



Brussel, december 2004

Informatiedossier

Uitzendarbeid en flexibiliteit in de dienstensector

Hendrik Delagrang

Informatiedossier

Uitzendarbeid en flexibiliteit in de dienstensector

© bij SERV/STV-Innovatie & Arbeid

Bij gebruik van gegevens en informatie uit deze publicatie

wordt een correcte bronvermelding op prijs gesteld

Brussel, SERV - STV Innovatie & Arbeid, 2004

WD 2004/5147/178

Inhoud

1. Inleiding	13
1.1 Situering van dit onderzoek	13
1.2 Ontwikkelingen in de uitzendsector	14
1.3 Nieuwe producten blijven in de steigers	15
1.4 De dienstensector	15
TABEL 1: SAMENSTELLING VAN DE DIENSTENSECTOR EN ONZE HERGROEPERING NAAR 4 SECTORGROEPEN	16
1.5 Methodologie in het kort	17
TABEL 2: GROOTTE VOLGENS SECTOR, VOLLEDIGE STEEKPROEF, AANTAL EENHEDEN, ZONDER MINI-RESPONS, ZONDER WEGING ...	18
TABEL 3: GROOTTE VOLGENS SECTOR, VOLLEDIGE STEEKPROEF, AANTAL EENHEDEN, MET MINI-RESPONS, ZONDER WEGING	19
TABEL 4: GROOTTE VOLGENS SECTOR, ZONDER MINI-RESPONS, PERCENTAGES NA WEGING OP GROOTTE EN CORRECTIE VOOR MINI-RESPONS	19
1.6 Opbouw van dit rapport	20
2. Kenmerken van de onderzochte populatie	21
2.1 Grootte, sector	21
2.2 Arbeiders, bedienden	22
TABEL 5: GEMIDDELD PERCENTAGE ARBEIDERS VOLGENS GROOTTE EN SECTOR	23
TABEL 6: VERKLARING EN VERDELING VAN HET W-TYPE	23
TABEL 7: W-TYPE	24
2.3 Kaderleden	24
TABEL 8: GEMIDDELD PERCENTAGE KADERLEDEN VOLGENS GROOTTE, SECTOR EN W-TYPE	25
2.4 Besluit	25
3. De inzet van uitzendarbeid	27
3.1 Inleiding	27
3.2 Gebruikers	27
TABEL 9: TOEPASSEN VAN UITZENDARBEID	28

3.3	Uitzendarbeiders of uitzendbedienden (U-type)	28
	TABEL 10: U-TYPE.....	30
3.4	Het aantal uitzendkrachten	30
	TABEL 11: BASIS EN MAXIMAAL AANTAL UITZENDKRACHTEN.....	32
3.5	Variatie-indicator.....	32
	TABEL 12: VARIATIE-INDICATOR VOLGENS GROOTTE, SECTOR, W- EN U-TYPE	34
3.6	Inzetindex.....	34
	TABEL 13: CRITERIA VOOR DE CONSTRUCTIE VAN DE INZETINDEX	35
	TABEL 14: INZETINDEX UITSPLITSING	36
	TABEL 15: INZETINDEX	36
	TABEL 16: INZETINDEX VOLGENS VARIATIEINDICATOR.....	37
3.7	Duur van de uitzendopdrachten	37
	TABEL 17: GEMIDDELDE DUUR VAN DE UITZENDOPDRACHTEN	38
3.8	Functietype van de uitzendkrachten	39
	TABEL 18: FUNCTIETYPE VAN DE UITZENDKRACHTEN	41
	TABEL 19: FUNCTIETYPE VAN DE UITZENDKRACHTEN: PERCENTAGE BEDRIJVEN MET <i>MEER UITZENDKRACHTEN IN GESPECIALISEERDE DAN EENVOUDIGE UITVOERENDE FUNCTIETYPES</i> EN PERCENTAGE BEDRIJVEN MET <i>UITZENDKRACHTEN IN STAF- OF LEIDINGGEVENDE FUNCTIETYPES</i>	42
	TABEL 20: VERHOUDING UITZENDKRACHTEN IN EENVOUDIGE EN GESPECIALISEERDE UITVOERENDE FUNCTIES VOLGENS DUUR UITZENDOPDRACHT.....	43
3.9	Niet-gebruikers.....	44
	TABEL 21: NIET-GEBRUIKERS: NOG NOOIT OF OOI AL EENS.....	45
	TABEL 22: LAATSTE JAAR VAN GEBRUIK VAN UITZENDARBEID.....	46
	TABEL 23: INZETINDEX VAN VROEGER GEBRUIK VOOR GEWEZEN GEBRUIKERS.....	46
	TABEL 24: U-TYPE VOOR GEWEZEN GEBRUIKERS.....	47
	TABEL 25: FUNCTIETYPE VAN DE UITZENDKRACHTEN BIJ GEWEZEN GEBRUIK	48
3.10	Samenvattend overzicht gebruik/niet gebruik	49
	TABEL 26: VERDELING VAN GEBRUIKERS EN NIET-GEBRUIKERS VOLGENS VERSCHILLENDE KENMERKEN	49
	TABEL 27: VERDELING VAN GEBRUIKERS EN NIET-GEBRUIKERS VOLGENS VERSCHILLENDE KENMERKEN NAAR GROOTTE, SECTOR EN W-TYPE.....	50

3.11 Besluit.....	51
4. Motieven.....	53
4.1 Inleiding	53
4.2 Welk hoofdmotief geeft de doorslag?.....	54
TABEL 28: HOOFDMOTIEVEN: VERVANGEN, REKRUTEREN EN PIEKEN	56
TABEL 29: HOOFDMOTIEVEN: VERVANGEN, REKRUTEREN EN PIEKEN OPVANGEN VOLGENS DUUR VAN DE UITZENDOPDRACHTEN EN FUNCTIETYPE.....	57
TABEL 30: AANTAL HOOFDMOTIEVEN VOOR DE INZET VAN UITZENDKRACHTEN DAT 'BELANGRIJK' WORDT GENOEMD EN DE COMBINATIES VAN HOOFDMOTIEVEN	57
TABEL 31: AANTAL BELANGRIJKE HOOFDMOTIEVEN	58
4.3 Vervangen.....	59
4.4 Rekruteren	59
4.4.1 In de praktijk	59
4.4.2 Werd er gerekruteerd?.....	60
TABEL 32: WAREN ER AANWERVINGEN VORIG JAAR.....	61
TABEL 33: WAREN ER AANWERVINGEN VOLGENS GEBRUIK UITZENDARBEID (TABELPERCENTAGES)	61
4.4.3 Rekruteren via uitzendarbeid, rekrutering- en selectiekantoren of head-huntingkantoren	62
TABEL 34: PERCENTAGE AANWERVINGEN VIA UITZENDARBEID.....	63
TABEL 35: PERCENTAGE AANWERVINGEN VIA UITZENDARBEID VOLGENS GROOTTE EN SECTOR IN DETAIL	64
TABEL 36: PERCENTAGE AANWERVINGEN VIA REKRUTERING- OF HEADHUNTINGBUREAUS	65
TABEL 37: MARKTAANDEEL AANWERVINGSKANALEN.....	65
4.4.4 Deelmotieven.....	66
TABEL 38: UITSpraak "OF WE WILLEN OF NIET, UITZENDKRACHTEN ZIJN DE ENIGE KANDIDATEN DIE WE NOG KUNNEN VINDEN"	68
TABEL 39: UITSpraak "OF WE WILLEN OF NIET, UITZENDKRACHTEN ZIJN DE ENIGE KANDIDATEN DIE WE NOG KUNNEN VINDEN" ." VOLGENS BELANG VAN HET MOTIEF REKRUTEREN, AL DAN NIET REKRUTEREN, EN AL DAN NIET REKRUTEREN VIA UITZENDARBEID OF R&S BUREAUS	69
TABEL 40: UITSpraak "HET VERLENGEN VAN DE PROEFPERIODE WANNEER MEN VIA UITZENDARBEID AANWERFT IS EEN DOORSLAGGEVEND ELEMENT."	70
TABEL 41: UITSpraak "HET VERLENGEN VAN DE PROEFPERIODE WANNEER MEN VIA UITZENDARBEID AANWERFT IS EEN DOORSLAGGEVEND ELEMENT." VOLGENS BELANG VAN HET MOTIEF REKRUTEREN, AL DAN NIET REKRUTEREN, EN AL DAN NIET REKRUTEREN VIA UITZENDARBEID OF R&S BUREAUS.....	71
4.5 Pieken.....	72
4.5.1 Belang als motief	72
TABEL 42: PIEKEN OPVANGEN HET ENIGE OF BELANGRIJKSTE MOTIEF VOLGENS GROOTTE EN SECTOR IN DETAIL	72

4.5.2	<i>In de praktijk</i>	72
4.5.3	<i>Aanwezigheid en voorspelbaarheid van pieken</i>	73
	TABEL 43: AANWEZIGHEID VAN PIEKEN IN DE PRODUCTIE OF HET WERK	74
	TABEL 44: VOORSPELBAARHEID VAN PIEKEN	75
	TABEL 45: TOEPASSEN VAN UITZENDARBEID VOLGENS AANWEZIGHEID VAN PIEKEN	75
4.6	Comfortmotieven	76
4.6.1	<i>Comfort als motief</i>	76
4.6.2	<i>Economisch-sociale buffer</i>	76
	TABEL 46: UITSpraak "UITZENDARBEID STELT ONS IN STAAT OM EEN BUFFER OP TE BOUWEN VOOR ALS HET ECONOMISCH BERGAF ZOU GAAN."	78
4.6.3	<i>Beperken van het aantal vaste personeelsleden</i>	79
	TABEL 47: UITSpraak "WERKEN MET UITZENDKRACHTEN STELT ONS IN STAAT OM HET AANTAL VASTE PERSONEELSLEDEN BEPERKT TE HOUDEN."	80
4.6.4	<i>Extra personeel bij een wervingsstop</i>	81
	TABEL 48: UITSpraak "ALS ER EEN AANWERVINGSSTOP IS KUNNEN WE DANKZIJ UITZENDARBEID TOCH EXTRA PERSONEEL INZETTEN."	82
4.6.5	<i>Passe-partout</i>	83
	TABEL 49: UITSpraak "DAT UITZENDARBEID NAUWELIJKS EXTRA-WERK VOOR DE PERSONEELSVERANTWOORDELIJEN OPLEVERT IS EEN BELANGRIJK VOORDEEL"	85
	TABEL 50: UITSpraak "HET IS HANDIG OM ALTIJD EEN MINIMUM AAN UITZENDKRACHTEN IN HUIS TE HEBBEN"	86
	TABEL 51: UITSpraak "ALLES BIJ ELKAAR BESCHOUWD IS DE PRIJS VAN UITZENDARBEID GUNSTIG"	87
4.6.6	<i>Effect van de comfortmotieven op de inzet</i>	88
	TABEL 52: UITSPRAGEN OMTRENT COMFORTMOTIEVEN EN HUN EFFECT OP DE INZET VAN UITZENDARBEID	89
	VERVOLG VAN TABEL 52	90
4.7	Marktsituatie	91
	TABEL 53: MARKTSITUATIE	93
4.8	Belemmeringen bij de inzet van uitzendarbeit	94
4.8.1	<i>Functievereisten</i>	94
	TABEL 54: UITSpraak "UITZENDARBEID KAN ENKEL VOOR EENVOUDIGE FUNCTIES"	96
	TABEL 55: UITSpraak "WE ZETTEN NU UITZENDKRACHTEN IN OP FUNCTIES WAAR WE DAT ENKELE JAREN GELEDEN NIET Zouden GEDAAN HEBBEN."	97
4.8.2	<i>Dalend rendement</i>	97
	TABEL 56: UITSpraak "TEVEEL UITZENDKRACHTEN IS NIET GOED VOOR DE SFEER IN HET BEDRIJF"	99
	TABEL 57: UITSpraak "UITZENDARBEID IS PER DEFINITIE EEN TIJDELIJKE OPLOSSING"	100

4.9 De afhakers: motieven om er mee te stoppen.....	101
4.9.1 <i>Afhakers</i>	101
4.9.2 <i>Redenen</i>	101
4.9.3 <i>Overzicht</i>	102
4.9.4 <i>Kruisingen</i>	102
TABEL 58: MOTIEVEN OM MET DE INZET VAN UITZENDARBEID TE STOPPEN	105
VERVOLG VAN TABEL 58: MOTIEVEN OM MET DE INZET VAN UITZENDARBEID TE STOPPEN	106
4.10 Besluit	107
5. Flexibiliteit	109
5.1 Inleiding	109
5.2 Uitbesteden van basisactiviteiten	109
5.2.1 <i>Overzicht</i>	109
TABEL 59: UITBESTEDEN VAN BASISACTIVITEITEN	111
TABEL 60: UITBESTEDEN VAN BASISACTIVITEITEN VOLGENS PIEKEN IN DE PRODUCTIE EN MARKTSITUATIE	112
5.2.2 <i>Achtergrond van uitbesteden</i>	112
TABEL 61: ACHTERGROND UITBESTEDEN VAN BASISACTIVITEITEN	114
5.2.3 <i>Uitzendkrachten versus onderaannemers</i>	115
TABEL 62: UITSpraak "HET VOORDEEL VAN UITZENDKRACHTEN TEN OPZICHT VAN ONDERAANNEMERS IS DAT MEN ZE BETER KAN STUREN"	116
5.2.4 <i>Uitbesteden als flexibiliteitinstrument?</i>	116
5.3 Ploegen	117
TABEL 63: PLOEGEN	118
TABEL 64: PLOEGEN VOLGENS VARIATIEINDICATOR EN INZETINDEX	119
5.4 Aantal werknemers met een vast contract	120
TABEL 65: GEMIDDELD AANDEEL WERKNEMERS MET EEN CONTRACT VAN ONBEPAALEDE DUUR.....	121
5.5 Temporele, numerieke en functionele flexibiliteit.....	122
5.5.1 <i>Werkwijze</i>	122
5.5.2 <i>Overzicht van toepassing en effecten</i>	122
TABEL 66: FLEXIBILITEITSSYSTEMEN: ALGEMEEN OVERZICHT VAN TOEPASSING EN EFFECTEN, DEEL 1.....	125
TABEL 67: FLEXIBILITEITSSYSTEMEN: ALGEMEEN OVERZICHT VAN TOEPASSING EN EFFECTEN, DEEL 2.....	126
TABEL 68: FLEXIBILITEITSSYSTEMEN: ALGEMEEN OVERZICHT VAN TOEPASSING EN EFFECTEN, DEEL 3.....	127

5.5.3	<i>Gelijktijdige toepassing</i>	128
TABEL 69:	GEMIDDELD AANTAL FLEXIBILITEITSSYSTEMEN, INCLUSIEF UITZENDARBEID	129
TABEL 70:	GEMIDDELD AANTAL FLEXIBILITEITSSYSTEMEN, INCLUSIEF UITZENDARBEID, VOLGENS VARIATIEINDICATOR, INZETINDEX, PLOEGEN, PLOEGEN EN MARKTSITUATIE	130
5.5.4	<i>Beperken van overuren of andere vormen van flexibiliteit</i>	131
TABEL 71:	UITSpraak "ALS DE REGELING VOOR OVERUREN SOEPELER WAS Zouden WE MINDER UITZENDARBEID NODIG HEBBEN."	133
TABEL 72:	UITSpraak "DOOR HET INZETTEN VAN UITZENDKRACHTEN KUNNEN WE HET AANTAL OVERUREN BEPERKEN"	134
TABEL 73:	UITSpraak "ALS TIJDELIJKE CONTRACTEN FLEXIBELER TOEPASBAAR WAREN, Zouden WE MINDER UITZENDARBEID NODIG HEBBEN."	135
5.5.5	<i>Andere flexibiliteitinstrumenten: inzetindexen</i>	136
TABEL 74:	INZETINDEX WEEKENDWERK	138
TABEL 75:	INZETINDEX FLEXIBELE UURROOSTERS	139
TABEL 76:	INZETINDEX OVERUREN	140
TABEL 77:	INZETINDEX	141
TABEL 78:	INZETINDEX DEELTIJDS	142
TABEL 79:	INZETINDEX DEELTIJDS MET VARIABEL	143
TABEL 80:	INZETINDEX NACHTWERK	144
TABEL 81:	INZETINDEX CONTRACTEN BEPAALDE DUUR	145
TABEL 82:	INZETINDEX AANPASSEN VERLOFREGELING	146
TABEL 83:	INZETINDEX FREELANCERS OF ZELFSTANDIGEN	147
TABEL 84:	INZETINDEX INLENEN PERSONEEL	148
TABEL 85:	INZETINDEX TIJDELIJKE WERKLOOSHEID	149
TABEL 86:	PARTIËLE CORRELATIES TUSSEN DE FLEXIBILITEITS-INZETINDEXEN, GECONTROLEERD OP GROOTTE	150
TABEL 87:	PLOEGEN VOLGENS INZETINDEXEN FLEXIBILITEITSSYSTEMEN	151
VERVOLG VAN TABEL 87:	PLOEGEN VOLGENS INZETINDEXEN FLEXIBILITEITSSYSTEMEN	152
5.6	Besluit	153
6.	Uitbesteding van HRM-activiteiten	155
6.1	Inleiding: nieuwe producten	155
6.2	Gebruik van outplacement en interim-management	156
TABEL 88:	GEBRUIK VAN OUTPLACEMENT	157
TABEL 89:	GEBRUIK VAN INTERIM-MANAGEMENT	158
6.3	Uitbesteden van HRM-activiteiten	159
TABEL 90:	UITBESTEDEN VAN LOONADMINISTRATIE	162

TABEL 91: UITBESTEDEN VAN LOOPBAANBEGELEIDING.....	163
TABEL 92: UITBESTEDEN VAN ORGANISATIEADVIES	164
TABEL 93: UITBESTEDEN VAN REKRUTERING & SELECTIE	165
TABEL 94: UITBESTEDEN VAN OPLEIDINGEN	166
TABEL 95: UITBESTEDEN VAN ASSESSMENT	167
TABEL 96: PARTIËLE CORRELATIE TUSSEN HET UITBESTEDEN VAN HR-ACTIVITEITEN	168
6.4 Een partner voor de personeelsafdeling	168
TABEL 97: UITSpraak "EEN BELANGRIJK GEDEELTE VAN DE ACTIVITEITEN BINNEN DE PERSONEELSDIENSTEN KAN EVENGOED UITBESTEED WORDEN"	170
TABEL 98: UITSpraak "UITZENDKANTOREN ZIJN DE MEEST GESCHIKTE PARTNERS VOOR ONZE PERSONEELSBEHOEFTE".....	171
6.5 Besluit.....	172
7. Algemeen besluit	173
8. Vergelijking met de industrie anno 2000	177
8.1 Achtergrond: Arbeidsmarkt en economische toestand	177
8.2 Inzet 178	
TABEL 99: INDICATIEVE VERGELIJKING VAN DE INZETINDEX INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003	179
8.3 Motieven.....	179
8.3.1 Hoofdmotieven.....	179
TABEL 100: BELANG VAN DE DRIE HOOFDMOTIEVEN IN DE INDUSTRIE ANNO 1999 EN DE DIENSTEN ANNO 2003 VOLGENS STATUUT VAN DE UITZENDKRACHTEN OF U-TYPE.....	180
8.3.2 Comfortmotieven	180
TABEL 101: UITSpraak "UITZENDARBEID STELT ONS IN STAAT OM EEN BUFFER OP TE BOUWEN VOOR ALS HET ECONOMISCH BERGAF ZOU GAAN" VERGELIJKING INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003	180
TABEL 102: UITSpraak "UITZENDKANTOREN ZIJN DE MEEST GESCHIKTE PARTNERS VOOR ONZE PERSONEELSBEHOEFTE" VERGELIJKING INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003.....	181
TABEL 103: UITSpraak "EEN BELANGRIJK GEDEELTE VAN DE ACTIVITEITEN BINNEN DE PERSONEELSDIENSTEN KAN EVENGOED UITBESTEED WORDEN" VERGELIJKING INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003.....	181

8.3.3	<i>Pieken en flexibiliteit</i>	182
8.4	Besluit	182
9.	Bijlagen	183
9.1	Voorwaarden voor het inzetten van uitzendkrachten	184
9.1.1	<i>Een 'wettelijk' motief</i>	184
9.1.2	<i>Syndicaal akkoord</i>	185
9.1.3	<i>Via een erkend uitzendbureau</i>	185
9.1.4	<i>Betaling</i>	185
9.2	Arbeiders en bedienden bij de werknemers (W-type): detail	186
	TABEL 104: VERHOUDING ARBEIDERS TOV BEDIENDEN BIJ DE WERKNEMERS	186
9.3	Uitzendarbeiders en uitzendbedienden (U-type): detail	187
	TABEL 105: AANDEEL ARBEIDERS EN BEDIENDEN BIJ DE UITZENDKRACHTEN: OVERZICHT EN HERGROEPERING NAAR U-TYPE	188
9.4	Correlaties tussen de uitspraken	189
	TABEL 106: PARTIËLE CORRELATIES, GECONTROLEERD OP GROOTTE, TUSSEN DE UITSPRAKEN	189
	VERVOLG VAN TABEL 106	190
9.5	Methodologie	191
9.5.1	<i>Survey met gesloten vragenlijst</i>	191
9.5.2	<i>Populatie</i>	192
9.5.2.1	VESTIGINGSNIVEAU OF NIVEAU MAATSCHAPPELIJKE ZETEL?	192
9.5.2.2	INDELING EN BESCHRIJVING VAN DE SUBSECTOREN	192
	TABEL 107: AANTAL ONDERNEMINGEN IN DE DIENSTENSECTOR VOLGENS GEWEST EN SUBSECTOR (ONZE INDELING)	194
	TABEL 108: AANTAL ONDERNEMINGEN MET MEER DAN 10 WERKNEMERS IN DE DIENSTENSECTOR VOLGENS GEWEST EN SUBSECTOR (ONZE INDELING)	195
9.5.3	<i>Raming van het aantal gebruikers en intensiteit</i>	196
	TABEL 109: RAMING VAN HET AANTAL GEBRUIKERS VAN UITZENDARBEID VOLGENS SUBSECTOR (ONZE INDELING)	197
	TABEL 110: RAMING VAN HET GEMIDDELD AANTAL UITZENDKRACHTEN BIJ DE GEBRUIKERS VOLGENS SUBSECTOR (ONZE INDELING) ..	198
9.5.4	<i>Steekproefontwerp</i>	198
9.5.4.1	UITGANGSPUNTEN	198
9.5.4.2	EVALUATIE VAN DE POPULATIE: SUBSECTOREN NAAR OMVANG	199
9.5.4.3	EVALUATIE VAN DE POPULATIE: SUBSECTOREN NAAR GESCHATTE INZET VAN UITZENDARBEID	200
9.5.4.4	EVALUATIE VAN DE POPULATIE: SUBSECTOREN NAAR INHOUDELIJKE ASPECTEN	200
9.5.4.5	SELECTIE VAN SUBSECTOREN	201

9.5.4.6	SECTOREN: ASELECT	201
9.5.4.7	CORRECTIE 1: VOLDOENDE GROTE ONDERNEMINGEN	202
9.5.4.8	CORRECTIE 2: VOLDOENDE GEBRUIKERS.....	202
9.5.4.9	IN DE PRAKTIJK	203
9.5.5	<i>Responsverhogende maatregelen</i>	203
9.5.5.1	AANKONDIGINGBRIEF & ANNULATIEBRIEF.....	203
9.5.5.2	ARGUMENTARIUM EN INFOPAGINA OP DE WEBSITE	207
9.5.6	<i>Vragenlijst</i>	211
	Introdactie.....	211
	Start vragenlijst.....	212
9.5.7	<i>Verloop dataverzameling</i>	220
9.5.8	<i>Respons</i>	220
	Netto respons	220
	TABEL 111: NETTO RESPONS	220
	Bruto respons	221
	TABEL 112: BRUTO RESPONSGEGEVENS	221
	Effect van de aankondigingbrief.....	221
	TABEL 113: RESPONS VOLGENS ONTVANGEN AANKONDIGINGBRIEF, NETTO	222
	TABEL 114: RESPONS VOLGENS ONTVANGEN AANKONDIGINGBRIEF, BRUTO.....	222
	Respons volgens sector en grootte.....	223
	TABEL 115: RESPONS VOLGENS KLEIN OF GROOT BEDRIJF	223
	TABEL 116: DETAIL VAN DE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (AANTALLEN)	224
	TABEL 117: DETAIL VAN DE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (PERCENTAGES)	225
	TABEL 118: BEKNOPTTE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (AANTALLEN)	226
	TABEL 119: BEKNOPTTE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (PERCENTAGES)	227
	Respons volgens subsector en grootte.....	228
	TABEL 120: BEKNOPTTE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR EN GROOTTE (AANTALLEN).....	228
	TABEL 121: BEKNOPTTE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR EN GROOTTE (PERCENTAGES).....	229
	Respons volgens golf, provincie, Nielsen, urbanistie.....	229
	TABEL 122: RESPONS VOLGENS GOLF	230
	TABEL 123: RESPONS VOLGENS PROVINCIE	230
	TABEL 124: RESPONS VOLGENS NIELSEN-CODE	231
	TABEL 125: RESPONS VOLGENS URBANISATIE	231
9.5.9	<i>Waardering van de respons</i>	231
9.5.10	<i>Non-respons analyse</i>	232
	TABEL 126: STEEKPROEFONTWERP NONRESPONSANALYSE	232
	Koppeling aan de balansgegevens	233

TABEL 127: BTW KOPPELING VOOR NONRESPONSANALYSE: HIT OR MISS: AANTALLEN	233
TABEL 128: BTW KOPPELING VOOR NONRESPONSANALYSE: HIT OR MISS: PERCENTAGES	234
Economische kenmerken	234
TABEL 129: NONRESPONS EN OMZET	235
TABEL 130: NONRESPONS EN HET AANDEEL VAN HET PERSONEEL IN DE BRUTO TOEGEVOEGDE WAARDE, LAATSTE JAAR, PERCENTAGES	235
Inzet van uitzendkrachten	236
TABEL 131: NONRESPONS EN DE AANWEZIGHEID VAN UITZENDKRACHTEN, LAATSTE GEKENDE JAAR.....	236
TABEL 132: NONRESPONS EN HET GEMIDDELD AANTAL UITZENDKRACHTEN, LAATSTE GEKENDE JAAR	237
Besluit237	
9.5.11 <i>Wegen – niet wegen</i>	238
Sector238	
TABEL 133: VERDELING OVER SECTOREN IN DE STEEKPROEF EN DE POPULATIE; HERGROEPERING	238
Grootte (aantal werknemers)	239
TABEL 134: ONDERNEMINGEN NAAR GROOTTE IN DE POPULATIE EN DE STEEKPROEF.....	239
Gebruikers vs. Niet-gebruikers.....	239
TABEL 135: BEREKENINGSWIJZE VAN DE WEGINGSFACTOR VOOR GROOTTE & CORRECTIE GEBRUIK UITZENDARBEID	241
9.6 Bibliografie	242

1. Inleiding

1.1 Situering van dit onderzoek

Uitzendarbeid bevindt zich op een kruispunt van verschillende omgevingen: de arbeidsmarkt, de flexibiliteit, wetgeving, sociaal overleg, enzovoort. Tienduizenden mensen hebben er dagelijks mee te maken als uitzendkracht, nog meer hebben er mee te maken in hun onderneming.

De voorbije jaren is er veel veranderd in de omgeving van de uitzendarbeid: de “beschottenregeling” werd opgeheven, binnen de sector zelf zijn er belangrijke bewegingen bij de uitzendbureaus. Er worden nieuwe producten ontwikkeld en de sector is permanent op zoek naar haar nieuwe positie.

In 2000 onderzocht STV-Innovatie & Arbeid de inzet en de ontwikkelingen van uitzendarbeid in de Vlaamse industrie. Dit onderzoek is de voortzetting daarvan in de diensten.

In dit onderzoek wordt de nadruk gelegd op twee aspecten: de inzet van uitzendarbeid en de motieven daarvoor. De verzamelde gegevens over de flexibiliteit in de dienstenondernemingen en over de nieuwe producten, hier vertaald als de uitbesteding van HRM-activiteiten, krijgen een bijzondere aandacht.

De algemene introductie tot de uitzendsector en de beschrijving van de laatste ontwikkelingen zoals die in het rapport over de industrie staan blijven actueel en zijn daarom hier niet opnieuw opgenomen¹. Verder in deze inleiding worden enkele beschouwingen geschreven over de recentste ontwikkelingen.

Het ligt voor de hand om de gegevens uit dit onderzoek te vergelijken met deze van de industrie in 2000. Die vergelijking is echter moeilijk. De metingen liggen drie jaar uit elkaar. Er kan in die tijd al een en ander veranderd zijn. De sector zelf was in 2000 volop in beweging. Bovendien was het jaar 1999 waarop de meting in de industrie betrekking had een uitzonderlijk jaar op de arbeidsmarkt: het tekort aan werknemers was ongekend hoog. In 2003 was de situatie al terug gekeerd. De gevolgen daarvan zijn zeker voor de inzet van uitzendarbeid moeilijk in te schatten. De grote lijnen die in de vergelijking te vinden zijn presenteren we in een apart hoofdstuk.

¹ Paragrafen 2. en 3. in het informatiedossier “Uitzendarbeid in de Vlaamse industrie: inzet en ontwikkelingen”, pagina 3 tot 80.

