 5 redenen:

22%

Je kan ervaring opdoen

17%

Het kan leiden tot een vast contract

13%

Het is goed als bijberoep/als tijdelijke job

12%

Je hebt veel keuze

11%

Je geniet van flexibiliteit/vrijheid

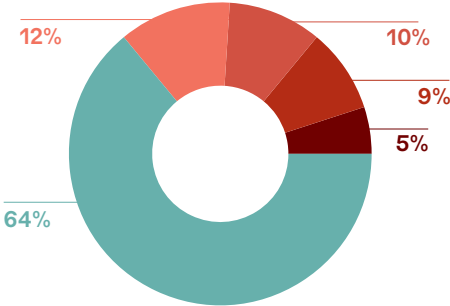
Wannéér uitzendkrachten werken, wordt sterk bepaald door hun profiel. 6 op 10 van de niet-studenten werken eerder tijdens de kantooruren, 's nachts en in ploegendienst. Bij de studenten geven 6 op 10 de voorkeur aan weekendwerk.

9% van de uitzendkrachten (niet-studenten) was inactief vóór de uitzendjob. Net zoals in 2019 was 1 op de 3 uitzendkrachten aan de slag met een contract van onbepaalde duur voor ze hun uitzendjob startten. Dit toont de belangrijke rol aan, die uitzendwerk heeft om mensen te activeren en de mobiliteit op de arbeidsmarkt te bevorderen. Stijgend aantal instappers: meer en meer wordt er gekozen voor uitzendwerk.



Heeft reeds eerder als uizendkracht gewerkt?

69 Ja
31 Nee



Professioneel verleden – situatie voor huidige job

Aan het werk - 64%
Werkzoekend - 12%
Student - 10%
Inactief - 9%
Andere - 5%

Uitzendwerk speelt een belangrijke rol om mensen te activeren en om de mobiliteit op de arbeidsmarkt te bevorderen.

Stijgend aantal instappers: meer en meer wordt er voor uitzendwerk gekozen.

Hoofdkomen

76 Ja 24 Nee



Gecombineerd

26 Ja 74 Nee



31% van de uitzendkrachten was in 2021 aan hun proefstuk toe. Zij hadden tevoren nooit uitzendwerk gedaan. Dat is een stijging ten opzichte van 2019 (28%).

Reguliere uitzendkrachten zijn vooral tevreden over de inhoud van het uitzendwerk: 7,7 op 10

Gecombineerd met welke activiteit

Loontrekkende (1)	38	Inhoud van het uitzendwerk
Zelfstandige	11	Onthaal en begeleiding in het bedrijf waar je werkt(e) als uitzendkracht
Een flexi-job*	9	
Loontrekkende (2)	8	Uitleg over veiligheidsvoorschriften
Een andere uitzendjob*	6	
Vrijwilligerswerk	5	Duur van de jobs
Pensioen	5	Variatie in het werk
Onderwijs	4	Werkdruk en stressniveau

(1) Onbepaalde duur
(2) Bepaalde duur
(*) Nieuw sinds 2019

	Niet-studenten	Studenten
Inhoud van het uitzendwerk	7,7	7,4
Onthaal en begeleiding in het bedrijf waar je werkt(e) als uitzendkracht	7,7	7,6
Uitleg over veiligheidsvoorschriften	7,5	7,1
Duur van de jobs	7,4	7,5
Variatie in het werk	7,4	6,9
Werkdruk en stressniveau	6,9	6,8

Voor studenten is uitzendwerk vaak de eerste kennismaking met de arbeidsmarkt.

Wist je dat?

1/3 van de uitzendkrachten student is?

42,61% van de jobstudenten in België (2021) hun studentenjob via uitzend-arbeid deden?

sinds studenten-arbeid ook toegelaten is buiten de vakantieperiode, vier op de vijf studenten ook tijdens het jaar werkt? Studenten kunnen flexibel ingezet worden, dus vraag en aanbod vinden elkaar hier.

door de grote vraag naar jobstudenten sommige sectoren het moeilijker vinden om jobstudenten aan te trekken? Wie interessante uren kan aanbieden en goed betaalt, kan gemakkelijker studenten overtuigen. Ook hier speelt de markt. Studenten zijn flexibel inzetbaar maar combineren tijdens de vakantieperiodes hun job graag met festivals en uitgaan.

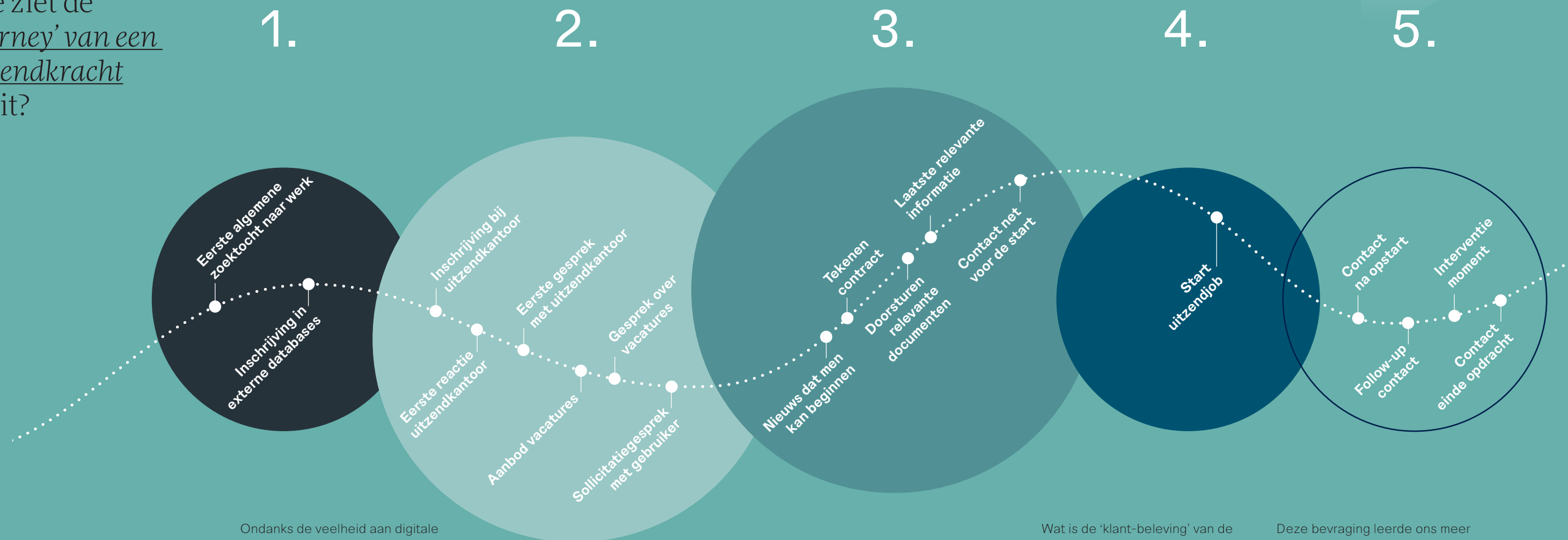
“De uitzendsector. speelt een belangrijke rol op onze arbeidsmarkt doordat hij *flexibel kan inspelen op noden en de rol die de sector speelt in het begeleiden van transities.*”

WIM ADRIAENS, GEDELEGEERD BESTUURDER VDAB

4

CUSTOMER JOURNEY VAN DE UITZENDKRACHT

Hoe ziet de *‘journey’* van een uitzendkracht eruit?



“Uitzendkrachten hechten veel belang aan efficiëntie en aan een persoonlijke aanpak.”

PAUL VERSCHUEREN, FEDERGON

Ondanks de veelheid aan digitale communicatietools, blijft, op cruciale momenten van een uitzendopdracht, het persoonlijke en directe contact met de uitzendconsulent heel erg belangrijk.

Wat is de ‘klant-beleving’ van de uitzendkracht? Welke weg legt een uitzendkracht af vanaf de beslissing om een job te zoeken via uitzendwerk? Federgon onderzocht niet alleen de verschillende fases van het voortraject van de weg die uitzendkandidaten afleggen maar peilde ook naar wat uitzendkrachten belangrijk vinden eenmaal ze in een uitzendjob gestart zijn.

Deze bevraging leerde ons meer over de noden en de verwachtingen van uitzendkrachten tijdens hun ‘uitzendjourney’. We polsten onder meer naar het hoe, hoe vaak, op welke manier en wanneer uitzendkrachten het liefst gecontacteerd en geïnformeerd worden. De journey leert ons meer over de weg die de gemiddelde uitzendkracht aflegt.



Tour & Taxis – Royal Depot / Havenlaan 86c b.302 – 1000 Brussel
T +32 2 203 38 03 / E info@federgon.be / www.federgon.be