1.2 Ontwikkelingen in de uitzendsector

Op het einde van de jaren '90 werd de wetgeving op de private arbeidsbemiddeling versoepeld: éénzelfde bedrijf mag nu actief zijn in verschillende takken tegelijk: uitzendarbeid, rekrutering & selectie, outplacement, headhunting. Daarvoor waren er 'beschotten' tussen deze activiteiten. In de aanloop van de versoepeling werd verwacht dat ze zou leiden tot een aantal belangrijke veranderingen in de markt.

De meeste grote uitzendkantoren hebben nu de verschillende diensten onder hun dak. Gezien de beschotten die er vroeger waren is dat in veel gevallen gepaard gegaan met overnames van bureaus die andere activiteiten deden. Maar doorgaans blijven de grote groepen hun activiteiten aanbieden met duidelijk gescheiden bedrijven of eenheden. Er wordt vaak gecommuniceerd met een groepsnaam en daarnaast andere merknamen voor de verschillende activiteiten. Afgezien van de turbulentie op de overnamemarkt is er daardoor ogenschijnlijk niet zoveel veranderd.

Waarschijnlijk heeft deze eerder voorzichtige profilering te maken met de wens om aan te geven dat door het behouden van verschillende bedrijfseenheden er ook een 'beschoot' is gebleven die het aannemelijk maken dat er geen ongeoorloofde wisselwerking is tussen de activiteiten (bijvoorbeeld een outplacementbureau dat de betrokken werknemers naar hun uitzendkantoor afleidt). Anderzijds is er natuurlijk ook de markt die ondertussen vorm heeft gekregen en waarbij elk van de activiteiten een bepaald profiel met zich meebrengt dat niet zomaar over te plaatsen is naar een andere activiteit.

Dit neemt niet weg dat deze evoluties voor de betrokken bureaus wel ingrijpend zijn, getuige daarvan de vereniging van de private arbeidsbemiddelaars onder de koepel Federgon.

1.3 Nieuwe producten blijven in de steigers

Eveneens op het einde van de jaren '90 was er heel wat te doen over nieuwe producten die door de uitzendbureaus ontwikkeld werden: geavanceerde administratieve opvolgingsystemen, in-housekantoren, het ontwikkelen van een opleidingsaanbod, samenwerking met andere spelers op de arbeidsmarkt en projecten om kansgroepen op de arbeidsmarkt aan te spreken. Belangrijk daarbij is dat in die periode de arbeidsmarkt een zelden geziene krapte vertoonde. De uitzendkantoren hadden er alle belang bij om actief op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden om meer kandidaten te vinden. Die krapte heeft echter niet zo lang geduurd, waardoor veel van die nieuwe producten geen gemeengoed zijn geworden. De druk op de kantoren om rendabel te blijven in een moeilijke marktsituatie verkleint de mogelijkheden om nieuwigheden te ontwikkelen. Daarnaast is het niet omdat de activiteiten nu onder één dak of paraplu kunnen aangeboden worden dat de markt daarom veel groter wordt, zeker niet omdat de diensten blijvend in gescheiden ondernemingen worden aangeboden en er dus in slechts beperkte mate sprake kan zijn van een schaalvoordeel.

1.4 De dienstensector

De dienstensector is een grote sector met een heterogene samenstelling. Deze sector hergroeperen naar een beperkt aantal subsectoren of sectorgroepen is een moeilijke oefening. Pogingen om dat te doen worden uitvoerig beschreven in het methodologisch hoofdstuk (zie bijlage, 9.5 vanaf bladzijde 191). We zijn uiteindelijk bij vier sectorgroepen uitgekomen die een min of meer logisch geheel vormen: 'handel-horeca', 'transport-post', zakelijke diensten en persoonlijke diensten. Bij de persoonlijke diensten zitten ook de non-profit ondernemingen en een aantal overheidsinstellingen voor zover ze werkgever zijn in het private stelsel, wat wil zeggen dat ze als werkgever bij de RSZ geregistreerd staan. Dat is een vrij specifieke groep binnen de overheid.

Deze indeling is vanzelfsprekend onvolkomen en verbergt nog altijd heel wat diversiteit binnen deze vier groepen. Het aantal eenheden in onze steekproef laat echter niet toe om meer groepen te onderscheiden.

TABEL 1: SAMENSTELLING VAN DE DIENSTENSECTOR EN ONZE HERGROEPING NAAR 4 SECTORGROEPEN

onze dienstenindeling	NACE-codes (2 digits)	Hergroepering naar 4 sectorgroepen
Distributie	50 – 52	'handel-horeca'
Horeca	55	
Transport	60 – 63	'transport-post'
Post & telecom	64	
Financieel	65 – 67	Zakelijke diensten
Immobiëlen	70	
Verhuur	71	
Informatica	72	
Zakelijke diensten	73 – 74	
Gezondheidszorg	85	
Socio-cultureel	92	
Persoonlijke diensten	93	
Diverse	90 - 91	
Private werkgevers in de non-profit of social-profit en de overheid (RSZ-plichtig)		

1.5 Methodologie in het kort

De cijfers in dit onderzoek zijn verzameld aan de hand van een telefonische enquête bij personeelsverantwoordelijken in ondernemingen met minstens 10 werknemers. De interviews duurden gemiddeld 16 minuten. De vragenlijst staat integraal in bijlage vanaf p. 211. De interviews werden uitgevoerd in november 2003.

De steekproef werd gecontroleerd op grootte. Dat gebeurde door de samenstelling van het adressenbestand aan te passen: de helft bedrijven met minder dan 50 werknemers, de andere helft bedrijven met meer dan 50 werknemers. Uit dit adresbestand werd dan een aselechte steekproef genomen. Daardoor zullen de grotere bedrijven oververtegenwoordigd zijn. Dit moet achteraf door weging gecompenseerd worden wanneer we uitspraken willen doen over alle ondernemingen.

De informatie over de gebruikers van uitzendarbeid weegt zwaarder door dan de informatie over niet-gebruikers. Om te vermijden dat we teveel energie zouden steken in het bevragen van ondernemingen die géén uitzendarbeid toepassen, werd besloten om niet meer dan 250 niet-gebruikers te interviewen. Eens dit aantal werd bereikt interviewden we enkel nog gebruikers. Dat gebeurde door voor elk bedrijf de rekrutering te doen als was het voor een volledige enquête, alleen kon het interview bij de niet-gebruikers na enkele vragen worden afgerond. Op die manier werd er toch nog tot op het einde van de dataverzameling informatie verzameld die ons moet toelaten om voor een aantal kenmerken de volledige dataset te gebruiken, inclusief de mini-interviews. Voor alle 838 ondernemingen, gebruikers en niet-gebruikers, beschikken we over de volgende informatie:

- de NACE-code (uit het bestand);
- aantal arbeiders, aantal bedienden, aantal kaderleden;
- het aandeel daarvan dat een contract van onbepaalde duur heeft;
- aantal uitzendkrachten, meer bepaald het basis-aantal dat door het jaar heen werkt in de onderneming (bij de niet-gebruikers is dat natuurlijk 0) en dus het al dan niet gebruik van uitzendarbeid.

Er werden 838 interviews afgenomen. 136 daarvan waren dergelijke 'mini-interviews' met niet-gebruikers van uitzendarbeid. Aan de niet-gebruikers werden enkel de eerste vragen gesteld, zoals hierboven opgesomd. 702 waren volledige interviews. Tegenover deze 838 staan 357 weigeringen om mee te werken. Dat betekent dat de respons 70,1% is, een uitstekend resultaat.

Wanneer we cijfers willen geven over de volledige populatie moeten we wel een correctie uitvoeren voor de 136 mini-interviews, om de verhouding gebruikers versus niet-gebruikers te herstellen. Daarvoor moet er gewogen worden. Hoe we tot die weging komen en de keuzes die daarbij zijn gemaakt staat uitvoerig beschreven in de bijlage vanaf p. 238.

Enkel significante kruisingen

In dit informatiedossier zullen enkel kruisingen weergegeven worden die significant zijn op het niveau 0,05. Wanneer er geen statistisch significante verschillen zijn, wordt de kruising als een 'dichtgeklapte' rij weergegeven of worden cellen leeg gelaten, naargelang het type tabel. Tenzij anders aangeduid gaat het altijd om de χ^2 -test.

Een kruising die niet significant is betekent dat mogelijke verschillen die we vaststellen toevallig zijn. Het is niet zeker dat met een grotere steekproef de verschillen wél significant zouden zijn.

TABEL 2: GROOTTE VOLGENS SECTOR, VOLLEDIGE STEEKPROEF, AANTAL EENHEDEN, ZONDER MINI-RESPONS, ZONDER WEGING

		Grootte				Totaal
		10-19 wn.	20-49 wn.	50-99 wn.	+100 wn.	
sector	Handel, Horeca	109	111	55	55	330
	Transport, post	32	45	25	37	139
	Zakelijke diensten	29	28	33	58	148
	Persoonlijke diensten	7	23	14	41	85
Totaal		177	207	127	191	702

TABEL 3: GROOTTE VOLGENS SECTOR, VOLLEDIGE STEEKPROEF, AANTAL EENHEDEN, MET MINI-RESPONS, ZONDER WEGING

		Grootte				Totaal
		10-19 wn.	20-49 wn.	50-99 wn.	+100 wn.	
sector	Handel, Horeca	134	137	58	60	389
	Transport, post	39	68	34	37	178
	Zakelijke diensten	37	35	38	62	172
	Persoonlijke diensten	9	23	17	50	99
Totaal		219	263	147	209	838

TABEL 4: GROOTTE VOLGENS SECTOR, ZONDER MINI-RESPONS, PERCENTAGES NA WEGING OP GROOTTE EN CORRECTIE VOOR MINI-RESPONS

		Grootte				Totaal
		10-19 wn.	20-49 wn.	50-99 wn.	+100 wn.	
sector	Handel, Horeca	31,7%	17,4%	3,6%	1,7%	54,4%
	Transport, post	9,8%	7,7%	1,6%	1,2%	20,3%
	Zakelijke diensten	8,5%	4,6%	2,1%	2,0%	17,2%
	Persoonlijke diensten	2,0%	3,4%	1,1%	1,6%	8,1%
Totaal		52,0%	33,2%	8,4%	6,5%	100,0%

N = 702

1.6 Opbouw van dit rapport

Dit rapport is opgedeeld in twee delen: een overzicht van de inzet van uitzendarbeid gevolgd door de motieven voor uitzendarbeid.

Bij de inzet van uitzendarbeid gaat het om het aantal gebruikers, het aantal uitzendkrachten bij die gebruikers en de variatie in dat aantal. Deze gegevens worden weergegeven volgens grootte en sector. Daarnaast worden ook twee typologieën geïntroduceerd die aangeven of we met een arbeiders- of bediendeomgeving te maken hebben. Verder worden ook de functietypes waarvoor uitzendkrachten worden ingezet en de duur van de uitzendopdrachten in kaart gebracht. Er wordt afgerond met het profiel van de niet-gebruikers.

Voor wat de motieven betreft onderscheiden we drie hoofdmotieven (vervangen, rekruteren en flexibiliteit). Na een algemene introductie worden voornamelijk rekruteren en flexibiliteit in verband gebracht met de inzet van uitzendarbeid en in een ruimer perspectief geplaatst. Daarna worden andere motieven onder de koepel comfortmotieven gepresenteerd. Er wordt afgerond met motieven om uitzendarbeid niet (meer) te gebruiken. Tenslotte wordt gepeild naar de toepassing of interesse voor een aantal nieuwe producten, met uitbesteding van HRM-activiteiten als invalshoek.

In het rapport worden alle variabelen voorgesteld in een overzichtstabel. Bovenaan de tabel staat het totaal, daaronder volgen meteen de kruisingen met grootte, sector en wanneer van toepassing het al dan niet gebruiken van uitzendarbeid. De typologieën die in het eerste deel worden geïntroduceerd worden in het tweede deel ook bij elke tabel weergegeven.

In dit rapport wordt per thema eerst de bespreking geplaatst, waarna alle bijbehorende tabellen volgen. De doorlopende tekst zou alle belangrijke informatie moeten bevatten, met verwijzingen naar de (percentages in de) tabellen.

De afbakening van de populatie, de vragenlijst en de methodologie staan alle in bijlage.

2. Kenmerken van de onderzochte populatie

Vooraleer in te gaan op de uitzendarbeid zelf zetten we eerst een aantal gegevens over de onderzochte ondernemingen, ongeacht hun gebruik van uitzendarbeid, op een rij. We bekijken eerst de verhouding tussen grote en kleine ondernemingen en de gegroepeerde sectoren. Daarna wordt ingegaan op het aantal arbeiders, bedienden en kaderleden.

2.1 Grootte, sector

De belangrijkste groep bedrijven in de enquête bestaat uit de kleine bedrijven (10-19wn) van de handel en horeca. Die maken maar liefst 31,7% uit van de ondernemingen (TABEL 4 op bladzijde 19). In deze groep zit ook het grootste deel van de 52,0% kleine ondernemingen (10-19wn).

2.2 Arbeiders, bedienden

In de dienstensectoren verwacht men zich in de eerste plaats aan bedienden bij de werknemers, maar er werken ook heel wat arbeiders. Omdat de strategie van ondernemingen inzake flexibiliteit en personeelsbeleid wel eens zou kunnen verschillen naargelang er voornamelijk arbeiders of bedienden werken is het belangrijk een goed zicht te hebben op deze verhouding. Aan de respondenten werd gevraagd om hun totaal aantal werknemers op te splitsen volgens statuut: arbeiders, bedienden en kaderleden. In de verdere analyse voor wat het statuut betreft wordt er gerekend met arbeiders en bedienden, de kaderleden worden buiten beschouwing gelaten. Een korte beschrijving van hun aandeel in de werknemerspopulatie volgt in de volgende paragraaf.

Gemiddeld werken er in een onderneming in de dienstensector 48,4% arbeiders² (TABEL 5). Dat ligt veel hoger in de 'transport-post' (70,6%) en lager bij de zakelijke diensten. "Dienstensector" staat dus niet gelijk met "bediendesector".

Om dit verschil meer hanteerbaar te maken stellen we een typologie op die de verhouding arbeiders-bedienden moet weergeven in enkele types. We baseren ons op een verdeling arbeiders-bedienden in decielen (TABEL 104 op pagina 186).

- **W-type bedienden:** er zijn geen of maximum 24,9% arbeiders bij de werknemers (en dus minstens 75% bedienden);
- **W-type gemengd:** 25 tot 74,9% arbeiders (of bedienden);
- **W-type arbeiders:** 75% of meer arbeiders (en dus minder dan 25% bedienden).

Deze constructie van een W-type levert een evenwichtige verdeling op (TABEL 6) tussen bediendebedrijven (36,3%), arbeidersbedrijven (32,2%) en gemengde bedrijven (31,5%). Grote ondernemingen zijn vaker bediendebedrijven dan kleine (42,6% t.o.v.. 32,4%, TABEL 7). Zakelijke diensten zijn veel vaker bediendebedrijven (58,1% W-type bedienden) dan hun collega's in de andere sectoren, de ondernemingen in 'transportpost' zijn dan weer vaker arbeidersbedrijven (63,5% W-type arbeiders).

² Een berekening op basis van de EAK-gegevens voor 2002 levert een percentage van 35% op. Er is echter zekere afwijking in de samenstelling van de dienstensectoren.

TABEL 5: GEMIDDELD PERCENTAGE ARBEIDERS VOLGENS GROOTTE EN SECTOR

		Grootte				Gewogen gemiddelde
		10-19 wn.	20-49 wn.	50-99 wn.	+100 wn.	
sector	Handel, Horeca	46,9%	45,4%	45,6%	40,0%	46,1%
	Transport, post	70,0%	76,7%	54,0%	59,1%	70,6%
	Zakelijke diensten	27,2%	36,2%	19,3%	37,3%	29,6%
	Persoonlijke diensten	27,4%	67,1%	30,9%	41,1%	45,9%
Gewogen gemiddelde		46,9%	54,2%	39,0%	42,8%	48,4%

N = 838

Gewogen gemiddeldes

TABEL 6: VERKLARING EN VERDELING VAN HET W-TYPE

Percentage Arbeiders	W-type	%
0-24,9%	Bedienden	36,3%
25-74,9%	Gemengd	31,5%
75-100%	Arbeiders	32,2%
Totaal		100,0%

N = 838

TABEL 7: W-TYPE

		W-type			Totaal
		Bedienden	Gemengd	Arbeiders	
Totaal		36,3%	31,5%	32,2%	100,0%
grootte	10-19 wn.	32,4%	36,1%	31,5%	100,0%
	20-49 wn.	29,3%	32,3%	38,4%	100,0%
	50-99 wn.	45,6%	27,2%	27,2%	100,0%
	+100 wn	42,6%	28,7%	28,7%	100,0%
sector	Handel, Horeca	31,4%	46,3%	22,4%	100,0%
	Transport, post	21,9%	14,6%	63,5%	100,0%
	Zakelijke diensten	58,1%	19,2%	22,7%	100,0%
	Persoonlijke diensten	43,4%	25,3%	31,3%	100,0%

N = 838

2.3 Kaderleden

Naast arbeiders en bedienden zijn er vaak nog een belangrijk aantal kaderleden aan het werk. In een gemiddeld dienstenbedrijf maken ze 9,6% uit van het totaal aantal werknemers (TABEL 8). Dat aandeel ligt merkbaar hoger bij de kleinste bedrijven. Dat kan te maken hebben met het feit dat 1 persoon op een aantal van 10 tot 19 vrij sterk doorweegt in percentages of het kan ook te maken hebben met het feit dat de zaakvoerder zichzelf als kaderlid zou kunnen beschouwen.

Verder is zijn er duidelijk meer kaderleden in ondernemingen van het W-type bedienden, tot bijna het dubbele: gemiddeld 7,1% kaderleden in ondernemingen van het W-type arbeiders tot 12,7% in de ondernemingen van het W-type bedienden. Het verschil is nog meer uitgesproken bij de grote ondernemingen (3,5% tegenover 12,1%).

TABEL 8: GEMIDDELD PERCENTAGE KADERLEDEN VOLGENS GROOTTE, SECTOR EN W-TYPE

		Grootte				Totaal
		10-19 wn.	20-49 wn.	50-99 wn.	+100 wn.	
sector	Handel, Horeca	10,6%	7,7%	6,4%	7,4%	9,3%
	Transport, post	9,3%	6,6%	6,9%	5,7%	7,8%
	Zakelijke diensten	16,6%	7,4%	8,7%	12,3%	12,8%
	Persoonlijke diensten	15,1%	7,5%	11,1%	5,1%	9,6%
W-type	Bedienden	15,0%	9,8%	10,4%	12,1%	12,7%
	Gemengd	10,9%	7,4%	4,3%	6,5%	9,1%
	Arbeiders	8,9%	5,4%	6,5%	3,5%	7,1%
Totaal		11,6%	7,3%	7,7%	8,0%	9,6%

N = 838

2.4 Besluit

De belangrijkste vaststelling is dat er veel arbeiders in de dienstensector werken: 48,4% van onze populatie (+10 wn). Vooral de kleinere ondernemingen kennen voornamelijk of uitsluitend arbeiders in hun personeel.



3. De inzet van uitzendarbeid

3.1 Inleiding

Eerst wordt het aantal gebruikers van uitzendkrachten aangegeven. Vervolgens gaan we na of die voornamelijk uitzendarbeiders of uitzendbedienden inzetten (U-type). Tenslotte gaan we uitvoerig in op de intensiteit van de inzet: gaat het om veel of weinig uitzendkrachten en is er veel variatie in het aantal door het jaar heen.

Over niet-gebruikers is ook informatie verzameld. Dat wordt toegelicht in 3.9 vanaf p. 44, de motieven ervoor in 4.9 vanaf p. 101.

3.2 Gebruikers

Hoeveel bedrijven in de diensten maken gebruik van uitzendarbeid en hoe is dat gespreid over grootte en sector?

Aan de respondenten werd gevraagd “hoeveel mensen er in de loop van dit jaar (2003) in de onderneming werken als uitzendkracht”. Van zodra het antwoord 1 is of meer registreren we de onderneming als gebruiker van uitzendarbeid.

Ongeveer vier op tien (43,2%) van de ondernemingen in de dienstensectoren zijn gebruikers van uitzendarbeid (**TABEL 9**). Er zijn meer gebruikers in de bedrijven die 50 of meer werknemers tellen (68,8%), en nog meer bij de grootste ondernemingen (75,5%).

Ondanks het belangrijk aandeel arbeiders in de dienstensectoren blijkt dat arbeidersbedrijven (volgens het W-type) minder vaak uitzendkrachten inzetten dan bediendebedrijven (“slechts” 36,0% tegenover 46,4%). De gemengde bedrijven zitten op het niveau van de bediendebedrijven (47,0%).

TABEL 9: TOEPASSEN VAN UITZENDARBEID

		Uitzendarbeid toepassen		Totaal
		Ja	nee	
Totaal		43,2%	56,8%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	32,9%	67,1%	100,0%
	20-49 wn.	46,4%	53,6%	100,0%
	50-99 wn.	68,8%	31,3%	100,0%
	+100 wn	75,5%	24,5%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	44,7%	55,3%	100,0%
	Transport, post	32,9%	67,1%	100,0%
	Zakelijke diensten	45,4%	54,6%	100,0%
	Persoonlijke diensten	53,4%	46,6%	100,0%
W-type	Bedienden	46,4%	53,6%	100,0%
	Gemengd	47,0%	53,0%	100,0%
	Arbeiders	36,0%	64,0%	100,0%

N = 838

3.3 Uitzendarbeiders of uitzendbedienden (U-type)

Net zoals bij de werknemers (2.2, pagina 22 e.v.) zijn we benieuwd naar de mate waarin arbeiders dan wel bedienden als uitzendkracht worden ingezet. De gegevens hierover werden opgevraagd door aan de gebruikers te vragen hun opgegeven aantal uitzendkrachten te verdelen over arbeiders en bedienden. De details van de spreiding tussen uitzendarbeiders en uitzendbedienden staat in bijlage (TABEL 105 in paragraaf 9.2 vanaf p. 186). Op basis van die gegevens besluiten we een tweedeling te nemen omdat het totaal aantal eenheden voor dit gedeelte van de steekproef kleiner is dan voor het W-type (waar alle respondenten in zitten, ook de niet-gebruikers) en omdat de verdeling in 2 types twee voldoende zuivere groepen oplevert.

Het U-type (uitzendkrachtentype) kan als volgt beschreven worden:

Bedienden: de uitzendkrachten zijn bijna allemaal bedienden

90% van deze groep telt uitsluitend uitzendbedienden,
de overige 10% minstens de helft uitzendbedienden

Arbeiders: de uitzendkrachten zijn bijna allemaal arbeiders

75% van deze groep telt uitsluitend uitzendarbeiders,
de overige 25% minstens de helft uitzendarbeiders

Uit **TABEL 10** blijkt dat 43,9% van de gebruikers (het U-type is alleen van toepassing op gebruikers van uitzendarbeid) in de diensten onder het U-type bedienden terecht komen en 56,1% onder het U-type arbeiders. Dat verschilt nauwelijks qua grootte maar wel qua sector: het aandeel gebruikers van het U-type arbeiders is veel hoger in 'transportpost' (70,3%) en lager in de zakelijke diensten (40,9%). De verschillen voor sector zijn significant.

Er zijn dus bij de gebruikers iets meer bedrijven die uitsluitend of voornamelijk uitzendarbeiders inzetten. Zijn dat dan bedrijven die ook veel arbeiders tewerkstellen? Of zijn er veel bedrijven die eigenlijk voornamelijk bedienden tewerkstellen maar voor uitzendarbeid vooral op uitzendarbeiders een beroep doen? Blijft men binnen zijn "profiel" of wordt dat door uitzendarbeid doorbroken? We kruisen daarvoor het U-type met het W-type (zoals besproken in 2.2 vanaf p. 22).

Blijkbaar (onderaan **TABEL 10**) blijven de meeste ondernemingen hun W-type 'getrouw' wanneer het om de inzet van uitzendkrachten gaat. Bedrijven met veel bedienden zetten voornamelijk uitzendbedienden in en bedrijven met veel arbeiders zetten vooral uitzendarbeiders in. Meer dan de helft van de gebruikers is een van deze twee 'zuivere' gevallen (29,2% + 24,9% = 54,1%). De gebruikers die het meeste afwijken (bijna uitsluitend arbeiders tewerkstellen en bijna uitsluitend uitzendbedienden inzetten, of omgekeerd) maken slechts een tiende van de gebruikers uit (2,8% + 6,5% = 9,3%). De gebruikers die een gemengde samenstelling van hun personeel hebben zijn niet evenredig verdeeld, twee derden ervan (24,0% tegenover 12,6%) zet dan toch vooral uitzendarbeiders in.

TABEL 10: U-TYPE

		U-type		Totaal
		Bedienden	Arbeiders	
Totaal		43,9%	56,1%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	46,9%	53,1%	100,0%
	20-49 wn.	41,8%	58,2%	100,0%
	50-99 wn.	49,5%	50,5%	100,0%
	+100 wn	40,3%	59,7%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	42,2%	57,8%	100,0%
	Transport, post	29,7%	70,3%	100,0%
	Zakelijke diensten	59,1%	40,9%	100,0%
	Persoonlijke diensten	43,2%	56,8%	100,0%
W-type	Bedienden	29,2%	6,5%	35,7%
	Gemengd	12,6%	24,0%	36,6%
	Arbeiders	2,8%	24,9%	27,7%

N = 451, ondernemingen met uitzendkrachten

3.4 Het aantal uitzendkrachten

Hoeveel uitzendkrachten worden er ingezet? Om dat te beoordelen hebben we twee parameters:

- Het basis aantal uitzendkrachten (het gemiddeld aantal doorheen het jaar)
- Het maximaal aantal uitzendkrachten.

Deze gegevens zijn verzameld voor het totaal aantal uitzendkrachten, ze zijn niet apart gevraagd voor uitzendarbeiders en uitzendbedienden.³

Gemiddeld zijn er in een onderneming (die op uitzendkrachten een beroep doet) op een ‘doorsnee dag’ 7 uitzendkrachten aan het werk. (TABEL 11). Dat ligt veel hoger bij het U-type arbeiders (9,9 uitzendkrachten) en voor het W-type arbeiders (9,2). De aantallen liggen hoger bij grote ondernemingen en in de ‘transportpost’.

Daarnaast is er nog het maximaal aantal uitzendkrachten dat in de loop van het jaar aan de slag is in de onderneming. Het gemiddeld maximaal aantal uitzendkrachten is 9,2. De overige verschillen lopen gelijk met die van het basisaantal.

³ In het onderzoek naar uitzendarbeid in de industrie werd er ook nog gevraagd naar het *minimum* aantal uitzendkrachten. Het antwoord op de vraag was nagenoeg altijd hetzelfde als op de vraag naar het basis aantal. Blijkbaar zaten we met die (analytisch zeer evidente) formulering wel ver van de realiteit af. Deze parameter werd daarom in dat onderzoek niet verder gebruikt en hier zelfs niet meer opgevraagd, zeker gezien de variatie in deze sectoren lager werd ingeschat.

TABEL 11: BASIS EN MAXIMAAL AANTAL UITZENDKRACHTEN

		Basis aantal uitzendkrachten	Maximaal aantal uitzendkrachten
Totaal		7,0	9,2
Grootte	10-19 wn.	1,6	2,0
	20-49 wn.	3,7	5,7
	50-99 wn.	6,4	9,3
	+100 wn	37,3	45,3
Sector	Handel, Horeca	4,3	6,1
	Transport, post	17,5	20,7
	Zakelijke diensten	6,7	8,5
	Persoonlijke diensten	6,5	10,0
W-type	Bedienden	4,4	6,9
	Gemengd	8,0	9,5
	Arbeiders	9,2	11,8
U-type	Bedienden	3,6	4,6
	Arbeiders	9,9	12,9

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

De cijfers zijn de gemiddeldes van de gegeven antwoorden.

3.5 Variatie-indicator

De variatie in het aantal uitzendkrachten is een belangrijke aanduiding van de mate waarin een onderneming van uitzendkrachten gebruik maakt. Men kan een zeer klein basisaantal hebben, maar af en toe bij pieken zeer veel uitzendkrachten in dienst nemen, of omgekeerd een vrij hoog basisaantal hebben dat nu en dan zakt tot een zeer klein minimum, enzovoort. Om deze variatie zo bevattelijk als mogelijk voor te stellen voeren we een variatie-indicator in. Deze wordt berekend als volgt:

Variatie-indicator = maximaal aantal uitzendkrachten / basis aantal uitzendkrachten

De indicator geeft dus aan met hoeveel het basis aantal uitzendkrachten moet vermenigvuldigd worden om het maximum te bekomen. Theoretisch is deze indicator onafhankelijk van het aantal werknemers. Een variatie-indicator van 1 betekent dat er geen variatie is, een variatie-indicator van 2 betekent dat het maximum aantal uitzendkrachten het dubbel is van het gemiddeld aantal, enzovoort.

We hercoderen de scores naar drie posities zoals bij de types.

klein	er is maar een kleine variatie in het aantal uitzendkrachten, het aantal uitzendkrachten in de onderneming blijft constant (1) of loopt op tot maximaal (net niet) de helft meer dan gemiddeld (1,49);
medio	in de loop van het jaar komt het voor dat er minstens de helft meer uitzendkrachten zijn dan gemiddeld (1,50) tot bijna het dubbel (1,99);
groot	er is een grote variatie in het aantal uitzendkrachten in de loop van het jaar: het komt voor dat er dubbel zoveel uitzendkrachten aan het werk zijn als op een doorsnee dag (2) of zelfs nog meer.

Enkele voorbeelden:

*Door het jaar heen meestal 3 uitzendkrachten;
in de zomer 25 uitzendkrachten voor de verkoop van ijsjes;
 $25/3 = 8,3$; variatie-indicator groot;*

*Door het jaar heen altijd 5 uitzendkrachten;
een griep epidemie: 8 uitzendkrachten;
 $8/5 = 1,6$; variatie-indicator medio;*

*Door het jaar heen altijd wel een uitzendkracht of 20;
in februari neemt iemand vakantie: een uitzendkracht er bij: maximum 21;
 $21/20 = 1,05$; variatie-indicator klein.*

De meeste bedrijven die uitzendkrachten inzetten kennen een kleine variatie (72,0%, **TABEL 12**). Een kleine groep (11,1%) ziet zijn aantal uitzendkrachten in de loop van het jaar tijdelijk minstens verdubbelen. De grootste bedrijven kennen de meeste variatie in het aantal uitzendkrachten (**TABEL 12**). De verschillen zijn uitgesproken: 83% kleine variatie bij de kleine (10-19wn) ondernemingen tegenover maar 54,1% met een kleine variatie bij de grootste (+100wn) ondernemingen. Bij deze laatste kennen er 21,6% een grote variatie.

TABEL 12: VARIATIE-INDICATOR VOLGENS GROOTTE, SECTOR, W- EN U-TYPE

		Variatie-indicator			Totaal
		Klein 1 tot 1,49	Medio 1,50 tot 2	Groot 2 of meer	
Totaal		72,0%	16,9%	11,1%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	82,6%	11,6%	5,8%	100,0%
	20-49 wn.	69,9%	16,8%	13,3%	100,0%
	50-99 wn.	62,8%	25,6%	11,6%	100,0%
	+100 wn	54,1%	24,3%	21,6%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen			
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
U-type	Bedienden	76,9%	16,4%	6,7%	100,0%
	Arbeiders	68,2%	17,3%	14,5%	100,0%

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

3.6 Inzetindex

Tenslotte is er nog de vraag hoe het aantal uitzendkrachten zich verhoudt tot het totaal aantal andere werknemers. Ook hier trachten we de cijfers samen te vatten in een constructie: de inzetindex, die ook ontworpen werd in het kader van het onderzoek naar de uitzendarbeid in de industrie. Daartoe wordt een verdeling in drie categorieën opgemaakt: geen, beperkt en intensief.

In de berekening van de percentages zijn de werknemers samengeteld met de uitzendkrachten. Ook de kaderleden zijn meegerekend in het totaal.

Een eerste categorie in de index is het al dan niet inzetten. De inzetindex wordt nul als er geen uitzendkrachten ingezet worden.

De groep ondernemingen die wél inzetten moet nog in de twee overblijvende categorieën worden verdeeld. We trachten door het hanteren van een dubbel criterium het effect van de grootte enigszins te compenseren. Louter een aantal zou in verhouding grotere bedrijven 'te snel' intensieve gebruikers maken, louter een percentage zou voor kleinere bedrijven een te hoge drempel zijn. Dat gebeurt als volgt:

Geen = geen uitzendkrachten

Beperkt = maximaal twee uitzendkrachten OF het gemiddeld aantal uitzendkrachten vertegenwoordigt minder dan 5 procent van het totaal aantal werknemers in de onderneming

Intensief = 3 of meer uitzendkrachten gemiddeld EN het gemiddeld aantal vertegenwoordigt minstens 5 procent van het totaal aantal werknemers in de onderneming.

Ruim een derde (34,3%) van de ondernemingen (of 79,4% van de gebruikers) zijn beperkte gebruikers, 8,9% van de ondernemingen (of 20,6% van de gebruikers) zijn intensieve gebruikers (TABEL 15). Hoe groter de onderneming, hoe groter de kans dat het een intensieve gebruiker is.

Het verschil naar U-type is significant, maar al bij al beperkt. Gebruikers van het U-type arbeiders zijn iets vaker bij de intensieve gebruikers te vinden dan de gebruikers van het U-type bedienden (21,1% tov. 19,9%).

De inzetindex kunnen we ook met de variatie-indicator kruisen (TABEL 16). Dan blijkt er geen statistisch significant verband tussen de twee te zijn. De gegevens in TABEL 16 zijn daarom louter beschrijvend. De verhoudingen blijven in beide richtingen gelijk. 9,6% van alle gebruikers hebben een beperkte inzet, maar laten daar wel een grote variatie in zien. De groep gebruikers die een intensieve inzet hebben én een grote variatie blijft beperkt tot 1,9% van de gebruikers. De grootste groep is de 55,4% van de gebruikers met een kleine variatie en een beperkte inzet.

TABEL 13: CRITERIA VOOR DE CONSTRUCTIE VAN DE INZETINDEX

Uitzendkrachten als percentage van de werknemers (1)	Minstens drie (gemiddeld)		Totaal
	Minder dan 3	3 of meer	
minder dan 5 procent	29,8% = beperkt	3,7% = beperkt	33,4%
minstens 5 procent	46,0% = beperkt	20,6% = intensief	66,6%
Totaal	75,8%	24,2%	100,0%

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

(1) vermeerderd met de uitzendkrachten

100% = totaal der gebruikers

TABEL 14: INZETINDEX UITSPLITSING

Index	% alle ondernemingen		% gebruikers
Geen	56,9%		
Beperkt	34,3%	43,2%	79,4%
Intensief	8,9%		20,6%
Totaal	100,1%		100,0%

N = 838

TABEL 15: INZETINDEX

		Inzetindex			Totaal
		Geen	Beperkt	Intensief	
Totaal		56,9%	34,2%	8,9%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	67,1%	30,6%	2,3%	100,0%
	20-49 wn.	53,6%	36,0%	10,4%	100,0%
	50-99 wn.	31,3%	40,6%	28,1%	100,0%
	+100 wn	25,0%	45,8%	29,2%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen			
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
U-type	Bedienden		80,1%	19,9%	100,0%
	Arbeiders		78,8%	21,2%	100,0%

N = 838

N = 451 voor de kruising met U-type, ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 16: INZETINDEX VOLGENS VARIATIEINDICATOR

		Variatie-indicator			Totaal
		Klein	Medio	Groot	
Inzetindex	beperkt	55,4%	13,7%	9,6%	78,7%
	intensief	16,2%	3,2%	1,9%	21,3%
Totaal		71,6%	16,4%	11,5%	100,0%

N = 451, ondernemingen met uitzendkrachten

3.7 Duur van de uitzendopdrachten

Uitzendwerk is per definitie tijdelijk werk, meestal op basis van dag- of weekcontracten met het uitzendkantoor. Er kunnen natuurlijk langere opdrachten gegeven worden. We hebben aan de respondenten gevraagd wat de gemiddelde duur van hun opdrachten is. Antwoorden konden gegeven worden in werkdagen, weken (omgerekend naar 5 werkdagen) of maanden (omgerekend naar 20,5 werkdagen). De gemiddelde duur van een uitzendopdracht is 55,8 dagen. De antwoorden hebben we gegroepeerd in 3 categorieën (TABEL 17).

In 32,3% van de ondernemingen met uitzendarbeid duurt een gemiddelde opdracht niet langer dan een maand. Een net iets grotere groep kent opdrachten die gemiddeld een tot drie maanden duren. De overblijvende 32,9% kent lange opdrachten, langer dan 3 maand.

Bij de bedrijven met een grote variatie komen vaker korte opdrachten voor (50,0% tegenover 32,3%) en dan natuurlijk ook minder lange (23,5% tegenover het totaal van 32,9%). Bij bedrijven met een medio variatie zien we het omgekeerde. Deze twee fenomenen op zich zijn voldoende voor de statistische significantie, want bij de bedrijven met een kleine variatie lijkt er geen verschil met de totaalcijfers.

TABEL 17: GEMIDDELDE DUUR VAN DE UITZENDOPDRACHTEN

		Een uitzendopdracht duurt gemiddeld			Totaal
		minder dan een maand	1 tot 3 maanden	meer dan 3 maanden	
Totaal		32,3%	34,8%	32,9%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen			
Sector	Handel, Horeca	31,8%	36,4%	31,8%	100,0%
	Transport, post	32,7%	34,7%	32,7%	100,0%
	Zakelijke diensten	24,1%	31,0%	44,8%	100,0%
	Persoonlijke diensten	51,9%	33,3%	14,8%	100,0%
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Variatie-indicator	Klein	30,2%	37,2%	32,6%	100,0%
	Medio	31,4%	25,5%	43,1%	100,0%
	Groot	50,0%	26,5%	23,5%	100,0%
Inzet-index		Geen statistisch significante verschillen			

N = 439 (enkel gebruikers van uitzendarbeid (451 - 12 ontbrekende antwoorden))

3.8 Functietype van de uitzendkrachten

Traditioneel wordt uitzendwerk geassocieerd met eenvoudig werk. De uitzendkantoren trachten die stereotypering te doorbreken, onder meer door opleidingen aan te bieden en door zich te richten op andere, in zekere zin nieuwe marktsegmenten. Om een idee te krijgen van de praktijk hebben we aan de gebruikers onder onze respondenten vier functietypes voorgelegd met de vraag of ze voor deze types uitzendkrachten inzetten. Het gaat om de volgende vier types:

- *Eenvoudige uitvoerende functies;*
- *Gespecialiseerde uitvoerende functies;*
- *Leidinggevende functies;*
- *Staffuncties*

Deze types werden verder niet toegelicht. Daarvoor was geen ruimte binnen het beschikbare tijdsbestek. Bovendien kan men twijfelen aan het effect van een voorgelezen definitie. Het levert slechts een schijnprecisie op. In elk geval werd de invulling van deze functietypes volledig aan de respondent overgelaten.

Na het opsommen van de vier types werd gevraagd hoeveel uitzendkrachten men in elk van de vier types inzet. Men kon dus voor meer dan een type een aantal opgeven.

We bekijken de cijfers eerst op een rudimentair niveau: worden er bij de gebruikers uitzendkrachten in een van de vier types ingezet?

Een ruime meerderheid (73,9%, **TABEL 18**) zet uitzendkrachten in voor (enkel of onder meer) eenvoudige uitvoerende functies. Daarnaast zet 28,6% uitzendkrachten in voor gespecialiseerde functies. Uitzendkrachten vinden we veel minder vaak terug in leidinggevende (2,9%) en staffuncties (1,2%).

Grotere ondernemingen zetten vaker uitzendkrachten in voor eenvoudige uitvoerende functies, maar ook voor gespecialiseerde uitvoerende functies. Beide functies komen meer voor naarmate er meer uitzendkrachten zijn. Het belang zit dan in de verhouding tussen beide types. We zijn vooral geïnteresseerd in ondernemingen waar er meer gespecialiseerde functies voor uitzendkrachten worden opengesteld. De aantallen uitzendkrachten in staf- of leidinggevende functies hebben we samengevoegd. (**TABEL 19**).

29,8% van de ondernemingen met uitzendkrachten zetten meer uitzendkrachten in gespecialiseerde uitvoerende functies in dan in eenvoudige uitvoerende functies. Dat aantal ligt duidelijk hoger in de zakelijke diensten, bij 'transportpost' en bij de gebruikers van het U-type bedienden.

Naarmate de variatie-indicator meer variatie aangeeft lijkt het aandeel gebruikers met een groter aandeel uitzendkrachten in een gespecialiseerde functie af te nemen. Hetzelfde geldt voor de inzetindex: naarmate het aantal uitzendkrachten groter is in verhouding tot het aantal werknemers lijkt men minder uitzendkrachten in gespecialiseerde functies in te zetten. De omgekeerde beweging doet zich voor bij de inzet van uitzendkrachten in staf- of leidinggevende functies intensieve gebruikers blijken wel open te staan voor het inzetten voor uitzendkrachten in staf- of leidinggevende functies.

Gebruikers die meer uitzendkrachten inzetten in gespecialiseerde dan eenvoudige uitvoerende functies blijken ook vaker lange uitzendopdrachten te geven (**TABEL 20**). Het verschil is uitgesproken. Misschien is de inlooptijd voor gespecialiseerde functies wat langer, waardoor het niet loont om voor echt korte opdrachten er een uitzendkracht op te zetten.

TABEL 18: FUNCTIETYPE VAN DE UITZENDKRACHTEN

		percentage gebruikers dat type inzet (minstens 1 uitzendkracht in dit type)			
		eenvoudige uitvoerende functies	gespecialiseerde uitvoerende functies	leidinggevende functies	staffuncties
Totaal		73,9%	28,6%	2,9%	1,2%
Groote	10-19 wn.	68,2%	25,0%	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen
	20-49 wn.	75,0%	25,9%		
	50-99 wn.	77,3%	34,1%		
	+100 wn	86,5%	43,2%		
Sector	Handel, Horeca	Geen statistisch significante verschillen	21,3%	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen
	Transport, post		36,5%		
	Zakelijke diensten		44,1%		
	Persoonlijke diensten		30,0%		
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
U-type	Bedienden	63,0%	34,9%	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen
	Arbeiders	83,2%	23,5%		

N = 436 (enkel gebruikers van uitzendarbeit (451 - 15 ontbrekende antwoorden))

Antwoorden gebaseerd op het aantal uitzendkrachten dat per categorie werd opgegeven; verschillende antwoorden zijn dus mogelijk.

TABEL 19: FUNCTIETYPE VAN DE UITZENDKRACHTEN: PERCENTAGE BEDRIJVEN MET MEER UITZENDKRACHTEN IN GESPECIALISEERDE DAN EENVOUDIGE UITVOERENDE FUNCTIETYPES EN PERCENTAGE BEDRIJVEN MET UITZENDKRACHTEN IN STAF- OF LEIDINGGEVENDE FUNCTIETYPES

		Functietype uitzendkrachten: hergroepering	
		meer gespecialiseerde dan eenvoudige uitvoerende functies	Staf- of leidinggevende functies
Totaal		29,8%	3,4%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen	
Sector	Handel, Horeca	21,9%	Geen statistisch significante verschillen
	Transport, post	40,4%	
	Zakelijke diensten	44,1%	
	Persoonlijke diensten	30,0%	
W-type		Geen statistisch significante verschillen	
U-type	Bedienden	41,1%	Geen statistisch significante verschillen
	Arbeiders	20,7%	
Variatie-indicator	Klein	30,1%	Geen statistisch significante verschillen
	Medio	22,6%	
	Groot	16,7%	
Inzet-index	Beperkt	32,9%	2,3%
	Intensief	17,9%	7,5%

N = 436 (enkel gebruikers van uitzendarbeid (451 - 15 ontbrekende antwoorden))

TABEL 20: VERHOUDING UITZENDKRACHTEN IN EENVOUDIGE EN GESPECIALISEERDE UITVOERENDE FUNCTIES VOLGENS DUUR UITZENDOPDRACHT

		verhouding uitzendkrachten in eenvoudige en gespecialiseerde uitvoerende functies		Totaal
		Meer gespecialiseerde dan eenvoudige	Meer eenvoudige dan gespecialiseerde	
Duur uitzend-opdracht	minder dan een maand	7,1%	27,1%	34,2%
	1 tot 3 maanden	9,4%	25,7%	35,1%
	meer dan 3 maanden	12,2%	18,6%	30,7%
Totaal		28,7%	71,3%	100,0%

N = 451

3.9 Niet-gebruikers

Aan de niet-gebruikers (ondernemingen die in 2003 geen gebruik maakten van uitzendkrachten) die een volledige vragenlijst voorgelegd kregen werden enkele bijkomende vragen gesteld omtrent het niet-gebruik. Heeft men ooit al uitzendarbeid toegepast? Zal men het terug doen? Heeft men het ooit overwogen? Daarnaast werden aan ex-gebruikers enkele vragen over het vroegere gebruik gesteld, vergelijkbaar met de vragen aan de gebruikers. Zo kunnen enkele berekeningen worden overgedaan.

Vanzelfsprekend werden ook de motieven voor het afhaken bevraagd. Die worden toegelicht in het hoofdstuk over de motieven, meer bepaald in paragraaf 4.9 vanaf bladzijde 101.

De meeste niet-gebruikers zijn ex-gebruikers: 62,7% heeft vroeger al eens uitzendarbeid ingezet (**TABEL 21**). Dat aandeel ligt duidelijk hoger bij de 'handel-horeca' (73,7%) en duidelijk lager bij de 'transportpost'. Dat loopt gelijk met de algemene inzet van uitzendarbeid in de sectoren. Het is daarom opmerkelijk dat de bediendebedrijven veel vaker 'al eens' uitzendarbeid hebben ingezet (80,3%) dan de arbeidersbedrijven (47,0%).

Van deze groep gewezen gebruikers situeert 67,9% hun laatste gebruik (**TABEL 22**) in het recente verleden: 2001 (24,2%), 2002 (34,7%) of zelfs 2003 (9,0%, eigenlijk zijn dit gebruikers volgens onze definitie⁴).

Gezien we het aantal uitzendkrachten kennen dat de laatste keer werd ingezet kan ook een inzetindex berekend worden, net zoals voor de huidige gebruikers (zie 3.6 vanaf bladzijde 34). Zoals te verwachten waren de gewezen gebruikers in sterkere mate beperkte gebruikers (86,6% beperkt tegenover 79,4% bij de gebruikers, **TABEL 23**). Gewezen gebruikers blijken ook iets vaker bij het U-type bedienden te passen dan de huidige gebruikers (47,6% tegenover 43,9%, **TABEL 24**). Dat ligt in de lijn van de verwachtingen die men kon hebben op basis van de spreiding van het W-type.

⁴ Omdat we verder geen informatie hebben over het waarom van deze 'vergissing', omdat voor de meeste niet-gebruikers deze informatie niet voorhanden is en omdat deze ondernemingen zichzelf niet als gebruikers zien, hebben we besloten om deze niet te 'converteren' naar gebruikers. Ook het onderzoek in de industrie werd deze 'conversie' niet gemaakt. Gewogen maken ze 13,3% van alle ondernemingen in de dienstensector uit. Strikt genomen kan het aandeel gebruikers dus met 13,3% worden verhoogd.

Tenslotte is er ook informatie over het functietype waarvoor de gewezen gebruikers uitzendkrachten hebben ingezet (**TABEL 25**). De verschillende percentages liggen lager dan bij de huidige gebruikers, omdat de gewezen gebruikers minder uitzendkrachten hebben ingezet en er dus minder kans was voor elk type om in aanmerking te komen. Bovendien is het aantal eenheden ook beperkter (159) waardoor onze meting minder precies is. Hoe dan ook blijken de eenvoudige uitvoerende functies vaker dan bij de huidige gebruikers ingezet te worden (83,3% tegenover 73,9%) en de gespecialiseerde functies minder vaak (17,1% tegenover 28,6%). Ook de gewezen gebruikers zetten meer uitzendarbeiders in eenvoudige uitvoerende functies in dan bedienden, zoals dat bij de huidige gebruikers ook het geval is. Voor de leidinggevende functies en staffuncties zijn de aantallen te laag om te kunnen vergelijken. We moeten de interpretatie beperken tot de veronderstelling dat de verschillen beperkt zijn.

De gewezen gebruikers hebben hun laatste gebruik dus twee tot drie jaar geleden opgetekend en beantwoorden wat vaker aan het W-type bedienden, waaruit ook voor de gewezen gebruikers volgt dat ze bij hun laatste inzet bij hun type bleven. Al bij al verschilt het profiel van de gewezen gebruikers niet zoveel van dat van de huidige gebruikers.

TABEL 21: NIET-GEBRUIKERS: NOG NOOIT OF OOIT AL EENS

		Nog nooit of ooit al eens		
		Nog nooit	Ooit al eens	Totaal
Totaal		37,3%	62,7%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen		
Sector	Handel, Horeca	26,3%	73,7%	100,0%
	Transport, post	58,4%	41,6%	100,0%
	Zakelijke diensten	42,9%	57,1%	100,0%
	Persoonlijke diensten	38,7%	61,3%	100,0%
W-type	Bedienden	19,7%	80,3%	100,0%
	Gemengd	34,0%	66,0%	100,0%
	Arbeiders	53,0%	47,0%	100,0%

N = 251, niet-gebruikers van uitzendarbeid

TABEL 22: LAATSTE JAAR VAN GEBRUIK VAN UITZENDARBEID

Jaar van de laatste inzet van uitzendkrachten	% niet-gebruikers (die ooit al uitzendkrachten hebben ingezet)
voor 1997	5,2%
1997	4,0%
1998	7,2%
1999	6,7%
2000	9,1%
2001	24,2%
2002	34,7%
2003	9,0%
Totaal	100,0%

N = 159, ondernemingen die nu geen uitzendkrachten inzetten maar dat ooit wel deden. Gewogen op grootte en gecorrigeerd voor het correcte aandeel niet-gebruikers.

TABEL 23: INZETINDEX VAN VROEGER GEBRUIK VOOR GEWEZEN GEBRUIKERS

	inzetindex		
	Beperkt	Intensief	Totaal
Totaal	86,6%	13,4%	100,0%
Grootte	Geen statistisch significante verschillen		
Sector	Geen statistisch significante verschillen		
W-type	Geen statistisch significante verschillen		
<i>Totaal bij gebruikers</i>	<i>79,4%</i>	<i>20,6%</i>	<i>100,0%</i>

N = 159, niet-gebruikers van uitzendarbeid die dat wel ooit deden. Gewogen op grootte en gecorrigeerd voor het aandeel niet-gebruikers.

TABEL 24: U-TYPE VOOR GEWEZEN GEBRUIKERS

		U-type voor gewezen gebruikers		
		Bedienden	Arbeiders	Totaal
Totaal		47,6%	52,4%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	45,5%	54,5%	100,0%
	20-49 wn.	50,0%	50,0%	100,0%
	50-99 wn.	35,7%	64,3%	100,0%
	100+ wn.	87,5%	12,5%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen		
W-type	Bedienden	75,5%	24,5%	100,0%
	Gemengd	43,2%	56,8%	100,0%
	Arbeiders	15,8%	84,2%	100,0%
Inzet-index VG*	Beperkt	49,4%	50,6%	100,0%
	Intensief	34,3%	65,7%	100,0%
<i>Totaal bij gebruikers</i>		43,9%	56,1%	100,0%

* Inzetindex voor vroeger gebruik

N = 159, niet-gebruikers van uitzendarbeid die dat wel ooit deden. Gewogen op grootte en gecorrigeerd voor het aandeel niet-gebruikers.

TABEL 25: FUNCTIETYPE VAN DE UITZENDKRACHTEN BIJ GEWEZEN GEBRUIK

		percentage gebruikers dat type inzet			
		eenvoudige uitvoerende functies	gespecialiseerde uitvoerende functies	leidinggevende functies	staffuncties
Totaal		83,3%	17,1%	(,7%)	(3,0%)
Grootte		Geen statistisch significante verschillen			
Sector		Geen statistisch significante verschillen			
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
U-type	Bedienden	78,7%	16,5%	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen
	Arbeiders	87,3%	17,6%		
<i>Totaal bij gebruikers</i>		<i>73,9%</i>	<i>28,6%</i>	<i>2,9%</i>	<i>1,2%</i>

N = 159, niet-gebruikers van uitzendarbeit die dat wel ooit deden. Gewogen op grootte en gecorrigeerd voor het aandeel niet-gebruikers. Percentages op basis van een ja-nee vraag. Voor de kruising met leidinggevende functies en staffuncties is het aantal eenheden te klein om tests te kunnen uitvoeren.

3.10 Samenvattend overzicht gebruik/niet gebruik

We kunnen nu een overzicht maken van alle mogelijke situaties van gebruik en niet-gebruik (**TABEL 26**). De grootste groep zijn de beperkte gebruikers (34,2%), gevolgd door niet-gebruikers die wel denken ooit terug uitzendarbeid in te zetten (28,0%). Wanneer de intensieve gebruikers (8,8%) bij deze twee opgeteld worden levert dat een totaal van 71,0% ondernemingen op die in ruime zin gebruikers zijn. Weloverwogen niet-gebruikers maken 14,5% van de ondernemingen uit (7,7% gewezen gebruikers en 6,8% niet-gebruikers die uitzendarbeid wel al overwogen hebben maar besloten het niet toe te passen). Rest er nog 14,3% 'onbewuste' niet-gebruikers, die er nog nooit aan gedacht hebben. **TABEL 27** bevat nog meer detailgegevens.

TABEL 26: VERDELING VAN GEBRUIKERS EN NIET-GBRUIKERS VOLGENS VERSCHILLENDE KENMERKEN

Gebruik	Conditie		% ondernemingen		
			Detail	Subtotalen	Totalen
Ja	Intensief		8,8%	43,1%	43,1%
	Beperkt		34,2%		
Nee	Ooit al	Ooit terug	28,0%	35,7%	56,9%
		Nooit meer	7,7%		
	Nog nooit	Nog niet aan gedacht	14,3%	21,2%	
		Al aan gedacht	6,8%		
Totaal			99,8%	100,0%	100,0%

N = 702

TABEL 27: VERDELING VAN GEBRUIKERS EN NIET-GBRUIKERS VOLGENS VERSCHILLENDE KENMERKEN NAAR GROOTTE, SECTOR EN W-TYPE

		ja, intensief	ja, beperkt	nee, ooit al, ooit terug	nee, ooit al, niet meer	nee, nog nooit, niet aan gedacht	nee, nog nooit, wel aan gedacht	Totaal
Totaal		8,9%	34,2%	28,1%	7,7%	14,4%	6,8%	100,0%
Grootte	10-19	2,3%	30,5%	31,3%	10,9%	17,8%	7,1%	100,0%
	20-49	10,4%	36,0%	28,4%	4,4%	12,8%	8,0%	100,0%
	50-99	28,1%	40,6%	18,8%	3,1%	6,3%	3,1%	100,0%
	100+	29,2%	45,8%	12,5%	4,2%	6,3%	2,1%	100,0%
Sector	Distributie & Horeca	10,0%	34,6%	31,7%	9,0%	8,3%	6,3%	100,0%
	'transport-post'	6,5%	27,3%	21,4%	6,5%	28,6%	9,7%	100,0%
	Diensten aan ond.	8,5%	37,2%	24,8%	6,2%	15,5%	7,8%	100,0%
	Persoonlijke d., non-p	8,1%	41,9%	25,8%	4,8%	17,7%	1,6%	100,0%
W-type	Bedienden	12,2%	36,3%	32,9%	8,4%	6,3%	3,8%	100,0%
	Gemengd	7,3%	38,2%	30,5%	5,7%	11,1%	7,3%	100,0%
	Arbeiders	7,1%	28,3%	21,3%	9,1%	25,2%	9,1%	100,0%

N = 702

3.11 Besluit

43,2% van de ondernemingen maken gebruik van uitzendarbeid, grote veel meer dan kleine, bedrijven van het W-type bedienen meer dan die van het W-type arbeiders. Daarmee is een belangrijke rode lijn al uitgetekend:

- klein ~ meer arbeiders ~ minder gebruik uitzendarbeid
- groot ~ meer bedienden ~ meer gebruik uitzendarbeid

Bedrijven van het W-type bedienen zijn meestal ook van het U-type bedienden, en hetzelfde geldt voor het W- en U-type arbeiders. De uitzendkrachten die men inzet hebben dus meestal hetzelfde statuut als de meeste werknemers

Gebruikers van uitzendarbeid kennen doorgaans een inzet van een zevental uitzendkrachten, wat in de loop van het jaar kan oplopen tot gemiddeld 9,2 uitzendkrachten. De variatie is daarmee redelijk beperkt. Ondanks de band tussen grootte, inzet en W-type zien we dat de gebruikers van het U-type arbeiders doorgaans meer uitzendkrachten tegelijk inzetten.

De duur van een uitzendopdracht is gemiddeld 55,8 dagen. Een derde van de uitzendopdrachten duurt langer dan 3 maanden. De meeste uitzendkrachten worden ingezet voor eenvoudige uitvoerende functies, maar er is toch een belangrijke groep ondernemingen waar ze ook voor gespecialiseerde uitvoerende functies worden ingezet. In 28,6% van de ondernemingen waar uitzendkrachten worden ingezet gaat het om meer gespecialiseerde dan uitvoerende functies. Dat gaat dan iets vaker om uitzendbedienden dan om uitzendarbeiders, maar het verschil is relatief. Het is niet verwonderlijk dat wanneer er meer in gespecialiseerde functies wordt gewerkt de opdrachten gemiddeld ook langer duren.

De grootste groep ondernemingen zijn eigenlijk de niet-gebruikers. Maar ook dat is relatief, want 62,7% van die niet-gebruikers heeft wel al eerder eens uitzendkrachten ingezet. Voor de meesten was dat niet meer dan 1 of twee jaar geleden. Hun profiel verschilt niet zoveel van de huidige gebruikers, al zijn het iets vaker beperkte gebruikers geweest en ging het wat vaker om uitzendarbeiders en eenvoudige uitvoerende functies. Door dit profiel kan men aannemen dat kleine bedrijven in verhouding niet zoveel minder gebruik maken van uitzendarbeid dan lijkt op basis van het gebruik in één bepaald jaar. Wanneer men de kans op gebruik van uitzendarbeid beschouwt op basis van 'kans op gebruik per werknemer', dan kan een inzet van enkele uitzendkrachten in de loop van enkele jaren overeenstemmen met de inzet van meerdere uitzendkrachten in de loop van één jaar bij grotere ondernemingen. Het is met andere woorden te verwachten dat ook bij een geregeld gebruik van uitzendarbeid bij kleinere ondernemingen er een jaar is waarin er geen beroep wordt op gedaan.



4. Motieven

4.1 Inleiding

Waarom gebruikt men uitzendarbeid? Er zijn drie motieven waarvan algemeen wordt aangenomen dat ze de voornaamste zijn: vervangen van afwezige werknemers, het opvangen van pieken in de productie en het rekruteren van werknemers. De eerste twee motieven zijn afgeleid van twee van de wettelijke motieven waarvoor het geoorloofd is uitzendkrachten in te zetten (de exacte formulering verschilt van deze beschrijving). Rekruteren is geen 'geldig' motief, maar een algemeen verspreid gebruik. Een korte toelichting over de wettelijke motieven voor de inzet van uitzendarbeid staat in bijlage (p. 184).

Daarnaast zijn er ook 'comfortmotieven': mogelijke voordelen van uitzendarbeid die echter op zichzelf waarschijnlijk niet voldoende zijn om over te gaan tot de inzet van uitzendarbeid. Toch kunnen ze gewicht in de schaal leggen wanneer verschillende systemen worden afgewogen of in sommige situaties uitgroeien tot het voornaamste motief.

In de volgende paragrafen worden eerst de drie hoofdmotieven naast elkaar gezet, waarna voor elk van de drie een verdere bespreking en analyse volgt. Daarna worden de comfortmotieven voorgesteld en besproken.

Motieven om uitzendarbeid *niet* te gebruiken worden toegelicht in paragraaf 4.9 vanaf p. 101.

4.2 Welk hoofdmotief geeft de doorslag?

Aan de gebruikers van uitzendarbeit werden de drie hoofdmotieven voorgesteld: vervangen van afwezige werknemers, rekruteren en pieken opvangen. Dan werd er gevraagd of ze voor elk van deze motieven wilden aangeven of dit voor hun inzet van uitzendarbeit een belangrijk of bijkomstig motief is.⁵

Het belang van de drie motieven ligt dicht bij elkaar zo blijkt uit **TABEL 28**. Vervangen scoort het hoogste (48,4% van de gebruikers vindt dit een belangrijk motief), gevolgd door pieken opvangen (belangrijk voor 47,0% van de gebruikers) en tenslotte rekruteren (belangrijk voor 43,2% van de gebruikers).

Naargelang de sector zijn er weinig verschillen, met uitzondering van de persoonlijke diensten die merkkelijk lager scoren voor rekruteren.

Bedrijven van het W-type arbeiders geven vaker het motief rekruteren als belangrijk op dan de bedrijven van het W-type bedienden. Het verschil minder groot bij het motief pieken opvangen. Met het vervangen is er geen verband.

Met het U-type zijn de verbanden duidelijker: vervangen is belangrijker voor de gebruikers van uitzendarbeit van het U-type bedienden, rekruteren en het opvangen van pieken zijn voor gebruikers van het U-type arbeiders duidelijk veel belangrijker dan voor die van het U-type bedienden.

Vervangen is dus blijkbaar meer een aangelegenheid voor bedienden, pieken opvangen en rekruteren voor arbeiders.

Wanneer we het effect op de inzet van uitzendarbeit meer in detail bekijken (nog steeds in Tabel 28) dan valt eerst op dat gebruikers voor wie pieken opvangen een belangrijk motief is vaker een grote variatie hebben en intensieve gebruikers zijn (respectievelijk 63,9% en 67,2% tegenover het totaalcijfer van 47,0%). Voor het motief rekruteren zijn er geen verschillen van betekenis te zien. Gebruikers die het motief vervangen belangrijk vinden kennen vaker een medio variatie.

⁵ In ons onderzoek naar uitzendarbeit in de industrie werd de vraag iets anders gesteld. Daar werden vier antwoordcategorieën voorgesteld: het enige, het belangrijkste, minder belangrijk of zonder belang. Door het grote aantal respondenten dat meer dan een motief als het 'enige' voorstelde bleek dat deze vraagstelling niet aansluit bij de manier waarop er over gedacht wordt. De eerste twee categorieën en de twee laatste werden daarom in de analyse omgezet naar 'belangrijk' en 'bijkomstig'. Op basis van deze ervaring werd voor dit onderzoek een middenweg genomen. Twee categorieën werden voorgelegd: 'het enige of belangrijkste' en 'bijkomstig of zonder belang'. Daarna werd de formulering aangepast tot 'belangrijk' en 'bijkomstig'.

Er is uiteindelijk maar een duidelijk effect: gebruikers voor wie het motief pieken opvangen belangrijk is zijn vaker bedrijven met veel arbeiders (zowel bij de werknemers als de uitzendkrachten), zetten meer uitzendkrachten in en hebben daarbij meer variatie.

Om deze verkenning af te ronden is er nog de kruising met de duur van de uitzendopdrachten en het functietype (**TABEL 29**). Voor het rekruteren kunnen we mooi zien hoe dat in zijn werk gaat: bij gebruikers die rekruteren als belangrijk motief opgeven duren de uitzendopdrachten duidelijk langer: voor 52,4% van de gebruikers duren die langer dan een maand, 49,0% langer dan 3 maand tegenover maar 29,6% minder dan een maand. Opdrachten voor het opvangen van pieken lijken vooral korte opdrachten te zijn (59,2% van de opdrachten duren korter dan een maand). Een verband tussen vervangen als motief en de duur van de opdrachten lijkt er niet te zijn.

Voor het functietype is er slechts een duidelijk verband: gebruikers van uitzendarbeid die vervangen belangrijk vinden zijn vaker gebruikers die meer uitzendkrachten in eenvoudige uitvoerende functies dan in gespecialiseerde uitvoerende functies inzetten.

Dat de kruisingen tussen motieven en kenmerken van de inzet van uitzendarbeid vaak een dubbelzinnig en weinig uitgesproken verband laten zien heeft ongetwijfeld voor een deel te maken met de mélange van motieven. In **TABEL 30** worden de verschillende mogelijkheden voorgesteld. Ongeveer evenveel gebruikers blijken alle drie de motieven belangrijk te vinden als geen enkele van de drie die we voorstelden. De grootste groep is echter die van de gebruikers die maar een motief opgeven (52,7%). Als het er maar een is dan is het meestal vervangen (20,0% van het totaal of 40% van de 'éénmotievigen'), gevolgd door rekruteren en dan pieken. Voor 33,5% van alle gebruikers zijn er twee motieven tegelijk van belang, zonder dat er een bepaalde combinatie uit springt.

Op basis van de vergelijking lijkt vervangen de doorslag te geven, maar in het algemeen worden de drie hoofdmotieven door de respondenten ongeveer even belangrijk ingeschat.

TABEL 28: HOOFDMOTIEVEN: VERVANGEN, REKRUTEREN EN PIEKEN

		Percentage belangrijk		
		Vervangen	Rekruteren	Pieken opvangen
Totaal		48,4%	43,2%	47,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen		
Sector	Handel, Horeca	Geen statistisch significante verschillen	45,8%	Geen statistisch significante verschillen
	Transport, post		51,0%	
	Zakelijke diensten		39,3%	
	Persoonlijke diensten		20,7%	
W-type	Bedienden	Geen statistisch significante verschillen	32,7%	42,7%
	Gemengd		47,0%	42,6%
	Arbeiders		51,1%	57,8%
U-type	Bedienden	52,2%	35,1%	35,1%
	Arbeiders	45,8%	50,0%	56,7%
Variatie-indicator	Klein	46,7%	Geen statistisch significante verschillen	45,6%
	Medio	64,2%		43,4%
	Groot	40,0%		63,9%
Inzetindex	Beperkt	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	42,1%
	Intensief			67,2%

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 29: HOOFDMOTIEVEN: VERVANGEN, REKRUTEREN EN PIEKEN OPVANGEN VOLGENS DUUR VAN DE UITZENDOPDRACHTEN EN FUNCTIETYPE

		Percentage belangrijk		
		Vervangen	Rekruteren	Pieken opvangen
Totaal		48,4%	41,7%	49,9%
Duur	minder dan een maand	Geen statistisch significante verschillen	29,6%	59,2%
	1 tot 3 maanden		52,4%	44,7%
	meer dan 3 maanden		49,0%	36,0%
Functie-type	gespecialiseerde > eenvoudige	41,2%	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen
	gespecialiseerde < eenvoudige	51,5%		

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 30: AANTAL HOOFDMOTIEVEN VOOR DE INZET VAN UITZENDKRACHTEN DAT 'BELANGRIJK' WORDT GENOEMD EN DE COMBINATIES VAN HOOFDMOTIEVEN

		Motief 'belangrijk'			% gebruikers	
		Vervangen	Rekruteren	Pieken		
Aantal motieven 'belangrijk'	3	◆	◆	◆	6,3%	6,3%
	2	◆		◆	11,3%	33,5%
		◆	◆		10,7%	
			◆	◆	11,5%	
	1	◆			20,0%	52,7%
				◆	14,2%	
			◆		18,5%	
0				7,5%	7,5%	
Totaal					100,0%	100,0%

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

Ook de gebruikers die geen enkel van de drie hoofdmotieven als belangrijk klasseren zijn in deze tabel opgenomen. In alle andere tabellen zijn ze dat niet, waardoor de percentages verschillen.

TABEL 31: AANTAL BELANGRIJKE HOOFDMOTIEVEN

		Aantal hoofdmotieven dat belangrijk wordt genoemd			Totaal
		1	2	3	
Totaal		56,8%	36,3%	6,8%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen			
Sector		Geen statistisch significante verschillen			
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
U-type	Bedienden	70,7%	25,2%	4,1%	100,0%
	Arbeiders	47,3%	44,4%	8,3%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet-index	beperkt	61,2%	33,5%	5,3%	100,0%
	intensief	41,5%	46,2%	12,3%	100,0%

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

4.3 Vervangen

Vervangen blijkt dus het belangrijkste motief te zijn, al is de voorsprong niet erg uitgesproken (zie paragraaf 4.2 en **TABEL 28** op pagina 56). De gebruikers die enkel vervangen opgeven zijn de grootste groep wanneer de combinaties van motieven worden bekeken (zie **TABEL 30**). Verder zijn er weinig verbanden te zien. Vervangen lijkt een relatief eenvoudig en universeel gegeven te zijn.

4.4 Rekruteren

4.4.1 *In de praktijk*

Rekrutering is niet opgenomen in de lijst van wettelijk voorziene motieven (zie 9.1.1). In de praktijk wordt het onderscheid tussen aanwerven na oorspronkelijk uitzendkrachten ingezet te hebben voor een 'geldig' motief en het inzetten omwille van de rekruteringsmogelijkheid niet gemaakt. Instroom is immers een min of meer permanente nood in ondernemingen.

In de praktijk vraagt de gebruiker aan het uitzendkantoor een of meerdere uitzendkrachten met een bepaald profiel. Naargelang de aard van de vraag of de expliciete wens zal het uitzendkantoor één of meerdere kandidaten sturen. De vraag om er meerdere te sturen komt vaak van bedrijven die zelf nog een extra selectie willen doen. Tussen gebruikers en uitzendkantoren geldt doorgaans een soort 'gentlemen's agreement' waarbij de gebruiker de uitzendkracht drie maand als uitzendkracht laat werken (vier maand voor bedienden) alvorens de uitzendkracht zelf aan te werven.

Een aanzienlijk deel van de aanwervingen gebeurt door een uitzendkracht die al een tijdje in het bedrijf werkt aan te nemen, zonder dat bij de aanvang van het uitzendcontract duidelijk was dat het om een mogelijke vaste aanwerving ging. Bedrijven houden blijkbaar van de permanente reserve die ze in huis hebben waar ze kunnen uit putten. Men kan hier spreken van een soort "on the job" werving. Voor heel wat bedrijven is het zelfs het enige wervingskanaal, al dan niet uit noodzaak.

De uitzendkantoren trachten op dit fenomeen in te spelen door aan uitzendopdrachten ook een opleiding te koppelen of andere diensten (zie ook in-house) wat de waarde van hun uitzendkrachten voor vaste aanwerving vergroot.

Rekruteren als motief is een redelijk algemene motivering. We wilden ook weten waarom er voor uitzendarbeid als rekruteringskanaal gekozen wordt. De proefperiode kan uitgerekt worden met de duur van de uitzendopdracht, de rekrutering en de selectie worden in eerste instantie door het uitzendkantoor gedaan en de beslissing om te rekruteren kan uitgesteld worden, terwijl men ondertussen toch een extra kracht heeft.

Eerst worden het belang en de mogelijkheden van het rekruteren via uitzendarbeid besproken. Voor enkele daarvan zijn ook cijfers verzameld. Dan gaan we verder in op de achterliggende motieven, waarna we de behoefte aan rekrutering afwegen tegenover de feitelijke inzet van uitzendarbeid.

4.4.2 *Werd er gerekruteerd?*

Aan onze respondenten werd gevraagd of ze gerekruteerd hadden in het lopende jaar. Dat is een belangrijk gegeven om hun beoordeling van het belang van rekruteren als motief tegen af te zetten.

In **TABEL 32** zien we dat 70,4% van de ondernemingen gerekruteerd heeft in 2003. Dat cijfer ligt hoger bij de grote ondernemingen (91,7% bij 50-99wn) en merkkelijk lager bij de kleinste (58,7% bij 10-19 wn). Dit is een belangrijk gegeven, omdat we er mogen van uit gaan dat het altijd aanwezige grootte-effect nog eens zal versterkt worden.

Er is een verschil van betekenis (significant) naargelang het gebruik van uitzendarbeid. De ondernemingen die uitzendkrachten inzetten blijken meer gerekruteerd te hebben (77,2%) dan de niet-gebruikers (65,3%). Het verband tussen rekruteren en het gebruik van uitzendarbeid staat nog eens in **TABEL 33**. De grootste groep in de populatie is deze die aangeworven hebben maar geen uitzendarbeid toepassen (37,1%), de kleinste die waar er wel uitzendarbeid wordt toegepast maar er geen aanwervingen zijn (9,8%).

De volgende vraag is dan hoe groot het aandeel aanwervingen via uitzendarbeid is.

TABEL 32: WAREN ER AANWERVINGEN VORIG JAAR

		Aanwervingen vorig jaar (2003)		Totaal
		Ja	nee	
Totaal		70,4%	29,6%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	58,7%	41,3%	100,0%
	20-49 wn.	80,0%	20,0%	100,0%
	50-99 wn.	91,7%	8,3%	100,0%
	+100 wn	89,3%	10,7%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen		
W-type		Geen statistisch significante verschillen		
Uitzend- arbeid	Ja	77,2%	22,8%	100,0%
	Nee	65,3%	34,7%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen		

N = 750

TABEL 33: WAREN ER AANWERVINGEN VOLGENS GEBRUIK UITZENDARBEID (TABELPERCENTAGES)

		Aanwervingen ja-nee		Totaal
		Aanwervingen	Geen aanwervingen	
Uitzend- arbeid	Ja	33,3%	9,8%	43,1%
	Nee	37,1%	19,8%	56,9%
Totaal		70,4%	29,6%	100,0%

N = 702

4.4.3 *Rekruteren via uitzendarbeid, rekrutering- en selectiekantoren of head-huntingkantoren*

Om het aandeel van uitzendarbeid in de feitelijke rekrutering in te schatten werd aan de respondenten uit bedrijven waar aangeworven werd gevraagd hoeveel van de aangeworven personeelsleden er voor de aanwerving een uitzendcontract hadden in hetzelfde bedrijf. 41,7% van de aangeworven personeelsleden hadden voor hun aanwerving een uitzendcontract (**TABEL 34**). Dat cijfer ligt wat hoger voor kleine dan voor grote ondernemingen en in de 'handel-horeca' en 'transportpost'. De belangrijkste verschillen zien we alweer op basis van het statuut: slechts 33,8% van de aanwervingen in de bediendebedrijven gebeurde via uitzendarbeid tegenover 48,8% bij de arbeidersbedrijven (en 43,7% in de gemengde). De cijfers voor de gebruikers naargelang het U-type zijn bijna identiek. Aanwervingen via uitzendarbeid komen dus iets vaker voor bij arbeiders dan bij bedienden. Dit gezegd zijnde ligt het cijfer voor de bedienden toch vrij hoog.

In het gemiddelde bedrijf gebeurden meer dan vier op tien aanwervingen in het afgelopen jaar via uitzendarbeid. Rekrutering via rekrutering- of headhuntingbureaus scoort minder hoog (**TABEL 36**). Gemiddeld werd 15% van de aangeworven personeelsleden gerekruteerd via dergelijk bureau. Bij bedrijven van het W-type bedienden ligt dit percentage iets hoger: 19,2%.

We kunnen nu een optelsom maken: we kennen de rekruteringen via uitzendarbeid, via rekruteringsbureaus en de rest, de 'niet aan een kanaal toegewezen rekruteringen'. (**TABEL 37**)

18,5% van de ondernemingen die vorige jaar personeel aanwierven, deed dit uitsluitend via uitzendarbeid. 15,5% rekruteerde enkel via een rekrutering- of headhuntingbureau. 28,5% van de ondernemingen rekruteerde niet via de inzet van uitzendarbeid, noch via een rekrutering- of headhuntingbureau. De grootste groep van ondernemingen (37,4%) combineerde meerdere rekruteringskanalen waaronder uitzendarbeid of/en de inzet van een rekrutering- en selectie-/headhuntingbureau.

TABEL 34: PERCENTAGE AANWERVINGEN VIA UITZENDARBEID

		Percentage aangeworven werknemers die daarvoor een uitzendcontract hadden in hetzelfde bedrijf
		Gemiddeld %
Totaal		41,7%
Grootte	10-19 wn	41,0%
	20-49 wn	49,8%
	50-99 wn	34,1%
	100+ wn	29,0%
Sector	Handel, Horeca	43,3%
	Transport, post	45,7%
	Zakelijke diensten	38,9%
	Persoonlijke diensten	30,2%
W-type	Bedienden	33,8%
	Gemengd	43,7%
	Arbeiders	48,8%
U-type	bedienden	36,9%
	arbeiders	45,1%

N =372, ondernemingen die aangeworven hebben; op 2 na maken die allemaal gebruik van uitzendarbeid.

Anova: p = ,035 (grootte) ,007 (sector) ,000 (U-type)

TABEL 35: PERCENTAGE AANWERVINGEN VIA UITZENDARBEID VOLGENS GROOTTE EN SECTOR IN DETAIL

		Grootte				Totaal
		10-19 wn.	20-49 wn.	50-99 wn.	+100 wn.	
sector	Handel, Horeca	32,6	57,0	39,4	28,0	43,3%
	Transport, post	50,0	49,5	37,4	42,6	45,7%
	Zakelijke diensten	63,9	35,8	27,7	27,1	38,9%
	Persoonlijke diensten	100,0	30,1	11,3	15,4	30,2%
Totaal		43,3%	45,7%	38,9%	30,2%	41,7%

N =372, ondernemingen die aangeworven hebben én gebruik maken van uitzendarbeid.

TABEL 36: PERCENTAGE AANWERVINGEN VIA REKRUTERING- OF HEADHUNTINGBUREAUS

		Aanwervingen via rekrutering- of headhuntingbureaus
		Gemiddeld %
Totaal		15,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen
Sector		Geen statistisch significante verschillen
W-type	Bedienden	19,2%
	Gemengd	10,1%
	Arbeiders	15,6%
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen
U-type		Geen statistisch significante verschillen
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen

N = 560, bedrijven die gerekruteerd hebben.

TABEL 37 MARKTAANDEEL AANWERVINGSKANALEN

Rekrutering ...	Procent bedrijven
Rekrutering enkel via uitzendarbeid	18,5%
Rekrutering enkel via r&s/headhunting	15,5%
Rekrutering via een andere weg	28,5%
Combinatie van rekruteringskanalen (uitzendarbeid – r&s/hh – andere)	37,4%
Totaal	100,0%

N=267, Alle ondernemingen die rekruteerden

4.4.4 Deelmotieven

Naast het louter belangrijk vinden van het motief rekruteren kunnen er ook nog een aantal deelmotieven onderscheiden worden, aspecten van het rekruteren via uitzendarbeid die een rol spelen: het feit dat uitzendarbeid het enige kanaal is langs waar men nog kandidaten kan vinden en het mogelijk vervangen van de proefperiode door er een periode van uitzendarbeid aan vooraf te laten gaan.

17,9% van de organisaties is akkoord met de stelling dat uitzendkrachten de enige kandidaten zijn die ze nog kunnen vinden (16,0% akkoord, 1,9% helemaal akkoord, **TABEL 38**). Vooral kleine organisaties (20-49 werknemers) melden deze ervaring (23,9%). Naarmate er meer arbeiders in de onderneming werken of er meer arbeiders bij de uitzendkrachten zitten is men vaker (helemaal) akkoord.

Naarmate het motief 'rekruteren' belangrijk is of niet, verschilt ook de mate van akkoord gaan met deze uitspraak. Ondernemingen waar rekruteren een belangrijk motief is scoren hoger bij (helemaal) akkoord (**TABEL 39**). Maar uit dezelfde tabel blijkt ook dat deze opvatting in dezelfde mate wordt gedeeld bij wervende- en niet wervende bedrijven en dat dit ook niet leidt tot het meer of minder aanwerven via uitzendarbeid of via een rekrutering- en selectiekantoor of headhuntingbureau (geen statistisch significante verschillen). De idee 'we moeten wel' lijkt dus te leven bij eerder kleine ondernemingen met een groot aandeel arbeiders bij werknemers en uitzendkrachten, maar blijkbaar zonder dat dit effect heeft op de gevolgde rekruteringsstrategie. Desondanks hebben we te maken met een vrij sterk uitgesproken mening: slechts 6,4% van de respondenten antwoordde met de middenoptie 'neutraal'.

Dertig procent van de ondernemingen in de dienstensector is akkoord met de stelling dat het verlengen van de proefperiode wanneer men werft via uitzendarbeid een doorslaggevend element is (28,8% akkoord, 1,2% helemaal akkoord, **TABEL 40**). Niet akkoord is het meest gegeven antwoord (40,8%), maar dat is zelfs met de helemaal niet akkoord antwoorden er bij (2,9%) niet genoeg om een 'meerderheid' te halen. Dat is het gevolg van het grote aantal respondenten dat met deze vraag geen raad weet (26,3% 'neutraal').

Vooraf heel wat grote(re) ondernemingen is dit onbelangrijk: zo zijn 63,5% (60,3% niet akkoord, 3,2% helemaal niet akkoord) ondernemingen van 50 tot 99 werknemers en zelfs 65,3% ondernemingen van meer dan 100 werknemers niet akkoord met de hier geformuleerde stelling (57,1% akkoord, 8,2% helemaal niet akkoord). Ook hier zien we duidelijk hogere scores voor akkoord bij ondernemingen die vooral arbeiders bij hun personeel en uitzendkrachten tellen. We zien ook een iets hogere score bij de gebruikers van uitzendarbeid, maar we weten dat dit voornamelijk om arbeiders gaat zodat we misschien met een gecombineerd effect zitten. In elk geval lijkt de idee van een langere proefperiode vooral op te gaan voor de kleinere ondernemingen van het W-type arbeiders.

Opnieuw zien we meer respondenten (helemaal) akkoord gaan als het motief rekruteren belangrijk wordt geacht (TABEL 41). Er is ook een verband met het al dan niet aanwerven, maar dan in de andere zin dan verwacht: in aanwervende bedrijven gaat men merkwaardig genoeg vaker *niet* akkoord met de stelling. Dat het effect op het aanwerven via uitzendarbeid of via een R&S-bureau onbestaande is doet ons ook hier besluiten dat de opvatting over de extra proefperiode niet echt aanleiding geeft tot een ander wervingsbeleid in de praktijk.

TABEL 38: UITSpraak "OF WE WILLEN OF NIET, UITZENDKRACHTEN ZIJN DE ENIGE KANDIDATEN DIE WE NOG KUNNEN VINDEN"

		Of we willen of niet, uitzendkrachten zijn de enige kandidaten die we nog kunnen vinden					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		1,9%	16,0%	6,4%	70,3%	5,4%	100,0%
grootte	10-19 wn.	1,6%	16,4%	3,3%	73,0%	5,7%	100,0%
	20-49 wn.	2,7%	21,2%	9,7%	64,6%	1,8%	100,0%
	50-99 wn.	2,4%	7,1%	7,1%	73,8%	9,5%	100,0%
	+100 wn	,0%	8,3%	5,6%	75,0%	11,1%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type	Bedienden		10,0%	7,3%	76,4%	6,4%	100,0%
	Gemengd	1,7%	14,8%	4,3%	73,9%	5,2%	100,0%
	Arbeiders	4,5%	25,0%	8,0%	58,0%	4,5%	100,0%
U-type	Bedienden		9,7%	5,2%	80,6%	4,5%	100,0%
	Arbeiders	3,4%	20,7%	7,3%	62,6%	6,1%	100,0%

N = 702

N = 451 voor de kruising met U-type

TABEL 39: UITSpraak "OF WE WILLEN OF NIET, UITZENDKRACHTEN ZIJN DE ENIGE KANDIDATEN DIE WE NOG KUNNEN VINDEN". " VOLGENS BELANG VAN HET MOTIEF REKRUTEREN, AL DAN NIET REKRUTEREN, EN AL DAN NIET REKRUTEREN VIA UITZENDARBEID OF R&S BUREAUS

		Of we willen of niet, uitzendkrachten zijn de enige kandidaten die we nog kunnen vinden					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		1,9%	16,0%	6,4%	70,3%	5,4%	100,0%
Motief rekruteren	Belangrijk	3,7%	23,5%	3,7%	67,6%	1,5%	100,0%
	Bijkomstig	,6%	10,2%	8,0%	72,7%	8,5%	100,0%
Aanwervingen		Geen statistisch significante verschillen					
Rekruteren via uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen					
Rekruteren via R&S bureau		Geen statistisch significante verschillen					

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 40: UITSpraak "HET VERLENGEN VAN DE PROEFPERIODE WANNEER MEN VIA UITZENDARBEID AANWERFT IS EEN DOORSLAGGEVEND ELEMENT."

		Het verlengen van de proefperiode wanneer men via uitzendarbeid aanwerft is een doorslaggevend element.					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		1,2%	28,8%	26,3%	40,8%	2,9%	100,0%
grootte	10-19 wn.	,5%	31,4%	30,4%	35,2%	2,6%	100,0%
	20-49 wn.	2,4%	30,0%	23,6%	41,6%	2,4%	100,0%
	50-99 wn.		19,0%	17,5%	60,3%	3,2%	100,0%
	+100 wn	2,0%	14,3%	18,4%	57,1%	8,2%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type	Bedienden		21,0%	25,2%	49,2%	4,6%	100,0%
	Gemengd	2,3%	31,9%	20,2%	43,3%	2,3%	100,0%
	Arbeiders	1,2%	32,7%	33,5%	30,3%	2,4%	100,0%
Uitzend-arbeid	Ja	2,2%	32,6%	14,8%	45,5%	4,9%	100,0%
	Nee	,5%	25,9%	35,0%	37,3%	1,4%	100,0%
U-type	Bedienden		24,7%	18,5%	50,0%	6,8%	100,0%
	Arbeiders	3,9%	39,4%	11,7%	41,7%	3,3%	100,0%

N = 702

N = 451 voor de kruising met U-type, ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 41: UITSpraak “HET VERLENGEN VAN DE PROEFPERIODE WANNEER MEN VIA UITZENDARBEID AANWERFT IS EEN DOORSLAGGEVEND ELEMENT.” VOLGENS BELANG VAN HET MOTIEF REKRUTEREN, AL DAN NIET REKRUTEREN, EN AL DAN NIET REKRUTEREN VIA UITZENDARBEID OF R&S BUREAUS

		Het verlengen van de proefperiode wanneer men via uitzendarbeid aanwerft is een doorslaggevend element					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		1,2%	28,8%	26,3%	40,8%	2,9%	100,0%
Motief rekruteren	Belangrijk	3,7%	43,4%	12,5%	38,2%	2,2%	100,0%
	Bijkomstig	1,7%	24,0%	18,4%	49,7%	6,1%	100,0%
Aanwervingen	Ja	1,1%	24,2%	14,7%	56,8%	3,2%	100,0%
	Nee	2,7%	41,9%	10,1%	41,9%	3,4%	100,0%
Rekruteren via uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen					
Rekruteren via R&S bureau		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

4.5 Pieken

4.5.1 Belang als motief

Voor een overzicht zie **TABEL 28** op bladzijde 56.

TABEL 42: PIEKEN OPVANGEN HET ENIGE OF BELANGRIJKSTE MOTIEF VOLGENS GROOTTE EN SECTOR IN DETAIL

		Pieken opvangen het enige of belangrijkste motief				Totaal
		10-19 wn.	20-49 wn.	50-99 wn.	+100 wn.	
sector	Handel, Horeca	46,7%	41,4%	44,4%	47,1%	44,4%
	Transport, post	35,7%	50,0%	50,0%	71,9%	49,0%
	Zakelijke diensten	25,0%	78,6%	41,7%	56,0%	47,4%
	Persoonlijke diensten	100,0%	40,0%	42,9%	61,9%	58,6%
Totaal		44,4%	46,9%	44,2%	56,8%	47,0%

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

4.5.2 In de praktijk

Pieken in de productie kunnen van allerlei aard en oorsprong zijn, zo ook de mogelijke oplossingen. Uitzendarbeid is er daar één van.

Pieken kunnen variëren in frequentie (hoe vaak), omvang (hoe groot), voorspelbaarheid en gelijkaardigheid (zelfde type van extra-werk). De combinatie van deze parameters bepaalt de aard van de piek. Zo heeft men jaarlijks terugkerende pieken die erg omvangrijk zijn maar telkens van dezelfde aard, zoals bijvoorbeeld rond de oogst van bepaalde gewassen die meteen in een fabriek moeten verwerkt worden, of de piek in de vraag naar ijsjes in de zomer en soep in de winter, tot de pieken bij een televisieproductiehuis dat op korte termijn een programma van een bepaald type moet klaarmaken. De 'vervelendste' parameter is voorspelbaarheid. Hoe meer de pieken voorspelbaar zijn, hoe beter bedrijven zich er kunnen op voorbereiden. Over de inschatting van deze laatste parameter hebben we gegevens verzameld.

In wat volgt worden pieken in de productie beschreven, niet pieken in de vraag. Pieken in de vraag hoeven niet per definitie te leiden tot pieken in de productie. Gezien we het hebben over maatregelen om de nood aan flexibiliteit op te lossen, geven we de voorkeur aan de pieken die zich daadwerkelijk in de productie laten gevoelen.

4.5.3 *Aanwezigheid en voorspelbaarheid van pieken*

Voor 47% van de ondernemingen die uitzendarbeid inzetten is het opvangen van pieken een belangrijk motief. Dit speelt een rol voor alle kleinste persoonlijke diensten maar ook voor heel wat grote ondernemingen uit de sectoren transport/post (71,9%) en persoonlijke diensten (61,9%) alsook voor een grote groep zakelijke diensten van 20 tot 49 werknemers (78,6%).

Uit volgende tabellen blijkt dat bijna zeven op tien bedrijven uit de dienstensector geconfronteerd worden met pieken in de productie of het werk (68,7%, **TABEL 43**). Niet de bedrijfsomvang, noch de sector of het W-type spelen hierbij een rol. Pieken zijn blijkbaar een universeel gegeven.

Wel blijkt dat de aanwezigheid van pieken en inzet van uitzendarbeid hand in hand gaan; in 76% van de bedrijven die uitzendarbeid inzetten, zijn er pieken. Het verschil is duidelijk, maar niet overdonderend: ook bij de niet-gebruikers zijn er aanzienlijk wat ondernemingen met pieken: 63,2%.

We stellen verder (**TABEL 44**) vast dat vooral in de grotere ondernemingen (> 50 werknemers) deze pieken nooit voorspelbaar zijn: in 18,2% van de ondernemingen van 50 tot 99 werknemers en 15,2% van de ondernemingen van meer dan 100 werknemers zouden deze piek(periodes) compleet onvoorspelbaar zijn, tegenover 11,4% in de gemiddelde onderneming. Hier is echter geen enkele link met de inzet van uitzendarbeid. Het is veeleer de aan- of afwezigheid van pieken dan de aard ervan die de inzet van uitzendarbeid bepaalt.

TABEL 43: AANWEZIGHEID VAN PIEKEN IN DE PRODUCTIE OF HET WERK

		Pieken in de productie of het werk		Totaal
		Ja	Nee	
Totaal		68,7%	31,3%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen		
Sector		Geen statistisch significante verschillen		
W-type		Geen statistisch significante verschillen		
Uitzend- arbeid	Ja	76,0%	24,0%	100,0%
	Nee	63,2%	36,8%	100,0%
Motief vervangen		Geen statistisch significante verschillen		
Motief rekruteren		Geen statistisch significante verschillen		
Motief pieken	Belangrijk	83,2%	16,8%	100,0%
	Bijkomstig	67,1%	32,9%	100,0%
Aan- wervingen	Ja	70,6%	29,4%	100,0%
	Nee	64,1%	35,9%	100,0%

N = 702

TABEL 44: VOORSPELBAARHEID VAN PIEKEN

		Zijn die pieken nooit, soms vaak of altijd voorspelbaar?				Totaal
		Nooit	soms	vaak	altijd	
Totaal		11,4%	20,8%	32,0%	35,7%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	12,8%	19,0%	33,3%	34,8%	100,0%
	20-49 wn.	6,5%	20,8%	28,6%	44,0%	100,0%
	50-99 wn.	18,2%	29,5%	34,1%	18,2%	100,0%
	+100 wn	15,2%	24,2%	36,4%	24,2%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen				
W-type		Geen statistisch significante verschillen				
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen				
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen				
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen				

N = 512 (gewogen op aandeel gebruikers per groottecategorie, enkel de bedrijven met pieken)

TABEL 45: TOEPASSEN VAN UITZENDARBEID VOLGENS AANWEZIGHEID VAN PIEKEN

		Pieken		Totaal
		nee	ja	
Uitzendarbeid toepassen	ja	8,8%	27,8%	36,5%
	nee	33,0%	30,4%	63,5%
Totaal		41,8%	58,2%	100,0%

N = 702

4.6 Comfortmotieven

4.6.1 *Comfort als motief*

Naast de hoofdmotieven (vervangen, rekruteren en pieken opvangen) zijn er nog heel wat andere aspecten aan uitzendarbeid die op zichzelf misschien onvoldoende zijn om uitzendarbeid in te zetten, maar die wel een rol in de beslissing kunnen spelen. Het gaat dan voornamelijk om uitzendarbeid als een instrument voor personeelsbeleid. We overlopen er een aantal en gaan na in welke mate ze een invloed hebben op het al dan niet inzetten van uitzendarbeid.

Een aantal comfortmotieven hebben hun weg gevonden naar andere onderdelen van dit rapport. Meer bepaald alles wat met de concrete **HRM-activiteiten** te maken heeft. Dit wordt uitvoerig besproken in paragraaf 6 vanaf bladzijde 155. Uitspraken over het kantoor als partner voor de personeelsdienst zijn ook daar ondergebracht.

Een andere reeks comfortmotieven hebben met flexibiliteit te maken en zijn daarom ondergebracht in paragraaf 5 vanaf bladzijde 109.

4.6.2 *Economisch-sociale buffer*

Ondanks de gunstige economische situatie en de krapte op de arbeidsmarkt zijn ondernemingen nog altijd beducht voor economische tegenvallers waarbij personeel moet afvloeien. Wanneer men niet volledig zeker is van de economische vooruitzichten gaat men liever over tot de inzet van een aantal uitzendkrachten. Wanneer het dan plots slecht gaat, worden in eerste instantie de uitzendkrachten opgezegd. In feite vallen er dan geen ontslagen. Op die manier kunnen de eerste schokken op sociaal vlak worden geabsorbeerd. Als de buffer voldoende groot is kan het bedrijf terug op de sporen gezet worden nog voor er vaste werknemers ontslagen moeten worden.

Dit principe werd aan de respondenten voorgelegd via de stelling "*Uitzendarbeid stelt ons in staat om een buffer op te bouwen voor als het economisch bergaf zou gaan*". 34,3% van de respondenten gaat akkoord met de stelling en nog eens 0,8% helemaal akkoord (**TABEL 46**). Iets meer respondenten gaan niet akkoord (40,8% niet, 2% helemaal niet). Opnieuw hebben de gebruikers van uitzendarbeid een meer uitgesproken mening. Het hogere percentage dat hier kiest voor de akkoord-opties lijkt voornamelijk ten koste te gaan van het percentage dat voor de neutrale optie kiest.

Opvallend is wel dat er geen enkel verschil valt te noteren naar grootte, sector en vooral naar statuut van de werknemers en de uitzendkrachten (W-type en U-type). Er is wel een verschil merkbaar naargelang de inschatting die men maakt van de marktsituatie: respondenten die de marktsituatie voor hun onderneming als sterk groeiend inschatten volgen minder vaak de bufferstelling (hogere scores voor niet akkoord) dan hun collega's uit de ondernemingen waar men de marktsituatie als krimpend inschat. De 'verloren' niet akkoord-antwoorden gaan echter voor ongeveer de helft naar de neutrale optie. Niet-gebruikers hebben doorgaans hogere percentages op de neutrale antwoorden. Zou dat betekenen dat deze hogere percentages neutrale antwoorden veroorzaakt worden door een groter aandeel niet-gebruikers bij de bedrijven in een krimpende markt? Waarschijnlijk niet: er is geen verschil in antwoorden op de vraag naar de marktsituatie en het inzetten van uitzendarbeid (zie hiervoor 4.7 vanaf bladzijde 91).

Meer dan een derde van de respondenten gaat akkoord met de idee van een buffer, oplopend tot 40% bij de gebruikers van uitzendarbeid. De marktsituatie heeft hier slechts ten dele mee te maken.

TABEL 46: UITSpraak “UITZENDARBEID STELT ONS IN STAAT OM EEN BUFFER OP TE BOUWEN VOOR ALS HET ECONOMISCH BERGAF ZOU GAAN.”

		Uitzendarbeid stelt ons in staat om een buffer op te bouwen voor als het economisch bergaf zou gaan.					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		,8%	34,3%	22,1%	40,8%	2,0%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen					
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeid	Ja	,9%	39,0%	16,6%	41,7%	1,8%	100,0%
	Nee	,7%	30,8%	26,3%	40,1%	2,1%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzet-index	geen	,7%	30,8%	26,3%	40,1%	2,1%	100,0%
	beperkt	1,2%	37,8%	15,8%	42,9%	2,3%	100,0%
	intensief	,0%	43,9%	18,2%	37,9%		100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Aanwervingen		Geen statistisch significante verschillen					
Marktsituatie	sterk groeiende markt		20,0%	15,0%	50,0%	15,0%	100,0%
	groeiende markt	1,3%	37,0%	18,2%	40,3%	3,2%	100,0%
	stabiele markt	1,0%	31,3%	22,7%	43,8%	1,3%	100,0%
	krimpene markt	,0%	39,0%	23,2%	36,2%	1,7%	100,0%
	sterk krimpene markt		45,0%	35,0%	20,0%		100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

Voor de analyse van de marktsituatie, zie paragraaf 4.7 vanaf pagina 91

4.6.3 *Beperken van het aantal vaste personeelsleden*

Iets meer dan de helft (52.1%) van de respondenten gaat niet akkoord met de stelling dat men dankzij uitzendarbeid het aantal vaste personeelsleden kan beperken (49.3 niet akkoord, 2,8% helemaal niet akkoord, **TABEL 47**). Of zij dat vinden omdat het instrument uitzendarbeid daar niet voor geschikt is of omdat het in de praktijk niet werkt kan op basis van deze uitspraak niet bepaald worden. In elk geval is het aantal respondenten dat akkoord gaat (26,8%) of helemaal akkoord (een verwaarloosbare 0,5%) vrij beperkt. Dat ligt aan de redelijk hoge score voor neutraal (20,7%). De scores voor de extremen (helemaal akkoord – helemaal niet akkoord) zijn opmerkelijk klein.

De onmogelijkheid van de beperking wordt hoger ingeschat naarmate het om grotere ondernemingen gaat (maar liefst 65,3% niet akkoord, 6,1% helemaal niet akkoord voor de +100).

Bij de gebruikers van uitzendarbeid is er een scherpere polarisatie: het aantal neutrale antwoorden is maar half zo groot (10,7%) waarbij die antwoorden zowel naar akkoord als niet akkoord gaan. Een gelijkaardige drainage van de neutrale antwoorden zien we bij de ondernemingen die hebben gerekruteerd, maar daar 'wint' niet-akkoord. Een grootte-effect is hier niet uit te sluiten (hoe groter, hoe meer kans op aanwervingen en hoe meer kans op een niet-akkoord).

Voor de andere kruisingen is er ofwel geen relevant verschil of is het verschil moeilijk te duiden. De enige kruising waarbij het percentage 'akkoord' hoger ligt is voor de ondernemingen met pieken, waar 38,9% akkoord is met de uitspraak en nog eens 0,7% helemaal akkoord.

De hamvraag is natuurlijk of het antwoord op deze vraag in relatie staat met het aantal werknemers met een vast contract. Dat blijkt merkwaardig genoeg niet het geval te zijn. Voor een uitvoerige bespreking van het aandeel vaste werknemers (contract van onbepaalde duur), zie het hoofdstuk 0 over Flexibiliteit, meer bepaald paragraaf 5.4 vanaf bladzijde 120.

TABEL 47: UITSpraak "WERKEN MET UITZENDKRACHTEN STELT ONS IN STAAT OM HET AANTAL VASTE PERSONEELSLEDEN BEPERKT TE HOUDEN."

		Werken met uitzendkrachten stelt ons in staat om het aantal vaste personeelsleden beperkt te houden.					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		,5%	26,8%	20,7%	49,3%	2,8%	100,0%
grootte	10-19 wn.	,8%	29,2%	21,2%	45,5%	3,3%	100,0%
	20-49 wn.	,4%	26,3%	22,3%	49,8%	1,2%	100,0%
	50-99 wn.	,0%	21,9%	17,2%	57,8%	3,1%	100,0%
	+100 wn	,0%	16,3%	12,2%	65,3%	6,1%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzend- arbeid	Ja	,6%	31,6%	10,7%	54,3%	2,8%	100,0%
	Nee	,7%	23,0%	28,1%	45,6%	2,6%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzet- index	geen	,7%	23,0%	28,1%	45,6%	2,6%	100,0%
	beperkt	,4%	31,9%	9,3%	55,6%	2,7%	100,0%
	intensief	,0%	31,8%	15,2%	50,0%	3,0%	100,0%
Aanwer- vingen	Ja	,8%	25,6%	16,4%	55,4%	1,9%	100,0%
	Nee		30,0%	30,5%	35,0%	4,5%	100,0%
Motief vervangen		Geen statistisch significante verschillen					
Motief rekruteren		Geen statistisch significante verschillen					
Motief pieken	Belangrijk	,7%	38,9%	10,1%	45,6%	4,7%	100,0%
	bijkomstig	,6%	25,0%	13,1%	59,5%	1,8%	100,0%
Aandeel vast		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

4.6.4 *Extra personeel bij een wervingsstop*

In dezelfde logica als voor het beperken van de loonkost kunnen ondernemingen, voornamelijk in groepsstructuren, toch extra werknemers inzetten terwijl het beleid van een aanwervingstop gerespecteerd wordt. Uitzendkrachten worden niet geteld bij het aantal personeelsleden en hun facturen belanden niet noodzakelijk bij de personeelskosten.

De antwoorden op de uitspraak "*Als er een aanwervingsstop is kunnen we dankzij uitzendarbeid toch extra personeel inzetten*" zijn sterk gespreid (**TABEL 48**). Vooreerst is er de 26,3% die hier voor de neutrale positie kiest. Een minderheid van 19,8% is het niet eens met de stelling (18,5% niet akkoord, 1,3% helemaal niet akkoord). Blijft de 'meerderheid' van 53,9% bestaande uit 51,0% akkoord en 2,9%.

Dat zoveel respondenten akkoord gaan met een werkwijze die hen toelaat om in te gaan tegen de strategie van de onderneming is toch opmerkelijk.

Merkwaardig is ook dat naarmate de onderneming groter wordt, de (helemaal) akkoord-antwoorden en de neutrale antwoorden afnemen. De consequentie is dan natuurlijk dat er meer niet akkoord gaan: 32,7% en nog eens een opvallende 4,1% helemaal niet akkoord (bij de groep 100+ wn.). Het grootte-effect is hier wel erg uitgesproken en dan nog in de andere richting dan we gewoon zijn.

Ondernemingen die rekruteerden blijken hier echter wel breed in te zien: 55,7% is akkoord, 2,1% helemaal akkoord en dit voornamelijk ten koste van de neutraal-antwoorden.

Wat er ook van zij, een effect op de inzet van uitzendarbeid is er in elk geval niet.

TABEL 48: UITSpraak "ALS ER EEN AANWERVINGSSTOP IS KUNNEN WE DANKZIJ UITZENDARBEID TOCH EXTRA PERSONEEL INZETTEN."

		Als er een aanwerkingsstop is kunnen we dankzij uitzendarbeid toch extra personeel inzetten.					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		2,9%	51,0%	26,3%	18,5%	1,3%	100,0%
grootte	10-19 wn.	3,6%	49,5%	26,8%	18,9%	1,3%	100,0%
	20-49 wn.	2,0%	55,4%	28,1%	13,3%	1,2%	100,0%
	50-99 wn.	3,2%	47,6%	23,8%	25,4%	,0%	100,0%
	+100 wn	2,0%	44,9%	16,3%	32,7%	4,1%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	2,2%	55,0%	25,3%	15,8%	1,7%	100,0%
	Transport, post	3,9%	47,4%	19,7%	28,9%	,0%	100,0%
	Zakelijke diensten	6,2%	45,7%	28,7%	17,1%	2,3%	100,0%
	Persoonlijke diensten	1,6%	43,5%	43,5%	11,3%	,0%	100,0%
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen					
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen					
Aanwerkings	Ja	2,1%	55,7%	22,8%	18,3%	1,1%	100,0%
	Nee	5,4%	39,9%	34,5%	18,4%	1,8%	100,0%
Motief vervangen		Geen statistisch significante verschillen					
Motief rekruteren		Geen statistisch significante verschillen					
Motief pieken		Geen statistisch significante verschillen					
Aandeel vast							

N = 702

N = 451 voor de kruising met U-type, ondernemingen met uitzendkrachten

4.6.5 *Passe-partout*

De idee van een 'passe-partout' oplossing is de kern van de comfortmotieven. Ongeacht de feitelijke aanleiding is het inzetten van uitzendkrachten dermate interessant dat eventuele nadelen in bijna elke omstandigheid niet opwegen tegen de voordelen. De antwoorden op een drietal uitspraken zou ons enig inzicht in deze materie moeten geven.

De eerste uitspraak luidt *"Dat uitzendarbeid nauwelijks extra-werk voor de personeelsverantwoordelijken oplevert is een belangrijk voordeel"* (TABEL 49). 'Nauwelijks extra werk' wijst op het feit dat de uitzendkrachten niet als personeel moeten ingeschreven worden, met alle papierwerk van dien. 44,3% van de respondenten is het er daar mee eens (40,7% akkoord, 3,6% helemaal akkoord). De groep die dit niet bijtreedt is niet veel kleiner (34,0% + 2,3% = 36,3%). Merkwaardig genoeg verschilt de opinie over dit aspect niet volgens grootte (men zou kunnen verwachten dat de "administratieve slagkracht" van een kleine onderneming kleiner is dan die van grote en dat daarom dit aspect meer zou doorwegen). Ook wat arbeiders of bedienden betreft maakt dit geen verschil. Gebruikers van uitzendarbeid hebben ook voor deze uitspraak vaker een uitgesproken mening, die in dit geval neigt naar vaker akkoord (43,6%) en een opmerkelijke score voor helemaal akkoord (6,4%). De scores voor (helemaal) niet akkoord stijgen in mindere mate. Dit effect vinden we in versterkte vorm terug bij de intensieve gebruikers en ook bij de niet-aanwerbers. Hoe dit laatste moet geïnterpreteerd worden is niet duidelijk. Misschien valt voor de aanwerbers de administratieve last tegen: een via uitzendarbeid aangeworven werknemer moet men sowieso toch inschrijven, de formaliteiten met het uitzendkantoor, hoe beperkt ook, komen er dan gewoon bovenop. Uiteraard heeft men hetzelfde wanneer men met een selectiekantoor werkt of wanneer men zonder succes iemand aanwerft die na de proefperiode niet verder in het bedrijf blijft, maar met uitspraken als deze gaat het om de perceptie.

In dezelfde lijn ligt de uitspraak *"Het is handig om altijd een minimum aan uitzendkrachten in huis te hebben"* (TABEL 50). Met deze uitspraak is slechts 14,1% akkoord en 0,8% helemaal akkoord. Er is wel een groter verschil tussen de gebruikers en niet-gebruikers dan gewoonlijk. 23,1% is akkoord met de uitspraak bij de gebruikers en dat loopt op tot maar liefst 40,3% bij de intensieve gebruikers. De scores voor "helemaal akkoord" wijzigen maar weinig, wat kan wijzen op een zekere terughoudendheid. Oorzaak en gevolg zijn hier helaas niet te scheiden.

Tenslotte is er het aspect prijs. Dat werd gepeild met de uitspraak “*Alles bij elkaar beschouwd is de prijs van uitzendarbeid gunstig*” (TABEL 51). Met deze uitspraak gaat 35,6% akkoord en nog eens 1,3% helemaal akkoord. Ook hier zien we een sterke stijging van de “akkoord percentages naargelang het om gebruikers gaat (46,6% akkoord, 3,1% helemaal akkoord) en in overtreffende trap bij de deelgroep intensieve gebruikers (55,9% akkoord, 1,5% helemaal akkoord). Niettemin is er dus nog altijd een belangrijke groep gebruikers die de prijs niet gunstig vindt (31,5% niet akkoord, 3,1% helemaal niet akkoord), ook bij de intensieve gebruikers (26,5% en 4,4%). Afgezien van een lichte afwijking bij de intensieve gebruikers is de groep die de prijs niet gunstig vindt ongeveer even groot bij gebruikers en niet-gebruikers, het verschil is bijna volledig toe te schrijven aan gebruikers die minder voor de neutrale optie kiezen.

TABEL 49: UITSpraak “Dat uitzendarbeid nauwelijks extra-werk voor de personeelsverantwoordelijken oplevert is een belangrijk voordeel”

		Dat uitzendarbeid nauwelijks extra-werk voor de personeelsverantwoordelijken oplevert is een belangrijk voordeel					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		3,6%	40,7%	19,5%	34,0%	2,3%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen					
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeid	Ja	6,4%	43,6%	9,8%	36,5%	3,7%	100,0%
	Nee	1,4%	38,6%	26,9%	32,0%	1,2%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Inzet-index	geen	1,4%	38,6%	26,9%	32,0%	1,2%	100,0%
	beperkt	6,2%	42,2%	9,3%	38,8%	3,5%	100,0%
	intensief	7,5%	49,3%	11,9%	28,4%	3,0%	100,0%
Aanwervingen	Ja	3,4%	38,3%	17,7%	37,4%	3,2%	100,0%
	Nee	4,5%	46,6%	23,3%	25,6%	,0%	100,0%
Motief vervangen		Geen statistisch significante verschillen					
Motief rekruteren		Geen statistisch significante verschillen					
Motief pieken		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 50: UITSpraak "HET IS HANDIG OM ALTIJD EEN MINIMUM AAN UITZENDKRACHTEN IN HUIS TE HEBBEN"

		Het is handig om altijd een minimum aan uitzendkrachten in huis te hebben					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		,8%	14,1%	19,0%	61,8%	4,4%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen					
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeit	ja	,6%	23,1%	13,8%	58,5%	4,0%	100,0%
	nee	,9%	7,2%	22,8%	64,3%	4,7%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzet-index	geen	,9%	7,2%	22,8%	64,3%	4,7%	100,0%
	beperkt	,8%	18,5%	14,3%	62,2%	4,2%	100,0%
	intensief	1,5%	40,3%	11,9%	43,3%	3,0%	100,0%
Aanwervingen		Geen statistisch significante verschillen					
Motief vervangen		Geen statistisch significante verschillen					
Motief rekruteren		Geen statistisch significante verschillen					
Motief pieken		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 51: UITSpraak "ALLES BIJ ELKAAR BESCHOUWD IS DE PRIJS VAN UITZENDARBEID GUNSTIG"

		Alles bij elkaar beschouwd is de prijs van uitzendarbeid gunstig					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		1,3%	35,6%	24,6%	33,3%	5,2%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen					
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeid	Ja	3,1%	46,6%	15,7%	31,5%	3,1%	100,0%
	Nee		27,3%	31,2%	34,7%	6,8%	100,0%
Inzet-index	geen		27,3%	31,2%	34,7%	6,8%	100,0%
	beperkt	3,5%	43,8%	17,1%	32,9%	2,7%	100,0%
	intensief	1,5%	55,9%	11,8%	26,5%	4,4%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

4.6.6 *Effect van de comfortmotieven op de inzet*

Hoe de gebruikers en/of niet-gebruikers denken over deze comfortmotieven kan blijken uit de voorgestelde uitspraken. Of de mening ten opzichte van deze uitspraken echter een meetbare invloed heeft op de inzet van uitzendarbeid is moeilijker vast te stellen met dit type van onderzoek.

Om toch wat meer inzicht te krijgen in het verband is er op de volgende bladzijden **TABEL 52** waar de percentages in de andere richting zijn berekend. Het eerste wat daarin opvalt is opnieuw dat de gebruikers meer uitgesproken meningen hebben over deze comfortaspecten dan niet-gebruikers. Bij de helemaal akkoord en helemaal niet akkoord stellingen komt dat effect in versterkte vorm terug. Dat effect is belangrijker dan de inhoudelijke effecten. Deze vertonen een patroon waarbij de gebruikers vaker akkoord gaan met de uitspraken – die allemaal affirmatief zijn geformuleerd – dan de niet-gebruikers. Maar voor de meeste uitspraken is dat verschil beperkt tot enkele procenten (uitspraken over de buffer, beperken vast personeel, nauwelijks extra-werk) of zelfs niet significant (omzeilen aanwervingsstop). Deze comfortmotieven leggen waarschijnlijk weinig gewicht in de schaal. De overige drie uitspraken (altijd handig, prijs gunstig en beter stuurbaar dan onderaannemers) lijken wel een effect te hebben. De percentages voor akkoord liggen er altijd hoger dan voor niet akkoord. De percentages voor helemaal akkoord en helemaal niet akkoord wijken van deze lijn af. Ze zijn bovendien gebaseerd op kleine aantallen waardoor ze niet te interpreteren vallen.

Voor wie de effecten tussen de uitspraken wil bestuderen is er **TABEL 106** op bladzijde 189 waar deze uitspraken, samen met deze die in andere paragrafen worden besproken, tegenover elkaar worden gezet met partiële correlatie (gecontroleerd op grootte).

TABEL 52: UITSPRAKEN OMTRENT COMFORTMOTIEVEN EN HUN EFFECT OP DE INZET VAN UITZENDARBEID

		Uitzendarbeid toepassen		Totaal
		ja	nee	
Totaal		43,2%	56,8%	100,0%
Uitzendarbeid stelt ons in staat om een buffer op te bouwen voor als het economisch bergaf zou gaan	helemaal akkoord	50,0%	50,0%	100,0%
	akkoord	49,0%	51,0%	100,0%
	neutraal	32,3%	67,7%	100,0%
	niet akkoord	44,2%	55,8%	100,0%
	helemaal niet akkoord	40,0%	60,0%	100,0%
Werken met uitzendkrachten stelt ons in staat om het aantal vaste personeelsleden beperkt te houden.	Helemaal akkoord	40,0%	60,0%	100,0%
	akkoord	51,0%	49,0%	100,0%
	neutraal	22,4%	77,6%	100,0%
	niet akkoord	47,5%	52,5%	100,0%
	helemaal niet akkoord	45,0%	55,0%	100,0%
Als er een aanwervingsstop is kunnen we dankzij uitzendarbeid toch extra personeel inzetten		Geen statistisch significante verschillen		
Dat uitzendarbeid nauwelijks extra-werk voor de personeelsverantwoordelijken oplevert is een belangrijk voordeel	helemaal akkoord	77,8%	22,2%	100,0%
	akkoord	46,3%	53,7%	100,0%
	neutraal	21,8%	78,2%	100,0%
	niet akkoord	46,5%	53,5%	100,0%
	helemaal niet akkoord	70,6%	29,4%	100,0%

Tabel vervolgt...

VERVOLG VAN TABEL 52

		Uitzendarbeid toepassen		Totaal
		ja	nee	
Totaal		43,2%	56,8%	100,0%
Het is handig om altijd een minimum aan uitzendkrachten in huis te hebben	helemaal akkoord	33,3%	66,7%	100,0%
	akkoord	70,8%	29,2%	100,0%
	neutraal	31,5%	68,5%	100,0%
	niet akkoord	40,8%	59,2%	100,0%
	helemaal niet akkoord	39,4%	60,6%	100,0%
Alles bij elkaar beschouwd is de prijs van uitzendarbeid gunstig	helemaal akkoord	100,0%		100,0%
	akkoord	56,3%	43,7%	100,0%
	neutraal	27,6%	72,4%	100,0%
	niet akkoord	40,6%	59,4%	100,0%
	helemaal niet akkoord	25,6%	74,4%	100,0%
Het voordeel van uitzendkrachten ten opzichte van onderaannemers is dat men ze beter kan sturen	helemaal akkoord	56,5%	43,5%	100,0%
	akkoord	51,1%	48,9%	100,0%
	neutraal	32,9%	67,1%	100,0%
	niet akkoord	38,8%	61,2%	100,0%
	helemaal niet akkoord	64,3%	35,7%	100,0%

N = 702

4.7 Marktsituatie

Men kan veronderstellen dat de marktsituatie waarin een onderneming zich bevindt een merkbaar effect zal hebben op de strategie van het bedrijf, met inbegrip van de inzet van uitzendarbeid. Hoe dat effect er precies uitziet is echter een ander paar mouwen. Zo kan men veronderstellen dat een bedrijf in een gunstige marktpositie geneigd zal zijn om aan te werven, wat aanleiding kan geven tot een verhoogde inzet van uitzendarbeid omdat men het minstens gedeeltelijk als wervingskanaal zal inzetten. Anderzijds kan men dan meer geneigd zijn om uitzendarbeid in te zetten omwille van de buffer die men er mee kan creëren. Ondanks deze theoretische tegenstrijdigheden verwachten we dat bedrijven in een groeisituatie meer gebruik maken van uitzendarbeid, net zoals ze meer gebruik maken van andere flexibiliteitinstrumenten.

Om dit effect te meten werd gevraagd aan de respondenten om de marktsituatie waarin hun bedrijf zich bevindt op een vijfpuntenschaal aan te duiden.

Perceptie?

Het gaat inderdaad om een perceptie van de markt, dus niet om een meting van de positie van het bedrijf zelf. We hebben voor deze vraagformulering gekozen om niet in de val van de schijnvaliditeit (de vraag schijnt valide te zijn omdat ze objectiverend is gesteld, maar is het niet want het blijft een subjectieve inschatting door niet-experten) enerzijds en anderzijds om te vermijden dat de respondenten omwille van een “ongepaste trots” de positie van de onderneming te hoog zouden inschatten. We gaan er van uit dat bedrijven die behoren tot de groep die hun marktpositie ongunstig inschatten inderdaad in een ongunstige markt zitten.

Deze veronderstelling lijkt gedeeltelijk bevestigd te worden (**TABEL 53**). Weliswaar is er geen meetbaar effect op de inzet van uitzendarbeid, er is wel een effect zichtbaar (beperkt, maar significant) voor wat de inzet van het pakket flexibiliteitinstrumenten betreft.

Daarnaast stuiten we op twee andere fenomenen: uitbesteden van basisactiviteiten gebeurt duidelijk vaker door ondernemingen die hun markt als krimpend beschouwen en ook pieken lijken wat vaker voor te komen bij deze groep ondernemingen.

(Een aantal van de voorgestelde variabelen worden pas verderop in het dossier voorgesteld).

Tenslotte lijkt men vooral in de sector van de persoonlijke diensten de markt als groeiend te beschouwen. Ook de respondenten uit de zakelijke diensten zien voornamelijk een stabiele of groeiende markt. Bij de sectoren handel/horeca ziet men het minder positief: de markt wordt er voornamelijk als stabiel beschouwd of in tweede instantie krimpend, voor de transport/post is er een minder groot aantal respondenten dat voor stabiel kiest maar die gaan maar in zeer beperkte mate over naar groeiend. Het aandeel dat voor een krimpende markt kiest is daar het grootst. Zoals gewoonlijk gaan de sterk- antwoorden niet altijd dezelfde richting uit en zijn ze daarom moeilijk te interpreteren.

We onthouden hier echter vooral dat de inschatting van de marktsituatie geen meetbaar effect heeft op de inzet van uitzendarbeid.

TABEL 53: MARKTSITUATIE

		Welk van de volgende omschrijvingen is volgens u het best van toepassing op de markt waarin uw bedrijf zich bevindt? Is dat een ...					Totaal
		sterk groeiende markt	groeiende markt	stabiele markt	krimpende markt	sterk krimpende markt	
Totaal		2,7%	20,3%	51,0%	23,4%	2,7%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen					
Sector	Handel, Horeca	2,4%	16,3%	56,0%	23,8%	1,5%	100,0%
	Transport, post	3,9%	21,7%	42,8%	28,9%	2,6%	100,0%
	Zakelijke diensten	1,5%	24,6%	50,8%	18,5%	4,6%	100,0%
	Persoonlijke diensten	3,3%	35,0%	38,3%	16,7%	6,7%	100,0%
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeit		Geen statistisch significante verschillen					
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen					
Ploegen		Geen statistisch significante verschillen					
Flex-telling*		5,5	3,9	3,8	3,8	3,2	3,8
Pieken	Ja	2,3%	19,3%	50,7%	25,7%	1,9%	2,3%
	Nee	3,8%	22,4%	51,5%	18,1%	4,2%	3,8%
Uitbesteden basisact.	Ja	3,1%	15,3%	46,0%	33,7%	1,8%	100,0%
	Nee	2,7%	21,6%	52,2%	20,6%	2,9%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

*: Flex-telling: aantal van de 13 voorgestelde flexibiliteitinstrumenten dat wordt toegepast (inclusief uitzendarbeit)

4.8 Belemmeringen bij de inzet van uitzendarbeid

Bij het opsommen van alle motieven voor het inzetten van uitzendarbeid zou men haast vergeten dat er ook redenen kunnen zijn om geen uitzendarbeid in te zetten. We hebben door middel van een aantal uitspraken gepolst naar het belang van enkele klassieke belemmeringen: uitzendarbeid is niet geschikt voor andere dan eenvoudige functies, men kan vrezen voor een teveel aan uitzendkrachten of uitzendarbeid als een typisch tijdelijke oplossing zien.

Ook de prijs kan een belemmering zijn. Dit werd reeds behandeld bij de comfortmotieven (TABEL 51, bespreking bladzijde 83) en wordt hier niet hernomen. Over mogelijke wettelijke beperkingen werden geen vragen gesteld. Er was wel een vraag voorzien over de in sommige gevallen noodzakelijke toestemming van de vakbondsvertegenwoordiging. Die is echter door een technische fout de mist in gegaan. We vinden wel wat informatie over het 'syndicaal verzet' bij de motieven om met uitzendarbeid te stoppen (4.9 vanaf bladzijde 101).

4.8.1 *Functievereisten*

Waarschijnlijk een van de meest genoemde beperkingen van uitzendarbeid is dat men het enkel kan gebruiken voor eenvoudige functies. De oorzaken daarvan kan men zoeken in de perceptie dat kandidaat-uitzendkrachten per definitie laag of kort geschoold zijn of andere persoonsgebonden beperkingen hebben, of doordat uitzendarbeid om korte opdrachten gaat waarbij een lange inlooperperiode niet of moeilijk haalbaar is wil men er nog enig rendement uit halen.

Of uitzendarbeid inderdaad alleen voor eenvoudige functies kan werd nogal letterlijk in de formulering van de uitspraak gegoten. 30,6% van de respondenten is akkoord met die uitspraak (TABEL 54) en nog eens 4,0% gaat daar helemaal mee akkoord. De meeste echter gaan er niet mee akkoord (49,3%) met daarbovenop nog 5,3% die helemaal niet akkoord gaat. Opvallend is dat er maar 10,9% geen antwoord weet op deze vraag. De meningen hierover zijn ongewoon uitgesproken: uitzendarbeid is niet alleen voor eenvoudige functies. Grotere ondernemingen gaan vaker niet akkoord met de uitspraak, dat loopt op tot 66,0% niet akkoord en maar liefst 8,0% helemaal niet akkoord voor de grootste ondernemingen. Ook opmerkelijk is dat er geen verschil in mening is tussen respondenten in ondernemingen volgens het W-type of het U-type: voor arbeiders of bedienden, het maakt geen verschil.

Voor wat het verschil betreft tussen gebruikers en niet-gebruikers zien we zoals gewoonlijk meer uitgesproken meningen bij de gebruikers, maar dat verschil is niet zo groot in vergelijking met het grootte-verschil en vooral het verschil naar intensiteit van gebruik. Van de intensieve gebruikers is maar liefst 69,1% niet akkoord met de uitspraak en 8,8% helemaal niet akkoord terwijl de neutrale antwoorden maar 2,9% uitmaken.

Al deze verschillen verdwijnen als sneeuw voor de zon wanneer er aan de gebruikers gevraagd wordt of ze nu uitzendkrachten inzetten in functies waar ze dat vroeger niet zouden gedaan hebben (**TABEL 55**). 64,0% van de gebruikers van uitzendarbeid zijn niet akkoord met die uitspraak en 1,9% is helemaal niet akkoord. De neutrale antwoorden zijn beperkt, wat we kunnen verwachten gezien het uitsluitend om gebruikers gaat.

Opmerkelijk is dat het al dan niet akkoord gaan met deze uitspraak geen uitstaans blijkt te hebben met het functietype waarvoor uitzendkrachten worden ingezet, noch met sector, W- of U-type en de inzetindex en variatie-indicator. Enkel de grootte speelt een rol: hoe groter de onderneming, hoe vaker men (helemaal) niet akkoord gaat. Dat wil dus zeggen dat het in sterkere mate de kleine ondernemingen zijn die uitzendkrachten in functies inzetten waarvoor ze dat vroeger niet deden.

De uitspraak op zich laat ons niet toe om te onderscheiden of het dan gaat om een inhaalbeweging, waarbij de kleinere ondernemingen nu hetzelfde patroon volgen als de grotere, of dat het om een permanent verschil gaat. Dat het antwoord op de vraag geen verband heeft met de ingezette functies helpt ons wat dat betreft niet veel vooruit. De verschillen bij de (helemaal) akkoord antwoorden zijn weliswaar duidelijk en significant, maar dan toch weer te beperkt. Bij de grootste ondernemingen is er 16,2% akkoord, bij de kleinste $24,8\% + 1,7\% = 26,5\%$. Onze meting van de functietypes is allicht niet gedetailleerd genoeg om het effect van het inzetten van andere functies te kunnen 'zien' in deze groep bedrijven. Want de uitspraak laat ons ook niet toe om na te gaan in welke richting de 'andere' functies gaan. Het zou dus evengoed om eenvoudiger functies kunnen gaan dan vroeger. De uitspraak is opgesteld met de veronderstelling in het achterhoofd dat als er uitzendkrachten in functies worden ingezet waar dat vroeger niet voor werd gedaan het dan om functies met een hoger profiel zou gaan. Die veronderstelling kunnen we hier echter niet bevestigen.

TABEL 54: UITSpraak "UITZENDARBEID KAN ENKEL VOOR EENVOUDIGE FUNCTIES"

		Uitzendarbeid kan enkel voor eenvoudige functies					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		4,0%	30,6%	10,9%	49,3%	5,3%	100,0%
grootte	10-19 wn.	5,1%	36,2%	11,8%	41,8%	5,1%	100,0%
	20-49 wn.	3,2%	26,7%	11,2%	54,2%	4,8%	100,0%
	50-99 wn.	1,6%	21,9%	7,8%	62,5%	6,3%	100,0%
	+100 wn	2,0%	18,0%	6,0%	66,0%	8,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzend- arbeid	Ja	2,5%	25,3%	9,0%	58,3%	4,9%	100,0%
	Nee	5,1%	34,5%	12,4%	42,4%	5,6%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Inzet- index	geen	5,1%	34,5%	12,4%	42,4%	5,6%	100,0%
	beperkt	3,1%	27,4%	10,4%	55,2%	3,9%	100,0%
	intensief	1,5%	17,6%	2,9%	69,1%	8,8%	100,0%
Functietype uitzendkr.		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 55: UITSpraak “We zetten nu uitzendkrachten in op functies waar we dat enkele jaren geleden niet zouden gedaan hebben.”

		We zetten nu uitzendkrachten in op functies waar we dat enkele jaren geleden niet zouden gedaan hebben.					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		1,3%	20,7%	12,1%	64,0%	1,9%	100,0%
grootte	10-19 wn.	1,7%	24,8%	13,2%	58,7%	1,7%	100,0%
	20-49 wn.	1,8%	20,4%	13,3%	64,6%		100,0%
	50-99 wn.		14,0%	11,6%	69,8%	4,7%	100,0%
	+100 wn		16,2%	5,4%	73,0%	5,4%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Functietype uitzendkr.		Geen statistisch significante verschillen					

N = 451. Ondernemingen met uitzendkrachten

4.8.2 Dalend rendement

Men zou kunnen veronderstellen dat ook bij uitzendarbeid overdaad schaadt. In bepaalde omstandigheden kan een teveel aan uitzendkrachten remmend werken: werknemers moeten teveel tijd besteden aan het voortdurend inwerken van nieuwe uitzendkrachten, de vaste werknemers kunnen zich een vreemde gaan voelen in hun eigen omgeving, men kan de inzet van uitzendkrachten beschouwen als een middel om andere kwesties blauw-blauw te laten of men kan onrustig worden van het grote aandeel tijdelijk personeel. De inzet van uitzendkrachten heeft hoe dan ook een effect op de sfeer in het bedrijf. Het is eigenlijk de pendant van de optie ‘uitzendarbeid als passe-partout’ (zie 4.6.5).

Om na te gaan in welke mate men dat ook als mogelijk problematisch beschouwt werd aan de respondenten de stelling *“Teveel uitzendkrachten is niet goed voor de sfeer in het bedrijf”* voorgelegd (**TABEL 56**).

Met deze redelijk geformuleerde stelling (‘teveel is nooit goed’) gaat 50% akkoord. Hier kan het aandeel helemaal akkoord belangrijk zijn, gegeven de voorzichtige formulering. En inderdaad, de scores voor helemaal akkoord zijn voor deze uitspraak de hoogste van de ganse reeks: 7,8%. Niet akkoord is 21,6%, helemaal niet akkoord 1,6%. Bijna een kwart van de respondenten is blijkbaar van oordeel dat voor wat de sfeer in het bedrijf betreft er geen rem op het aantal uitzendkrachten hoeft te zijn.

In kleine ondernemingen is men het vaker eens met deze stelling dan in de grotere, wat in de lijn van de verwachtingen ligt. Merkwaardig is echter dat vooral de middelgrote ondernemingen hier minder problemen voor de sfeer verwachten dan de grootste en de kleinste. Bedrijven van het W-type bedienden zien minder vaak moeilijkheden dan de gemengde en deze van het W-type arbeiders. Merkwaardig genoeg is er geen enkel verschil merkbaar naargelang het al dan niet gebruiken van uitzendarbeid en ook niet naargelang het type gebruik (variatie, inzetindex). Geen verschil naar gebruik betekent onder meer ook dat we hier niet het klassieke effect zien waarbij gebruikers een meer uitgesproken mening hebben.

Tenslotte kan men uitzendarbeid ook beschouwen als een strikt tijdelijke oplossing en daarom de opties om het in te zetten feitelijk beperken. Dit werd uitgedrukt in de uitspraak *“uitzendarbeid is per definitie een tijdelijke oplossing”*. Voor de meerderheid van de respondenten blijkt dat het geval te zijn: 67,1% is akkoord met de uitspraak, nog eens 9,6% helemaal akkoord (**TABEL 57**). Niet-gebruikers zijn daar vaker mee akkoord (72,7% tegenover 62,1%), helemaal akkoord geen verschil). Hoewel er dus op het eerste gezicht een redelijke meerderheid is die akkoord gaat met de uitspraak op het tijdelijk karakter blijkt de mening geen invloed te hebben op de uiteindelijke inzet.

TABEL 56: UITSpraak "TEVEEL UITZENDKRACHTEN IS NIET GOED VOOR DE SFEER IN HET BEDRIJF"

		Teveel uitzendkrachten is niet goed voor de sfeer in het bedrijf					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		7,8%	50,0%	19,0%	21,6%	1,6%	100,0%
grootte	10-19 wn.	10,2%	48,1%	21,2%	18,2%	2,3%	100,0%
	20-49 wn.	4,4%	56,0%	14,8%	24,4%	,4%	100,0%
	50-99 wn.	6,3%	45,3%	17,2%	29,7%	1,6%	100,0%
	+100 wn	7,8%	41,2%	25,5%	23,5%	2,0%	100,0%
W-type	Bedienden	7,1%	44,5%	17,2%	30,3%	,8%	100,0%
	Gemengd	9,2%	50,0%	18,3%	21,4%	1,1%	100,0%
	Arbeiders	7,1%	55,5%	21,7%	13,4%	2,4%	100,0%
Uitzendarbeit		Geen statistisch significante verschillen					
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 57: UITSpraak "UITZENDARBEID IS PER DEFINITIE EEN TIJDELIJKE OPLOSSING"

		Uitzendarbeid is per definitie een tijdelijke oplossing					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		9,6%	67,1%	4,8%	17,8%	,7%	100,0%
grootte	10-19 wn.	11,7%	67,3%	6,1%	13,3%	1,5%	100,0%
	20-49 wn.	6,8%	71,2%	3,8%	18,2%		100,0%
	50-99 wn.	5,3%	62,1%	6,8%	25,8%		100,0%
	+100 wn	13,9%	65,2%	3,2%	16,6%	1,1%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzend-arbeid	Ja	9,9%	62,1%	3,5%	24,0%	,5%	100,0%
	Nee	9,2%	72,7%	6,3%	10,9%	,9%	100,0%
Inzet-index	Geen	9,2%	72,7%	6,3%	10,9%	,9%	100,0%
	Beperkt	10,6%	67,3%	2,8%	19,4%		100,0%
	Intensief	8,3%	50,0%	5,0%	35,0%	1,7%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor de kruising met U-type, ondernemingen met uitzendkrachten

4.9 De afhakers: motieven om er mee te stoppen

4.9.1 Afhakers

Veel ondernemingen en organisaties gebruiken uitzendarbeid, maar de niet-gebruikers zijn toch in de meerderheid: 56,8% van alle ondernemingen in de dienstensector (voor detailgegevens hierover zie paragrafen 3.9 en 3.10 vanaf bladzijde 44). De meeste (62,7% van de niet-gebruikers, **TABEL 21** op bladzijde 45, of 35,7% van alle ondernemingen in de diensten, **TABEL 26** op bladzijde 49) hebben echter wel al eens een beroep gedaan op uitzendarbeid. En zijn daar dan op een bepaald moment mee gestopt.

4.9.2 Redenen

Aan de respondenten uit bedrijven in deze groep afhakers werden een aantal mogelijke motieven voorgelegd om met de inzet van uitzendarbeid te stoppen. Die zijn geïnspireerd op de hoofdmotieven, enkele comfortmotieven en een aantal daarvan los staande elementen. De idee achter een aantal van de voorgestelde redenen is dat een oorspronkelijk motief nu vervuld is en dus niet meer van toepassing. Bijvoorbeeld: men heeft uitzendkrachten ingezet met aanwervingen in het achterhoofd, de aanwerving is gebeurd, er zijn nu geen uitzendkrachten meer nodig.

Dit is de lijst:

Vervulde hoofdmotieven:

- geen aanwervingen meer nodig
- er zijn geen pieken in de productie meer
- er zijn geen vervangingen meer nodig

Andere:

- er zijn nu andere oplossingen voor de behoefte aan tijdelijk personeel;
- uitzendkrachten leveren geen goed werk;
- er is een herstructurering geweest;
- het werd te duur;
- er komen geen geschikte kandidaten meer;
- syndicale weerstand.

Dit lijstje werd voorgelezen aan de afhakers, die telkens met ja of nee konden antwoorden op de vraag of deze reden voor hen van toepassing was. De antwoorden worden weergegeven in twee overzichtstabellen (**TABEL 58** en **VERVOLG VAN**).

4.9.3 *Overzicht*

Wanneer we de tabellen overlopen en op zoek gaan naar de redenen die het meest zijn aangegeven dan is 'Geen vervangingen meer nodig' het vaakst genoemd (55,8%) in een ex-aequo met 'geen aanwervingen meer nodig' (55,0%). Dit zijn ook de twee motieven of redenen waar het begin en het einde van de nood aan uitzendkrachten het duidelijkste zijn. Het 'vervallen' derde hoofdmotief, opvangen van pieken, is maar voor 23% van de afhakers een reden om met uitzendarbeid te stoppen. Dat lijkt consistent te zijn met het aantal ondernemingen waar men pieken zegt te hebben.

Van de andere redenen zijn de prijs (36,8% van de afhakers) en de andere oplossingen voor de behoefte aan tijdelijk personeel (33,5%) de belangrijkste. Dat er geen geschikte kandidaten meer komen is voor 28,3% een reden om af te haken.

4.9.4 *Kruisingen*

Met welke andere kenmerken van de onderneming of de inzet van uitzendarbeid houden de redenen om te stoppen verband? We overlopen dat per voorgestelde reden. Het effect op het antwoord op de vraag of men nog verder uitzendkrachten zou inzetten houden we voor het laatste.

Dat er **geen aanwervingen meer nodig** zijn weegt duidelijk zwaarder door voor de ondernemingen van het W-type arbeiders (67,5%) dan voor het W-type bedienden (49,0%). De gemengde zitten daar tussenin. Dat ligt in de lijn van de verwachtingen gezien het motief rekruteren belangrijker is voor de ondernemingen van het W-type arbeiders (zie Tabel 28 op bladzijde 56). Dat ondernemingen die niet (meer) aanwerven hoger scoren op dit motief (67,0% tegenover 48,9%) wijst op een zekere consistentie.

Ook consistent is het **wegvallen van pieken in de productie**: bedrijven zonder pieken geven dit vaker als stop-motief aan dan bedrijven met pieken (respectievelijk 29,1% en 18,7%). Dat is ook het enige waarmee deze reden om te stoppen met uitzendarbeid enig verband toont.

Als afsluiter van het trio 'hoofdmotieven' is er nog het **vervallen van de vervangingen**. De ondernemingen van het W-type gemengd scoren hier opvallend hoger dan de andere twee, een verschil waarvoor een verklaring niet voor de hand ligt. Eveneens moeilijk te interpreteren is dat ex-gebruikers zonder pieken deze reden vaker aangeven dan deze met pieken. Is voor ondernemingen zonder pieken het vervangen van werknemers in verhouding dan een belangrijker motief? Een dergelijk verband lijkt er nochtans niet te zijn (zie Tabel 43 op bladzijde 74).

Het vinden van **andere oplossingen voor de behoefte aan tijdelijk personeel** wordt vaker als reden om te stoppen genoemd bij grote dan bij kleine ondernemingen. Het verschil is opmerkelijk. Het ligt ook lager bij ondernemingen van het W-type arbeiders. Beide fenomenen zouden met elkaar verband kunnen houden, gezien grotere ondernemingen vaker van het W-type bedienen zijn (zie Tabel 7 op bladzijde 24). Bij de gewezen gebruikers die ook aanwervingen doen ligt de score voor deze reden hoger (37,6% tegenover 25,3%). Een mogelijke hypothese is dat een onderdeel van die andere oplossingen er in bestaat vast personeel aan te werven en met andere flexibiliteitinstrumenten te schuiven. Ondernemingen zonder pieken geven ook vaker deze reden aan. Of dit betekent dat de oplossing er gekomen is door het vervallen van de pieken kan op basis van onze gegevens niet bevestigd of ontkend worden. In elk geval is het duidelijk dat 'andere oplossingen voor behoefte aan tijdelijk personeel' een vlag is die wel eens heel wat verschillende ladingen kan dekken.

De reden '**uitzendkrachten leveren geen goed werk**' vindt voornamelijk aanhang bij de kleinere ondernemingen (10-19 wn.). Dat het dan voornamelijk ging om beperkte gebruikers en ondernemingen van het W-type arbeiders en gewezen gebruikers van het U-type arbeiders wijst in dezelfde richting: vooral bij kleinere ondernemingen, waar sowieso vaker arbeiders werken, vast of als uitzendkracht, beantwoordt het werk van de uitzendkrachten niet aan de verwachtingen. Misschien hangt de teleurstelling samen met de optie om een van de uitzendkrachten aan te werven (reden wordt aangegeven door 25,8% van de ex-gebruikers die aanwerven en door slechts 7,7% van de ex-gebruikers die niet aanwerven), waardoor de verwachtingen misschien hoger liggen dan voor een tijdelijke kracht. Dat ondernemingen met pieken vaker (24,1%) dan deze zonder pieken (12,6%) deze reden opgeven is waarschijnlijk een gevolg van dezelfde logica.

Herstructureringen zijn de op een na minst belangrijke reden (10,8%). Het wordt vaker aangegeven in bedrijven van het W-type bedienden (19,4%) en ook vaker in ondernemingen met pieken (14,5%).

Dan de prijs. Men kan uitzendarbeit **te duur** vinden en er daarom mee ophouden. Dat komt vaker voor in de grootste en de kleinste ondernemingen, minder in de twee middengroepen. Voor het eerst zien we ook een sectorverschil: meer 'te duur' redenen in distributie/horeca en persoonlijke diensten (42,3% en 47,4%), duidelijk minder in transport/post (16,7%). Er is ook een duidelijk verschil naar gelang het W-type: bij ondernemingen van het W-type arbeiders wordt 'te duur' vaker aangegeven (50,0%) dan bij bedienden (27,6%). Het verschil is uitgesproken. Tenslotte is ook bij ex-gebruikers met pieken de reden vaker aangegeven (45,2%) dan deze zonder (23,3%).

Van de ondernemingen die gestopt zijn met het inzetten van uitzendkrachten zijn er 28,3% die zeggen dat een van de redenen is dat er **geen geschikte kandidaten meer** komen. Dat is vooral in de kleinere ondernemingen een factor van belang, en zoals dan kan verwacht worden ook meer bij de ondernemingen van het W-type en U-type arbeiders. Ook wervende bedrijven zien hier vaker een probleem dan niet wervende. In het geheel lijkt het patroon nogal sterk op dat van 'uitzendkrachten leveren geen goed werk' maar dan sterker uitgedrukt. Waarschijnlijk zijn beide redenen de uitdrukking van eenzelfde fenomeen.

Tenslotte is er de mogelijke **syndicale weerstand**. In bepaalde omstandigheden moeten de werkgevers een toestemming krijgen van de syndicale vertegenwoordiging om (verder) uitzendkrachten in te zetten. Voor de kleine ondernemingen is dat eigenlijk niet het geval, terwijl daar toch een aantal meldingen zijn (1,8%). Voor de grotere ondernemingen blijkt dat 7,1% van de bedrijven met 50 à 99 werknemers de reden opgeeft en maar liefst 12,5% van de grote ondernemingen bij de ex-gebruikers. Dit lijkt bij de afhakers dus toch enige impact gehad te hebben.

Blijft nog de vraag in welke mate de opgegeven redenen tot een **definitief afscheid van uitzendarbeit leiden dan wel een tijdelijk**. De gewezen gebruikers die zeggen geen gebruik meer te zullen maken van uitzendarbeit vinden we vaker dan hun minder bittere collega's bij de redenen 'uitzendkrachten leveren geen goed werk', 'te duur' en 'er komen geen geschikte kandidaten meer'. Omtrent de uitspraken 'geen goed werk' en 'geen goede kandidaten' stelden we eerder al vast dat het waarschijnlijk om hetzelfde fenomeen gaat. Niettemin heeft men geen intentie meer om nog uitzendkrachten in te zetten. De prijs lijkt ook wel tot een definitief afscheid aan te zetten.

Er zijn ook stop-redenen die weinig met een teleurstelling over uitzendarbeit te maken hebben, gezien de reden vaker opgegeven wordt bij de gewezen gebruikers die wel de intentie hebben ooit nog uitzendarbeit toe te passen: het niet meer nodig hebben van een vervanging en het vinden van een andere oplossing voor de behoefte aan tijdelijk personeel. De andere twee varianten op de hoofdmotieven, geen aanwervingen meer nodig en er zijn geen pieken meer, hebben geen effect op de intentie tot verdere inzet.

TABEL 58: MOTIEVEN OM MET DE INZET VAN UITZENDARBEID TE STOPPEN

		Geen aanwerving- en meer nodig	Er zijn geen pieken in de productie meer	Geen vervangingen meer nodig	Andere oplossingen voor behoefte aan tijdelijk personeel	Uitzendkrachten leveren geen goed werk	Er is een herstructurering geweest	Te duur	Er komen geen geschikte kandidaten meer	Syndicale weerstand
Totaal		55,0%	23,0%	55,8%	33,5%	19,3%	10,8%	36,8%	28,3%	1,9%
Grootte	10-19 wn.	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	27,3%	24,2%	Geen statistisch significante verschillen	44,0%	33,3%	1,8%
	20-49 wn.				40,2%	11,0%		24,7%	23,2%	0,0%
	50-99 wn.				42,9%	21,4%		14,3%	14,3%	7,1%
	100+ wn.				75,0%	,0%		50,0%	0,0%	12,5%
Sector	'Distri& Horeca'	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen	42,3%	Geen statistisch significante verschillen	Geen statistisch significante verschillen
	'transport-post'							16,7%		
	Diensten aan ond.							30,0%		
	Pers d., non-p							47,4%		
W-type	Bedienden	49,0%	Geen statistisch significante verschillen	46,4%	41,8%	9,3%	19,4%	27,6%	21,6%	Geen statistisch significante verschillen
	Gemengd	51,6%		68,1%	36,8%	18,9%	4,2%	35,8%	22,1%	
	Arbeiders	67,5%		52,6%	19,5%	32,9%	9,1%	50,6%	44,2%	

N = 159

VERVOLG VAN TABEL 58: MOTIEVEN OM MET DE INZET VAN UITZENDARBEID TE STOPPEN

		Geen aanwerving- en meer nodig	Er zijn geen pieken in de productie meer	Geen vervangingen meer nodig	Andere oplossingen voor behoefte aan tijdelijk personeel	Uitzendkrachten leveren geen goed werk	Er is een herstructurering geweest	Te duur	Er komen geen geschikte kandidaten meer	Syndicale weerstand
Totaal		55,0%	23,0%	55,8%	33,5%	19,3%	10,8%	36,8%	28,3%	1,9%
inzetindex gewezen gebruikers	Beperkt					21,9%				
	Intensief					5,6%				
U-type	Bedienden					10,9%			18,8%	3,1%
	Arbeiders					27,7%			36,9%	,0%
ooit nog uitzendkracht en inzetten	Ja			59,2%	36,8%	7,6%		31,8%	24,5%	
	Nee			42,1%	21,1%	63,8%		55,2%	43,1%	
Aanwervingen	Ja	48,9%			37,6%	25,8%			32,2%	
	Nee	67,0%			25,3%	7,7%			20,9%	
Pieken	Ja		18,7%	50,0%	29,5%	24,1%	14,5%	45,2%		
	Nee		29,1%	65,0%	39,8%	12,6%	5,8%	23,3%		

N = 159

4.10 Besluit

Het belang van de drie hoofdmotieven ligt dicht bij elkaar: het percentage gebruikers dat vervangen een belangrijk motief acht is 48,4%, voor pieken opvangen is dat 47,0% en met een klein verschil komt rekruteren met 43,2%. Ook hier zien we een aantal lijnen:

- **Rekruteren:** vaker belangrijk bij U-type arbeiders, al wordt er minder vaak gerekruteerd in deze kleinere bedrijven, bij bedienden is het motief minder belangrijk maar wordt er in verhouding vaker gerekruteerd ~ vaker langere opdrachten;
- **Pieken opvangen:** vaker belangrijk bij U-type arbeiders ~ intensieve inzet en veel variatie ~ vaker korte opdrachten;
- **Vervangen:** het meest als enkelvoudig motief vernoemd, vaker belangrijk bij U-type bedienden ~ gemiddelde variatie ~verschillende duurtijden ~ vaker voor eenvoudige uitvoerende functies.

Voor rekruteren en pieken opvangen zijn er weliswaar verbanden te zien tussen het aanwezig zijn van de aanleiding (rekruteren of pieken in de productie kennen) en een hogere kans op de inzet van uitzendarbeid, toch zijn die minder sterk dan men zou verwachten. Een gedeeltelijke verklaring hiervoor kan gevonden worden in de inzet van verschillende oplossingen tegelijk voor zowel rekruteren als het opvangen van pieken. 41,7% van de aangeworven personeelsleden hadden voor hun aanwerving een uitzendcontract, terwijl in 37,4% van de ondernemingen waar gerekruteerd werd er meerdere kanalen tegelijk werden gebruikt.

Voor de ondernemingen van het W-type arbeiders is er vaker dan bij de ondernemingen van het W-type bedienden de overtuiging dat men enkel nog via uitzendarbeid kandidaten kan vinden. Bij diezelfde bedrijven is ook het kunstmatig verlengen van de proefperiode belangrijker, al is dat maar voor iets minder dan een derde.

Pieken komen voor in 68,7% van de ondernemingen en zijn voor 67,7% ervan vaak of altijd voorspelbaar. Bedrijven met pieken zetten vaker uitzendkrachten in en geven meer belang aan het motief pieken maar het effect is niet erg uitgesproken. Er is merkwaardig genoeg geen band met het W-type of U-type.

Tenslotte zijn er ook de comfortmotieven. De belangrijkste daarvan, afgemeten aan het aantal ondernemingen dat zich er in kan herkennen, is het inzetten van extra personeel terwijl er een aanwervingsstop is: 53,9% van de ondernemingen erkent dit motief. Daarna volgt de toepassing van uitzendarbeid als sociaal-economische buffer, wat voor 35,5% relevant is en het beperken van het aantal vaste personeelsleden voor 27,3%. Het inzetten van uitzendarbeid als een soort vervanging van vast personeel is dus duidelijk als motief aanwezig maar is minder belangrijk dan het gebruik als een tweede keuze ten opzichte van het vast aanwerven. Vaste aanwerving staat dus ook voor de werkgevers hoger aangeschreven dan het tijdelijk werk geven. Dat blijkt ook uit de geringe bijval voor de idee dat het altijd handig is om uitzendkrachten in huis te hebben (14,9%). De appreciatie voor het administratie-vriendelijk zijn van uitzendarbeid en de gematigd gunstige houding ten opzichte van de prijs vervolledigen het beeld van een eerder omzichtige inzet van uitzendarbeid.

Dat beeld wordt versterkt wanneer de mogelijke belemmeringen van uitzendarbeid worden voorgelegd. Dat uitzendarbeid alleen voor eenvoudige functies kan worden maar door een derde van de respondenten bevestigd. Er is zelfs een groep van 22% waar men nu uitzendkrachten inzet op functies waar men dat vroeger niet deed. Er is een grote consensus over het tijdelijk karakter van uitzendarbeid (67,7%) en in iets mindere mate dat teveel uitzendkrachten niet goed zijn voor de sfeer (57,8%). Ook de vaststellingen over de aanleidingen om met uitzendarbeid te stoppen liggen in dezelfde lijn: meestal gaat het om het vervuld zijn van een van de drie hoofdmotieven (er is gerekruteerd, de vervanging is niet meer nodig of de pieken zijn voorbij dan wel op een andere manier opgevangen). Opvallend daarbij is dat de kleinere bedrijven van het W-type arbeiders vaker vinden dat uitzendkrachten geen goed werk leveren of dat er geen goede kandidaten meer komen opdagen. Dat is ook de groep waar er een aantal 'tegen hun zin' via uitzendarbeid gerekruteerden.

5. Flexibiliteit

5.1 Inleiding

Voor de flexibiliteitsbehoeftes van de ondernemingen staat er een ruim scala aan instrumenten ter beschikking, elk met hun eigen voor- en nadelen, prijs en consequenties. Welke maatregelen worden het meeste toegepast? Welke combinaties zijn er?

Flexibiliteit wordt ruim bekeken: niet alleen de traditionele flexibiliteitsmechanismen maar ook uitbesteden en ploegenarbeid beschouwen we als flexibiliteit.

Eerst bekijken we het uitbesteden van basisactiviteiten. Er kunnen ook andere activiteiten worden uitbesteed, maar het uitbesteden van de basisactiviteiten is het duidelijkste ook als flexibiliteitsinstrument te beschouwen (voor de andere activiteiten kan er gemakkelijker verondersteld worden dat het gaat om het binnenhalen van externe expertise of kostenbesparing). Daarna bekijken we het werken in ploegen en het aandeel werknemers met een contract van onbepaalde duur. Daarmee is de omgeving van de flexibiliteit afgebakend en kunnen we ons toelagen op de meer klassieke flexibiliteit (numeriek, temporeel en functioneel).

5.2 Uitbesteden van basisactiviteiten

5.2.1 Overzicht

De meeste ondernemingen besteden hun basisactiviteiten niet uit (78,4%, **TABEL 59**). Vooral de grootste en de kleinste ondernemingen (83,6% en 83,7%) voeren hun basisactiviteiten volledig zelf uit. De middelgrote ondernemingen besteden dat vaker uit. Er is geen onderscheid naar sector maar wel naar W-type: ondernemingen van het W-type arbeiders (die dus voornamelijk of uitsluitend arbeiders tewerkstellen (zie paragraaf 2.2 vanaf bladzijde 22 voor meer uitleg).

Ondernemingen met pieken besteden iets vaker uit dan ondernemingen zonder (respectievelijk 23,6% en 17,4%, **TABEL 60**). Er lijkt ook een verband te zijn met de marktsituatie: ondernemingen in een sterk groeiende markt en in een krimpende markt besteden vaker hun basisactiviteiten uit. Tenslotte blijkt uit deze tabel ook dat ondernemingen die hun basisactiviteiten uitbesteden iets meer temporele, numerieke of functionele flexibiliteit inzetten (voor toelichting, zie verderop bij paragraaf 5.5), al is het verschil beperkt en is er bijvoorbeeld ook geen verband met ploegen of uitzendarbeid (Tabel 59).

TABEL 59: UITBESTEDEN VAN BASISACTIVITEITEN

		Besteedt u wel eens een gedeelte van uw basisactiviteiten uit?		Totaal
		Ja	nee	
Totaal		21,6%	78,4%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	16,3%	83,7%	100,0%
	20-49 wn.	32,0%	68,0%	100,0%
	50-99 wn.	28,5%	71,5%	100,0%
	+100 wn	16,4%	83,6%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen		
W-type	Bedienden	17,7%	82,3%	100,0%
	Gemengd	19,4%	80,6%	100,0%
	Arbeiders	27,6%	72,4%	100,0%
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen		
U-type		Geen statistisch significante verschillen		
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen		
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen		

TABEL 60: UITBESTEDEN VAN BASISACTIVITEITEN VOLGENS PIEKEN IN DE PRODUCTIE EN MARKTSITUATIE

		Besteedt u wel eens een gedeelte van uw basisactiviteiten uit?		Totaal
		Ja	nee	
Totaal		21,6%	78,4%	100,0%
Ploegen		Geen statistisch significante verschillen		
Flex-telling*		5,2	4,7	4,8
Pieken	Ja	23,6%	76,4%	100,0%
	Nee	17,4%	82,6%	100,0%
Markt-situatie	sterk groeiende markt	23,8%	76,2%	100,0%
	groeiende markt	16,3%	83,7%	100,0%
	stabiele markt	19,5%	80,5%	100,0%
	krimpende markt	31,1%	68,9%	100,0%
	sterk krimpende markt	15,0%	85,0%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

*: Flex-telling: aantal van de 13 voorgestelde flexibiliteitinstrumenten dat wordt toegepast (inclusief uitzendarbeid)

5.2.2 Achtergrond van uitbesteden

Om een zo duidelijk mogelijk onderscheid te kunnen maken tussen uitbesteden om kosten te besparen of om expertise in te huren en het uitbesteden als een vorm van flexibiliteit werd aan de ondernemingen die hun basisactiviteit uitbesteden gevraagd of ze dat permanent doen, alleen bij pieken of dat het om een combinatie van beide gaat.

In ongeveer evenveel ondernemingen zeggen de respondenten dat er permanent wordt uitbesteed als dat er zeggen dat er bij pieken wordt uitbesteed. (TABEL 61) Er is ook een eerder kleine groep waar men beide toestanden combineert. Op deze manier kunnen we zeggen dat 59,2% van de uitbesteders (42,7% + 16,5%) dat minstens gedeeltelijk doet als een vorm van flexibiliteit.

Behalve een moeilijk te interpreteren effect op het W-type houdt deze conditie met geen enkel ander van onze klassieke elementen verband. Misschien is onze indicator niet krachtig genoeg om het werkelijke verschil bloot te leggen (al zijn er weinig respondenten die voor de 'vluchtweg' van beide condities kiezen) en is het beslissingsparcours naar uitbesteden van basisactiviteiten veel complexer.

TABEL 61: ACHTERGROND UITBESTEDEN VAN BASISACTIVITEITEN

		Achtergrond uitbesteden van basisactiviteiten			Totaal
		permanent	bij pieken	combinatie van beide	
Totaal		40,9%	42,7%	16,5%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen			
Sector		Geen statistisch significante verschillen			
W-type	Bedienden	37,2%	39,5%	23,3%	100,0%
	Gemengd	58,8%	33,3%	7,8%	100,0%
	Arbeiders	30,0%	51,4%	18,6%	100,0%
Uitzendarbeit		Geen statistisch significante verschillen			
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen			
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			
Ploegen		Geen statistisch significante verschillen			
Pieken		Geen statistisch significante verschillen			
Flex-telling*		Geen statistisch significante verschillen			
Marktsituatie		Geen statistisch significante verschillen			

N = 151, ondernemingen die basisactiviteiten uitbesteden.

N = 89, voor ondernemingen met uitzendkrachten, ondernemingen die basisactiviteiten uitbesteden

*: Flex-telling: aantal van de 13 voorgestelde flexibiliteitinstrumenten dat wordt toegepast (inclusief uitzendarbeit)

5.2.3 Uitzendkrachten versus onderaannemers

Een van de afwegingen bij het kiezen tussen het inzetten van uitzendkrachten of het werken met onderaannemers zou kunnen zijn dat uitzendkrachten beter stuurbaar zijn: men kan de individuele werknemer aan het werk zetten, in tegenstelling tot de onderaannemers waar de overste van de werknemers als een soort buffer fungeert. Deze idee werd in de de uitspraak *“Het voordeel van uitzendkrachten ten opzichte van onderaannemers is dat men ze beter kan sturen”* gegoten en voorgelegd.

De respondenten zijn verdeeld in twee even grote groepen tussen (helemaal) akkoord en (helemaal) niet akkoord (**TABEL 62**). Dat niet meer dan 22,1% kiest voor de neutrale middenoptie geeft aan dat het blijkaar om een reële overweging gaat. Dat mag ook blijken uit het (weliswaar beperkte) verschil in antwoorden van respondenten uit bedrijven die basisactiviteiten uitbesteden ('slechts' 31,1% is daar akkoord en 1,8% helemaal akkoord tegenover 39,1% en 3,6%). Ook gebruikers van uitzendarbeid gaan vaker (helemaal) akkoord (44,3% en 4,0% helemaal), al is er geen verschil naar intensiteit of variatie. De sturings-idee heeft dus toch enige impact op de keuze tussen uitbesteden of uitzendkrachten inzetten.

Er is ook nog een zeker verschil naar sector: de sturingsmogelijkheden van uitzendkrachten wegen minder zwaar door in de transport/post sector. In de persoonlijke diensten is de kwestie duidelijk minder belangrijk (34,4% neutraal).

TABEL 62: UITSpraak "HET VOORDEEL VAN UITZENDKRACHTEN TEN OPZICHTE VAN ONDERAANNEMERS IS DAT MEN ZE BETER KAN STUREN"

		Het voordeel van uitzendkrachten ten opzichte van onderaannemers is dat men ze beter kan sturen					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		3,1%	37,3%	22,1%	35,7%	1,9%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen					
Sector	Handel, Horeca	2,2%	41,2%	22,0%	33,9%	,7%	100,0%
	Transport, post	1,3%	30,1%	19,6%	45,8%	3,3%	100,0%
	Zakelijke diensten	8,5%	32,3%	20,0%	37,7%	1,5%	100,0%
	Persoonlijke diensten	1,6%	39,3%	34,4%	18,0%	6,6%	100,0%
Uitzendarbeit	Ja	4,0%	44,3%	16,9%	32,0%	2,8%	100,0%
	Nee	2,3%	32,2%	26,1%	38,2%	1,2%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen					
Uitbesteden basisactiviteiten	Ja	1,8%	31,1%	18,3%	47,0%	1,8%	100,0%
	Nee	3,6%	39,1%	23,0%	32,5%	1,9%	100,0%

N = 702

N = 451 voor de kruising met U-type, ondernemingen met uitzendkrachten

5.2.4 *Uitbesteden als flexibiliteitinstrument?*

In de hierboven voorgestelde cijfers zijn een aantal aanwijzingen dat uitbesteding inderdaad minstens gedeeltelijk als een flexibiliteitinstrument kan beschouwd worden:

- Meer dan de helft van de ondernemingen die basisactiviteiten uitbesteden doen dat (onder meer) bij pieken;
- Uitbestedende ondernemingen zetten ook iets meer andere flexibiliteitinstrumenten in;
- Er is sprake van een afweging tussen uitzendarbeit en uitbesteden.

5.3 Ploegen

In 11,7% van de ondernemingen is er een ploegensysteem (**TABEL 63**). Vooral in de grotere ondernemingen, de sector van de persoonlijke diensten en de arbeidersorganisaties wordt er in ploegen gewerkt (29,7% van de ondernemingen van 50 tot 99 wn., 50% van de ondernemingen van minsten 100 wn., 24,6% van de persoonlijke diensten, 13,4% van de arbeidersondernemingen). In de allerkleinste ondernemingen, de zakelijke diensten en tenslotte de ondernemingen van het W-type bedienen werkt men het minst in een ploegensysteem.

Verder blijkt dat ploegenarbeid en uitzendarbeid hand in hand gaan: in 16,9% van organisaties met uitzendarbeid wordt er gewerkt in ploegen. Vooral de ondernemingen met uitzendarbeiders werken via een ploegensysteem (20,6%). Vooral in de ondernemingen die intensief gebruik maken van uitzendarbeid (31,3%) alsook deze waarbij er een grote variatie is in de inzet van uitzendarbeid (27,8%) zijn er ploegensystemen. Allicht is er ook hier een tussenliggend verband tussen het aantal arbeiders, de kans dat men in ploegen werkt en de kans dat men dan ook uitzendarbeid toepast.

TABEL 63: PLOEGEN

		Werkt u met een ploegensysteem ? We bedoelen ermee 2 of meer shiften.		Totaal
		Ja	Nee	
Totaal		11,7%	88,3%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	5,4%	94,6%	100,0%
	20-49 wn.	9,2%	90,8%	100,0%
	50-99 wn.	29,7%	70,3%	100,0%
	+100 wn	50,0%	50,0%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	9,2%	90,8%	100,0%
	Transport, post	15,7%	84,3%	100,0%
	Zakelijke diensten	8,5%	91,5%	100,0%
	Persoonlijke diensten	24,6%	75,4%	100,0%
W-type	Bedienden	9,2%	90,8%	100,0%
	Gemengd	11,8%	88,2%	100,0%
	Arbeiders	13,4%	86,6%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	16,9%	83,1%	100,0%
	Nee	7,7%	92,3%	100,0%
U-type	Bedienden	12,3%	87,7%	100,0%
	Arbeiders	20,6%	79,4%	100,0%

N = 702

N = 451 voor de ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 64: PLOEGEN VOLGENS VARIATIEINDICATOR EN INZETINDEX

		Werkt u met een ploegensysteem ? We bedoelen ermee 2 of meer shiften.		Totaal
		Ja	Nee	
Totaal		21,9%	78,1%	100,0%
Variatie-indicator	Klein	14,2%	85,8%	100,0%
	Medio	23,1%	76,9%	100,0%
	Groot	27,8%	72,2%	100,0%
Totaal		11,7%	88,3%	100,0%
Inzetindex	Geen	7,7%	92,3%	100,0%
	Beperkt	13,2%	86,8%	100,0%
	Intensief	31,3%	68,7%	100,0%
Flex-telling*		5,5	3,6	3,8

N = 702

N = 451 voor de kruising met U-type, ondernemingen met uitzendkrachten, gewogen op grootte

*: Flex-telling: aantal van de 13 voorgestelde flexibiliteitinstrumenten dat wordt toegepast

5.4 Aantal werknemers met een vast contract

Werknemers met een contract van onbepaalde duur lijken wel het tegenovergestelde van flexibele werknemers. In elk geval wordt een toenemende flexibiliteit vaak geassocieerd met een afnemend aandeel 'vaste' werknemers.

Aan de respondenten⁶ werd gevraagd, nadat ze het aantal werknemers hadden opgegeven, hoeveel daarvan een contract van onbepaalde duur hebben. Het gemiddelde percentage is 93,7% (**TABEL 65**). Dat aandeel ligt enkele procenten lager in de grootste ondernemingen (89,8% bij 50-99wn., 88,6% bij +100wn). Het ligt ook lager in de persoonlijke diensten (87,3%). Het verschilt merkwaardig genoeg niet volgens het W-type (arbeiders, bedienden of gemengd).

⁶ Deze vraag maakt ook deel uit van de mini-respons. Voor meer toelichting over de mini-respons, zie paragraaf 1.5 vanaf pagina 17.

TABEL 65: GEMIDDELD AANDEEL WERKNEMERS MET EEN CONTRACT VAN ONBEPAALE DUUR

		Gemiddeld aandeel werknemers met een contract van onbepaalde duur
Totaal		93,7%
Grootte	10-19 wn.	94,5%
	20-49 wn.	94,5%
	50-99 wn.	89,8%
	+100 wn	88,6%
Sector	Handel, Horeca	93,5%
	Transport, post	96,2%
	Zakelijke diensten	94,1%
	Persoonlijke diensten	87,3%
W-type		Geen statistisch significante verschillen
Markt-situatie	sterk groeiende markt	92,0%
	groeiende markt	90,6%
	stabiele markt	92,9%
	krimpende markt	96,5%
	sterk krimpende markt	90,9%
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen
U-type		Geen statistisch significante verschillen
Pieken		Geen statistisch significante verschillen
Aanwervingen		Geen statistisch significante verschillen

N = 838 voor totaal, grootte, sector en W-type

N = 702 voor de andere kruisingen

5.5 Temporele, numerieke en functionele flexibiliteit

5.5.1 *Werkwijze*

Aan de respondenten werd een lijst van flexibiliteitsystemen voorgelezen. Per instrument werd gevraagd op hoeveel werknemers in de onderneming dat instrument van toepassing is. Dat antwoord werd per instrument omgezet naar een tweedeling toepassen – niet toepassen – waarbij dus geen rekening wordt gehouden met de intensiteit. Deze tweedeling is de basis voor de overzichtstabellen waar het belangrijkste gedeelte van de bespreking bij terug te vinden is. Daarnaast werd ook berekend op welk percentage van het personeel het instrument van toepassing is. De gegevens daarvan werden in een vereenvoudigde inzetindex gegoten en worden zonder toelichting met de courante kenmerken gepresenteerd (vanaf bladzijde 136) en ook onderling met elkaar in verband gebracht (partiële correlaties, Tabel 86).

5.5.2 *Overzicht van toepassing en effecten*

In hetgeen volgt, zetten we de flexibiliteitsystemen en hun 'populariteit' op een rijtje. De cijfers staan in grote overzichtstabellen (**TABEL 66**, **TABEL 67** en **TABEL 68** vanaf bladzijde 125).

Deeltijds werk en polyvalentie scoren het hoogst voor wat de loutere toepassing betreft: in zeven op tien bedrijven is er deeltijds werk (70,4%) en in ruim één op twee ondernemingen (53,2%) zijn er polyvalente werknemers (minstens twee verschillende functies kunnen uitvoeren). In ongeveer één op drie ondernemingen zijn er flexibele uurroosters (33,7%) en presteren de werknemers overuren (31,1%). In net geen drie op tien ondernemingen is er weekendwerk (29,1%) en zijn er variabele uurroosters bij de deeltijdsen (28%). Eén op vier ondernemingen doet een beroep op freelancers of zelfstandigen (25%). In bijna evenveel bedrijven is er tijdelijke werkloosheid (24,4%). De overige flexibiliteitinstrumenten scoren minder hoog: 17,9% van de bedrijven werken met contracten van bepaalde duur, 15,4% van de bedrijven heeft aangepaste verlofregelingen, in 10,6% van de bedrijven is er nachtwerk en 10,5% van de bedrijven tenslotte leent personeel van andere bedrijven.

Behoudens bij 'flexibele uurroosters', 'polyvalentie' en 'tijdelijke werkloosheid' speelt de schaalomvang van de onderneming een belangrijke rol: vooral de grootste ondernemingen hanteren deze flexibiliteitsystemen. Het contrast met de kleinste ondernemingen is erg groot. We bekijken de meest opvallende resultaten. In 98% van de ondernemingen van meer dan 100 werknemers zijn er deeltijds tewerkgestelde werknemers terwijl er slechts deeltijds werk is in 59,6% van de ondernemingen van 10 tot 19 werknemers. In 46,9% van de grootste t.o.v. 5,1% van de kleinste ondernemingen is er nachtwerk. In 65,3% van de grootste ondernemingen zijn er werknemers met een contract van bepaalde duur terwijl slechts 11% van de kleinste ondernemingen met dit contracttype werken. 28,6% van de grootste en slechts 7,9% van de kleinste ondernemingen lenen personeel in bij andere bedrijven. Ook weekendwerk (46%), variabele uurroosters voor deeltijds werkenden (39,6%) en freelancers/zelfstandigen (42,9%) scoren het hoogst bij de ondernemingen van meer dan 100 werknemers. Overuren (56,3%) en aangepaste verlofregelingen (26,6%) vinden we iets vaker terug bij de net-niet-grootste ondernemingen (50-99 wn).

Een aantal flexibiliteitsystemen zijn typisch voor ondernemingen van het W-type arbeiders: nachtwerk, flexibele uurroosters, overuren en tijdelijke werkloosheid. Dat zijn allicht niet toevallig de systemen waar we verschillen zien volgens het U-type. Bedienden hebben meer te maken met deeltijds werk, contracten van bepaalde duur en freelancers. De gemengde bedrijven hebben meestal een score tussen de twee uitersten in.

Deze splitsing tussen bedienden en arbeiders voor wat de flexibiliteitsystemen betreft zien we maar gedeeltelijk terugkeren in combinatie met uitzendarbeit: de typische bediendensystemen deeltijds werk, contracten van bepaalde duur en werken met freelancers worden vaker wel dan niet gecombineerd met uitzendarbeit. De typische arbeiderssystemen weekendwerk, flexibele uurroosters en tijdelijke werkloosheid laten geen verschillen zien wat de inzet van uitzendarbeit betreft. Wanneer er wel een band is met het inzetten van uitzendarbeit dan blijkt het meestal te gaan om het wél inzetten van uitzendarbeit en tekent men een hogere score bij het U-type arbeiders.

De belangrijkste vaststelling is dat we nergens een situatie vaststellen waarbij een bepaald systeem samen gaat met het minder inzetten van uitzendarbeit. Uitzendarbeit snoept dus geen 'marktaandeel' af van andere systemen. Dat vertaalt zich ook in de volstrekte afwezigheid van enig verband met de variatie-indicator.

Eveneens opmerkelijk is het afwezige zometer beperkte effect van pieken op zowat alle flexibiliteitsystemen. Enkel overuren, polyvalentie en tijdelijke werkloosheid en uitzendarbeit zelf (behalve polyvalentie typische arbeiderssystemen) laten hogere scores optekenen bij bedrijven met pieken. Flexibiliteit en pieken gaan dus maar in beperkte mate samen. Ondernemingen zonder pieken zetten maar in zeer beperkte mate minder flexibiliteitsystemen in.

Met uitzondering van polyvalentie, werken met freelancers en tijdelijke werkloosheid komen alle flexibiliteitsystemen vaker voor bij ondernemingen die (ook) ploegen hebben.

Bij vergelijking met het gemiddeld percentage werknemers met een contract van onbepaalde duur blijkt dat slechts twee systemen een merkbare invloed hebben op dat percentage: de contracten van bepaalde duur en inlenen van personeel. Bij ondernemingen met contracten van bepaalde duur is het verschil aanzienlijk: gemiddeld heeft slechts 77,0% (tegenover 93,7%) van de werknemers daar een contract van onbepaalde duur. Bij bedrijven die personeel inlenen is het aandeel 89% (eveneens tegenover 93,7%). Dat betekent dat de andere contractuele flexibiliteit, zoals uitzendarbeid en het werken met freelancers of zelfstandigen, geen meetbare invloed hebben op het aandeel personeel in contracten van onbepaalde duur en bij uitbreiding dat alle andere flexibiliteit zichtbaar gebeurt binnen het kader van een contract van onbepaalde duur.

Tenslotte is er ook de vergelijking voorzien met het gebruik van uitbesteding als flexibiliteitsstelsel. Bij de 12,6% ondernemingen die dit toepassen vinden we drie van de klassieke maatregelen die merkbaar hogere scores: flexibele uurroosters, werken met freelancers en tijdelijke werkloosheid. De twee laatste liggen in zekere zin in het verlengde van het uitbesteden, hoe de band met flexibele uurroosters moet begrepen worden is niet zo duidelijk.

TABEL 66: FLEXIBILITEITSYSTEMEN: ALGEMEEN OVERZICHT VAN TOEPASSING EN EFFECTEN, DEEL 1

		% ondernemingen dat het flexibiliteitsysteem toepast												vergelijk			
		Week-endwerk	Deeltijds werk	Variabele uurroosters voor deeltijdsen (1)	Nacht-werk	Contracten van bepaalde duur	Flexibele uurroosters	Overuren	Polyvalentie	Aanpassen verlofregeling	Freelancers of zelfstandigen	Inlenen personeel	Tijdelijke werkloosheid	Uitzendarbeid	% wn in onbepaalde duur	Uitbesteden als flex	
Totaal		29,1%	70,4%	28,0%	10,6%	17,9%	33,7%	31,1%	53,2%	15,4%	25,0%	10,5%	24,4%	43,2%	93,7%	12,6%	
Grootte	10-19 wn.	23,8%	59,6%	26,9%	5,1%	11,0%		24,0%		13,0%	23,8%	7,9%		32,9%	94,5%	Geen	
	20-49 wn.	32,8%	77,6%	25,3%	9,6%	14,8%		31,2%		14,4%	20,4%	8,0%		46,4%	94,5%	...	
	50-99 wn.	34,4%	85,9%	32,7%	21,9%	37,5%		56,3%		26,6%	35,9%	21,9%		68,8%	89,8%		
	+100 wn	46,0%	98,0%	39,6%	46,9%	65,3%		55,1%		24,0%	42,9%	28,6%		75,5%	88,6%		
Sector	Handel, Horeca	29,5%	71,7%	19,7%	4,9%	13,7%	24,0%	24,9%		13,9%	20,0%	7,8%		44,6%	93,5%	8,5%	
	Transport, post	31,4%	49,7%	49,3%	24,8%	13,6%	57,9%	53,6%		18,2%	21,6%	9,2%		34,0%	96,2%	22,2%	
	Zakelijke diensten	18,6%	78,3%	26,7%	7,8%	26,9%	35,1%	20,9%		15,4%	41,9%	16,2%		45,7%	94,1%	17,1%	
	Pers. diensten	42,6%	96,7%	44,1%	19,7%	37,7%	48,4%	37,7%		18,0%	32,3%	19,7%		50,0%	87,3%	8,2%	

N = 702

(1) N = 567, enkel de gebruikers van deeltijds

TABEL 67 FLEXIBILITEITSYSTEMEN: ALGEMEEN OVERZICHT VAN TOEPASSING EN EFFECTEN, DEEL 2

		% ondernemingen dat het flexibiliteitsysteem toepast													vergelijk		
		Week-endwerk	Deeltijds werk	Variabele uurroosters voor deeltijdsen (1)	Nachtwerk	Contracten van bepaalde duur	Flexibele uurroosters	Overuren	Polyvalentie	Aanpassen verlofregeling	Freelancers of zelfstandigen	Inlenen personeel	Tijdelijke werkloosheid	Uitzendarbeid	% onbepaalde duur	Uitbesteden als flex	
Totaal		29,1%	70,4%	28,0%	10,6%	17,9%	33,7%	31,1%	53,2%	15,4%	25,0%	10,5%	24,4%	43,1%	93,7%	12,6%	
W-type	Bedienden	23,2%	76,9%	Geen ...	5,0%	24,8%	28,6%	21,4%	Geen ...	30,3%	Geen ...	3,8%	48,7%	Geen ...	10,9%		
	Gemengd	36,5%	77,6%		7,6%	15,6%	26,2%	28,5%		22,5%		27,5%	45,4%		8,0%		
	Arbeiders	26,8%	56,9%		19,4%	13,8%	46,9%	42,9%		22,4%		40,6%	35,4%		19,3%		
Uitzendarbeid	Ja	Geen ...	75,5%	Geen ...	12,9%	24,3%	Geen ...	34,5%	Geen ...	16,6%	31,1%	13,8%		92,4%	9,5%		
	Nee		66,4%		9,1%	12,8%		28,4%		14,2%	20,5%	7,9%		94,7%	15,2%		
U-type	Bedienden	Geen ...			7,5%	30,8%	Geen ...	24,8%	Geen ...	13,1%	Geen ...		12,3%		Geen ...	5,5%	
	Arbeiders				17,3%	19,4%		42,5%		19,4%			27,9%		12,8%		
Pieken	Nee	Geen statistisch significante verschillen						24,6%	46,8%	Geen ...			14,3%	33,1%	Geen ...	14,7%	
	Ja							34,0%	56,2%				29,0%	47,7%		8,5%	

N = 702

(1) N = 597 enkel de gebruikers van deeltijds

Lege cellen: geen statistisch significante verschillen

TABEL 68 FLEXIBILITEITSYSTEMEN: ALGEMEEN OVERZICHT VAN TOEPASSING EN EFFECTEN, DEEL 3

		% ondernemingen dat het flexibiliteitsstelsel toepast (ja/nee)													vergelijk	
		Week-endwerk	Deeltijds werk	Variabele uurroosters voor deeltijdsen (1)	Nachtwerk	Contracten van bepaalde duur	Flexibele uurroosters	Overuren	Polyvalentie	Aanpassen verlofregeling	Freelancers of zelfstandigen	Inlenen personeel	Tijdelijke werkloosheid	Uitzendarbeid	% onbepaalde duur	Uitbesteden als flex
Totaal		29,1%	70,4%	28,0%	10,6%	17,9%	33,7%	31,1%	53,2%	15,4%	25,0%	10,5%	24,4%	43,1%	93,7%	12,6%
Inzet-index	Geen	25,9%	66,4%	Geen ...	9,1%	12,8%	Geen statistisch significante verschillen							93,8%	15,2%	
	Beperkt	30,5%	72,1%		11,2%	20,8%	93,5%	9,7%								
	Intensief	43,9%	88,1%		19,4%	38,8%	87,9%	7,6%								
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen											Geen ...			
Ploegen	Ja	56,3%	78,4%	37,7%	47,1%	39,8%	39,8%	47,1%	Geen ...	23,9%	Geen ...	17,0%	Geen ...	62,5%	Geen ...	
	Nee	25,5%	69,3%	26,6%	6,0%	33,1%	33,1%	29,0%		14,2%		9,8%		40,6%		
Uitbesteden als flex	Ja	Geen statistisch significante verschillen				45,8%	Geen statistisch significante verschillen			40,6%	Geen ...	33,3%	Geen ...	92,7%		
	Nee					32,1%				22,6%		23,1%		96,6%		
% onbepaalde duur		Geen statistisch significante verschillen				77%	Geen statistisch significante verschillen				89%	Geen statistisch ...		93,7%	96,5%	

N = 702

(1) N = 597 enkel de gebruikers van deeltijds

Lege cellen: geen statistisch significante verschillen

5.5.3 *Gelijktijdige toepassing*

Ondertussen is het duidelijk dat ondernemingen meer dan één flexibiileitsysteem inzetten. Geen enkel systeem is afdoende om alle noden aan flexibiliteit in één keer op te lossen. In **TABEL 69** en **TABEL 70** wordt de optelsom gemaakt van de 12 besproken systemen (of 13 wanneer uitzendarbeid er bij opgenomen wordt). Gemiddeld wordt in een onderneming in de dienstensector 3,8 systemen tegelijk ingezet (uitzendarbeid meegerekend). Dat aantal is veel hoger voor de grootste ondernemingen (6,4) en bij de persoonlijke diensten (5,2). Het ligt zoals verwacht ook hoger bij het W-type arbeiders (4,1) en het U-type arbeiders (4,9). Het aantal neemt ook toe naarmate bedrijven 'hoger' scoren op onze Variatie-indicator en Inzetindex. We zien ondanks de beperkte effecten toch een verschil naargelang er pieken zijn (4,0 bij ondernemingen met pieken tegenover 3,3 bij deze zonder). Ook voor ploegen zien we het verwachte effect.

Bij de marktsituatie zien we tenslotte ook een duidelijk effect: naarmate de respondenten de markt waarin hun bedrijf werkt als beter inschatten stijgt ook het aantal ingezette flexibiileitsystemen. Dit kan doen vermoeden dat flexibiileitsystemen in het algemeen eerder een antwoord zijn op onzekerheid over een mogelijke groei dan op pieken in de productie (voor de analyse van de marktsituatie, zie paragraaf 4.7 vanaf pagina 91).

TABEL 69: GEMIDDELD AANTAL FLEXIBILITEITSYSTEMEN, INCLUSIEF UITZENDARBEID

		Aantal van de 12 voorgestelde flexibiliteitsystemen dat wordt toegepast (zonder uitzendarbeid)	Aantal van de 13 voorgestelde flexibiliteitsystemen dat wordt toegepast (mét uitzendarbeid)
		Gemiddeld aantal	Gemiddeld aantal
Totaal		3,4	3,8
Grootte	10-19 wn.	3,0	3,3
	20-49 wn.	3,3	3,8
	50-99 wn.	4,6	5,3
	+100 wn	5,6	6,4
Sector	Handel, Horeca	3,0	3,5
	Transport, post	3,9	4,3
	Zakelijke diensten	3,4	3,9
	Persoonlijke diensten	4,7	5,2
W-type	Bedienden	3,1	3,6
	Gemengd	3,4	3,9
	Arbeiders	3,7	4,1
Uitzend-arbeid	Ja	3,7	4,7
	nee	3,2	3,2
U-type	Bedienden	3,5	4,5
	Arbeiders	3,9	4,9

N =333, ondernemingen die aangeworven hebben; op 2 na passen maken die allemaal gebruik van uitzendarbeid (gewogen op aandeel gebruikers per groottecategorie)

Anova: p = ,035 (grootte) ,007 (sector) ,000 (U-type)

TABEL 70: GEMIDDELD AANTAL FLEXIBILITEITSSYSTEMEN, INCLUSIEF UITZENDARBEID, VOLGENS VARIATIEINDICATOR, INZETINDEX, PIEKEN, PLOEGEN EN MARKTSITUATIE

		Aantal van de 12 voorgestelde flexibiliteitsystemen dat wordt toegepast (zonder uitzendarbeid)	Aantal van de 13 voorgestelde flexibiliteitsystemen dat wordt toegepast (mét uitzendarbeid)
		Gemiddeld aantal	Gemiddeld aantal
Totaal		3,4	3,8
Variatie-indicator	Klein	3,5	4,5
	Medio	4,3	5,3
	Groot	4,3	5,3
Inzetindex	geen	3,2	3,2
	beperkt	3,5	4,5
	intensief	4,5	5,5
Pieken	ja	3,6	4,0
	neen	3,0	3,3
Ploegen	ja	4,9	5,5
	neen	3,2	3,6
Markt-situatie	sterk groeiende markt	4,8	5,5
	groeiende markt	3,4	3,9
	stabiele markt	3,4	3,8
	krimpene markt	3,4	3,8
	sterk krimpene markt	2,8	3,2

N = 702

5.5.4 *Beperken van overuren of andere vormen van flexibiliteit*

Wanneer men het aanbod aan flexibiliteitsystemen als een markt beschouwt, zou men kunnen veronderstellen dat ondernemingen zullen trachten om wat te schuiven met de systemen wanneer de ongewenste effecten (prijs, welzijn werknemers) te omvangrijk worden of wanneer men botst op de wettelijke beperkingen van een systeem en zou willen overstappen naar een ander.

We hebben de 'concurrentie' tussen de flexibiliteitsystemen proberen samen te vatten in drie uitspraken waarbij uitzendarbeid afgewogen wordt tegenover overuren en tijdelijke contracten.

"Als de regeling voor overuren soepeler was zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben" is de eerste uitspraak (**TABEL 71**). De hoogste score hierop is voor 'niet akkoord' (36,5%, 2,5% helemaal niet akkoord) tegenover 25,2% akkoord en 2,9% helemaal akkoord. Er is echter een bijzonder grote groep die voor de neutrale optie kiest (32,9%). Bij de kleinste ondernemingen is dat zelfs de grootste groep. Bij de grootste ondernemingen (50-99wn en +100wn) is er echter wel een duidelijke meerderheid voor niet akkoord (52,4% en 59,2% en nog eens 2% helemaal niet akkoord bij de grootste). De antwoorden voor niet akkoord gaan bijna allemaal ten koste van de neutrale optie. De grootste ondernemingen zien dus soepeler overuren niet ten koste gaan van uitzendarbeid, er is met andere woorden in deze context geen "substitutie". De kleinere ondernemingen hebben daar iets meer twijfel over. Er is opmerkelijk genoeg geen verschil volgens sector, maar wel volgens het W-type. Dat ligt dan in de lijn van de verwachtingen die we kunnen hebben na studie van het grootte-effect: de arbeidersondernemingen (veel kleine ondernemingen) kiezen vooral voor de neutrale optie terwijl de bediendeondernemingen (meer grote ondernemingen) iets minder twijfelen en voor niet akkoord kiezen. Er is ook een verschil merkbaar naargelang het om gebruikers van uitzendarbeid gaat: gebruikers twijfelen minder en kiezen voor niet akkoord, niet-gebruikers twijfelen meer en kiezen dan minder voor niet akkoord. Dit zien we ook weerspiegeld in de kruising met de inzetindex. Opvallend is daar dat de intensieve gebruikers wel vaker voor akkoord kiezen (33,3%).

De grootste groep binnen onze respondenten hebben dus zelf niet zo'n goed idee van de mogelijke substitutie, maar uiteindelijk antwoordt men dan toch eerder 'neen'. Dit gezegd zijnde is er dan toch nog een kwart van de ondernemingen die stellen dat een soepeler overurenregeling hen minder naar uitzendarbeid zou doen grijpen. In elk geval heeft het antwoord op de uitspraak geen verband met het inzetten van overuren, al weten we op basis van Tabel 68 (bladzijde 127) dat gebruikers van uitzendarbeid meer gebruik maken van de overuren én dat overuren voornamelijk gebruikt worden in arbeidersbedrijven.

Een variante op deze uitspraak is *“Door het inzetten van uitzendkrachten kunnen we het aantal overuren beperken”* (TABEL 72). Behoudens het kwart dat voor de neutrale optie kiest (25,4%) zijn de antwoorden precies gelijk gespreid over (helemaal) akkoord en (helemaal) niet akkoord – het lijkt wel een spiegelbeeld. Dat blijft zo voor alle grootteklassen en sectoren en ook voor het W- en U-type – ondanks de verschillende toepassing van overuren in die types. We zien wel een verschuiving naargelang het gebruik van uitzendarbeid: gebruikers gaan opvallend vaker akkoord (46,2% en 3,7% helemaal) en dat gaat vooral ten koste van de neutrale optie. Zoals gewoonlijk is dat verschil nog groter voor de intensieve gebruikers. De gebruikers van overuren gaan vaker niet akkoord met de uitspraak, zoals stilaan gewoonlijk ten koste van de neutrale antwoorden, zeker gezien de ‘praktijkmensen’ de substitutie niet zien zitten.

Wanneer we de antwoorden op deze twee uitspraken samen leggen dan zien we aanduidingen voor een licht substitutie-effect, maar een versoepeling van de regeling voor overuren zou die substitutie waarschijnlijk niet veel verhogen.

De eerste uitspraak hebben we herhaald maar dan voor tijdelijke contracten: *“Als tijdelijke contracten flexibeler toepasbaar waren, zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben.”* (TABEL 73). De antwoorden liggen toch net iets anders dan voor de overuren. Meer respondenten lijken een substitutie te zien: 37,0% gaat akkoord met de uitspraak, 3,5% zelfs helemaal akkoord. Niettemin zijn er verder vooral veel gelijkenissen: er is veel twijfel (31,0% neutraal) en naarmate de ondernemingen groter zijn wordt er vaker niet akkoord geantwoord, vooral ten koste van de neutrale antwoorden. Gebruikers van uitzendarbeid hebben zoals gewoonlijk een meer uitgesproken mening maar hun antwoorden gaan beide richtingen uit, behalve bij de intensieve gebruikers waar maar liefst 52,3% akkoord gaat.

Voor de tijdelijke contracten zien we dus wel een zeker substitutie-effect, al blijft het ook hier binnen kleine marges. Dat blijkt ook uit de kruising met de toepassing van tijdelijke contracten. Ondernemingen waar tijdelijke contracten worden toegepast scoren zoals verwacht lager op de neutrale optie. Ze kiezen iets vaker voor ‘niet akkoord’ maar even vaak voor ‘akkoord’. De verschillen zijn significant maar niettemin klein.

TABEL 71: UITSpraak "ALS DE REGELING VOOR OVERUREN SOEPELER WAS Zouden WE MINDER UITZENDARBEID NODIG HEBBEN."

		Als de regeling voor overuren soepeler was zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben.					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		2,9%	25,2%	32,9%	36,5%	2,5%	100,0%
grootte	10-19 wn.	3,8%	24,2%	37,2%	31,4%	3,3%	100,0%
	20-49 wn.	2,4%	29,6%	30,0%	36,0%	2,0%	100,0%
	50-99 wn.	,0%	20,6%	27,0%	52,4%	,0%	100,0%
	+100 wn	2,0%	16,3%	20,4%	59,2%	2,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type	Bedienden	3,4%	21,5%	27,4%	46,4%	1,3%	100,0%
	Gemengd	2,7%	26,7%	33,2%	34,0%	3,4%	100,0%
	Arbeiders	2,4%	26,9%	37,5%	30,0%	3,2%	100,0%
Uitzend-arbeid	Ja	3,4%	25,6%	25,3%	43,2%	2,5%	100,0%
	Nee	2,6%	24,7%	38,7%	31,5%	2,6%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzet-index	geen	2,6%	24,7%	38,7%	31,5%	2,6%	100,0%
	beperkt	3,9%	23,6%	26,7%	42,6%	3,1%	100,0%
	intensief	1,5%	33,3%	19,7%	45,5%	,0%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Overuren toepassen		Geen statistisch significante verschillen					

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 72: UITSpraak "DOOR HET INZETTEN VAN UITZENDKRACHTEN KUNNEN WE HET AANTAL OVERUREN BEPERKEN"

		Door het inzetten van uitzendkrachten kunnen we het aantal overuren beperken					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		2,6%	34,6%	25,4%	34,6%	2,8%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen					
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzend- arbeid	Ja	3,7%	46,2%	16,0%	32,3%	1,8%	100,0%
	Nee	1,9%	25,8%	32,6%	36,3%	3,5%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Variatie- indicator	Klein	1,8%	48,7%	16,4%	31,4%	1,8%	100,0%
	Medio	11,3%	41,5%	17,0%	28,3%	1,9%	100,0%
	Groot	2,9%	48,6%	14,3%	31,4%	2,9%	100,0%
Inzet- index	geen	1,9%	25,8%	32,6%	36,3%	3,5%	100,0%
	beperkt	3,5%	42,6%	16,3%	35,3%	2,3%	100,0%
	intensief	4,5%	59,7%	14,9%	20,9%		100,0%
Overuren toepassen	Ja	3,0%	34,5%	16,6%	43,4%	2,6%	100,0%
	Nee	2,5%	34,6%	29,4%	30,6%	2,9%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 73: UITSpraak “ALS TIJDELIJKE CONTRACTEN FLEXIBELER TOEPASBAAR WAREN, Zouden WE MINDER UITZENDARBEID NODIG HEBBEN.”

		Als tijdelijke contracten flexibeler toepasbaar waren, zouden we minder uitzendarbeit nodig hebben.					Totaal
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal		3,5%	37,0%	31,0%	27,5%	1,1%	100,0%
grootte	10-19 wn.	3,8%	34,9%	34,1%	26,2%	1,0%	100,0%
	20-49 wn.	4,0%	40,8%	30,4%	23,6%	1,2%	100,0%
	50-99 wn.	,0%	36,5%	22,2%	41,3%		100,0%
	+100 wn	2,0%	34,7%	20,4%	40,8%	2,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen					
W-type		Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeit	Ja	4,0%	38,2%	22,2%	34,8%	,9%	100,0%
	Nee	3,0%	36,0%	37,9%	22,2%	,9%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen					
Inzet-index	geen	3,0%	36,0%	37,9%	22,2%	,9%	100,0%
	beperkt	4,7%	34,5%	24,8%	34,9%	1,2%	100,0%
	intensief	1,5%	52,3%	12,3%	33,8%	,0%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen					
Tijdelijke contracten toepassen	Ja	8,1%	37,5%	22,1%	31,6%	,7%	100,0%
	Nee	2,6%	36,8%	32,9%	26,6%	1,1%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

5.5.5 Andere flexibiliteitinstrumenten: inzetindexen

Op de volgende pagina's wordt een meer gedetailleerd overzicht gegeven van de ingewonnen informatie over de verschillende flexibiliteitssystemen. Voor elk systeem werd een inzetindex opgesteld met de gekende drie posities, zij het dat de berekening werd vereenvoudigd:

Geen	geen toepassing
Beperkt	toepassing, maar voor een beperkt percentage van het personeel
Intensief	toepassing voor een aanzienlijk percentage van het personeel

De grens tussen 'beperkt' en 'intensief' werd telkens ad hoc vastgesteld maar beperkt tot drie mogelijke posities: 50% of meer, 30% of meer en 10% of meer van het personeel. In de kolomhoofden staat telkens de gebruikte grens vermeld. Er werd geen correctie toegepast voor de kleine ondernemingen door naast het percentage ook een aantal personen op te nemen in de berekening.

Dat betekent dat voor kleine ondernemingen het moeilijker is om een hoge score te halen voor elk van de inzetindexen.

Gezien de steeds wisselende criteria en de lage norm die hier en daar moet gehanteerd worden is een bijkomend criterium in de praktijk moeilijk te berekenen. Daarom worden de indexen gepresenteerd 'zoals ze zijn'.

Deze inzetindexen worden telkens voorgesteld met de klassieke set variabelen.

De driedeling heeft als effect dat zowat alle kruisingen significant blijken te zijn, ook deze die met de tweedeling toepassen versus niet toepassen niet significant waren. Enkel met de Variatie-indicator zijn er nergens statistisch significante verbanden.

De reeks tabellen wordt afgesloten met een overzichtstabel (**TABEL 86** op bladzijde 150) waarin de partiële correlaties staan weergegeven, gecontroleerd op grootte. Daaruit blijkt een beperkte correlatie tussen al deze systemen. Enkel rond het weekendwerk is een reeks correlaties van belang te zien met variabele uurroosters voor deeltijdsen, nachtwerk en in mindere mate contracten van bepaalde duur. Er is wel een negatieve correlatie met het al dan niet inzetten van deeltijdsen. We zien ook een verband tussen inlenen van personeel en het werken met freelancers of zelfstandigen. Hier zal allicht in zeker mate een begripsverwarring of overlap in zitten.

Wat zijn correlaties?

Correlaties zijn eenvoudige cijfers die tussen -1 en 1 variëren. Hoe groter het cijfer, hoe sterker de correlatie. Negatieve cijfers duiden op een omgekeerd verband. De interpretatie is echter een ander paar mouwen. Afhankelijk van de tak van de wetenschap waarin men werkt ligt de lat om een correlatie als relevant te beschouwen hoger of lager. Er bestaat geen objectieve maatstaf, elke grens is arbitrair. Wij vinden een correlatie lager dan $,20$ (of hoger dan $-,20$) niet sterk genoeg om relevant te zijn. Pas vanaf $,30$ (of $-,30$) is er sprake van een sterk verband. Deze grenzen worden wel vaker gehanteerd in de sociale wetenschappen.

Wat zijn 'partiële correlaties gecontroleerd op grootte'?

Wanneer men reden heeft om aan te nemen dat er tussen de bestudeerde variabelen ook een derde, intermediërende variabele aan het werk is kan men daarvoor een correctie toepassen. De correlaties tussen elke variabele en de grootte worden dan eerst berekend en een combinatie van beide wordt dan verrekend (afgetrokken) van de correlatie tussen de twee variabelen in kwestie. Het veronderstelde effect van de intermediërende variabele wordt dan teniet gedaan. Deze methode is vrij efficiënt. Meestal controleren we onze correlaties op grootte omdat grootte bijna overal een duidelijk effect heeft. Zo vermijden we dat de correlaties eigenlijk het grootte-effect weergeven.

Tenslotte is er nog een oefening met het al dan niet inzetten van ploegen (**TABEL 87** op 150 e.v.).

TABEL 74: INZETINDEX WEEKENDWERK

		Inzetindex weekendwerk			Totaal
		Geen	beperkt (1-49,9%)	intensief (+50%)	
Totaal		70,9%	27,0%	2,1%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	76,2%	23,8%		100,0%
	20-49 wn.	67,2%	32,8%		100,0%
	50-99 wn.	65,6%	26,6%	7,8%	100,0%
	+100 wn	54,0%	24,0%	22,0%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	70,5%	28,8%	,7%	100,0%
	Transport, post	68,6%	29,4%	2,0%	100,0%
	Zakelijke diensten	81,4%	17,1%	1,6%	100,0%
	Persoonlijke diensten	57,4%	29,5%	13,1%	100,0%
W-type	Bedienden	76,8%	20,7%	2,5%	100,0%
	Gemengd	63,5%	35,0%	1,5%	100,0%
	Arbeiders	73,2%	24,8%	2,0%	100,0%
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen			
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet-index	geen	74,0%	24,4%	1,6%	100,0%
	beperkt	69,5%	28,6%	1,9%	100,0%
	intensief	55,2%	37,3%	7,5%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 75: INZETINDEX FLEXIBELE UURROOSTERS

		Inzetindex Flexibele uurroosters voor deeltijdsen			Totaal
		Geen	beperkt (1-49,9%)	intensief (+50%)	
Totaal		66,2%	30,2%	3,6%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	67,3%	32,7%		100,0%
	20-49 wn.	67,6%	32,4%		100,0%
	50-99 wn.	60,9%	18,8%	20,3%	100,0%
	+100 wn	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	78,5%	20,2%	1,2%	100,0%
	Transport, post	34,6%	60,8%	4,6%	100,0%
	Zakelijke diensten	69,8%	24,0%	6,2%	100,0%
	Persoonlijke diensten	55,7%	34,4%	9,8%	100,0%
W-type	Bedienden	71,4%	23,1%	5,5%	100,0%
	Gemengd	74,0%	24,4%	1,5%	100,0%
	Arbeiders	53,4%	43,1%	3,6%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	68,0%	26,5%	5,5%	100,0%
	Nee	64,8%	33,3%	1,9%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet- index	geen	64,8%	33,3%	1,9%	100,0%
	beperkt	70,2%	25,6%	4,3%	100,0%
	intensief	59,7%	29,9%	10,4%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 76: INZETINDEX OVERUREN

		Inzetindex overuren			Totaal
		Geen	beperkt (1-49,9%)	intensief (+50%)	
Totaal		68,8%	27,9%	3,3%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	76,0%	24,0%		100,0%
	20-49 wn.	68,8%	31,2%		100,0%
	50-99 wn.	43,8%	40,6%	15,6%	100,0%
	+100 wn	44,9%	24,5%	30,6%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	74,9%	23,6%	1,5%	100,0%
	Transport, post	46,7%	48,7%	4,6%	100,0%
	Zakelijke diensten	79,1%	15,5%	5,4%	100,0%
	Persoonlijke diensten	61,3%	30,6%	8,1%	100,0%
W-type	Bedienden	78,2%	18,8%	2,9%	100,0%
	Gemengd	71,5%	26,2%	2,3%	100,0%
	Arbeiders	57,1%	38,2%	4,7%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	65,5%	28,6%	5,8%	100,0%
	Nee	71,6%	27,3%	1,2%	100,0%
U-type	Bedienden	75,2%	21,4%	3,4%	100,0%
	Arbeiders	57,5%	34,6%	7,8%	100,0%
Inzet- index	geen	71,6%	27,3%	1,2%	100,0%
	beperkt	69,0%	27,1%	3,9%	100,0%
	intensief	52,2%	34,3%	13,4%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 77: INZETINDEX

		Inzetindex polyvalentie			Totaal
		Geen	beperkt (1-49,9%)	intensief (+50%)	
Totaal		46,7%	51,1%	2,1%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	44,0%	56,0%		100,0%
	20-49 wn.	50,4%	49,6%		100,0%
	50-99 wn.	46,9%	42,2%	10,9%	100,0%
	+100 wn	49,0%	30,6%	20,4%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	46,1%	52,9%	1,0%	100,0%
	Transport, post	49,0%	49,0%	2,0%	100,0%
	Zakelijke diensten	47,7%	47,7%	4,6%	100,0%
	Persoonlijke diensten	44,3%	50,8%	4,9%	100,0%
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
Uitzend- arbeid	Ja	45,1%	51,5%	3,4%	100,0%
	Nee	48,0%	50,8%	1,2%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet-index		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 78: INZETINDEX DEELTIJDS

		Inzetindex deeltijds			Totaal
		Geen	beperkt (1-29,9%)	intensief (+30%)	
Totaal		29,7%	65,9%	4,4%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	40,4%	59,6%		100,0%
	20-49 wn.	22,4%	75,6%	2,0%	100,0%
	50-99 wn.	14,1%	78,1%	7,8%	100,0%
	+100 wn	2,0%	51,0%	46,9%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	28,2%	69,3%	2,4%	100,0%
	Transport, post	50,7%	48,0%	1,3%	100,0%
	Zakelijke diensten	21,5%	71,5%	6,9%	100,0%
	Persoonlijke diensten	3,3%	77,0%	19,7%	100,0%
W-type	Bedienden	23,1%	69,3%	7,6%	100,0%
	Gemengd	22,4%	74,1%	3,4%	100,0%
	Arbeiders	43,1%	54,5%	2,4%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	24,5%	69,9%	5,5%	100,0%
	Nee	33,6%	62,9%	3,5%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet- index	geen	33,6%	62,9%	3,5%	100,0%
	beperkt	27,8%	67,6%	4,6%	100,0%
	intensief	11,9%	79,1%	9,0%	100,0%

N = 702

N = 451 voor de kruising met inzetindex, ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 79: INZETINDEX DEELTIJDS MET VARIABEL

		Inzetindex deeltijds met variabel uurrooster			Totaal
		Geen	beperkt (1-29,9%)	intensief (+30%)	
Totaal		71,9%	25,8%	2,3%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	73,1%	26,9%		100,0%
	20-49 wn.	74,7%	23,7%	1,5%	100,0%
	50-99 wn.	68,5%	31,5%	,0%	100,0%
	+100 wn	59,2%	22,4%	18,4%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	80,3%	18,0%	1,7%	100,0%
	Transport, post	50,7%	49,3%	,0%	100,0%
	Zakelijke diensten	73,3%	24,8%	2,0%	100,0%
	Persoonlijke diensten	55,9%	35,6%	8,5%	100,0%
W-type	Bedienden	73,2%	22,4%	4,4%	100,0%
	Gemengd	76,0%	23,0%	1,0%	100,0%
	Arbeiders	64,6%	34,0%	1,4%	100,0%
Uitzendarbeit	Geen statistisch significante verschillen				
U-type	Geen statistisch significante verschillen				
Variatie-indicator	Geen statistisch significante verschillen				
Inzetindex	Geen statistisch significante verschillen				

N = 702

N = 451 voor de kruising met inzetindex, ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 80: INZETINDEX NACHTWERK

		Inzetindex nachtwerk			Totaal
		Geen	beperkt (1-29,9%)	intensief (+30%)	
Totaal		89,3%	8,6%	2,1%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	94,9%	5,1%		100,0%
	20-49 wn.	90,4%	8,4%	1,2%	100,0%
	50-99 wn.	78,1%	15,6%	6,3%	100,0%
	+100 wn	53,1%	28,6%	18,4%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	95,1%	4,6%	,2%	100,0%
	Transport, post	75,2%	19,6%	5,2%	100,0%
	Zakelijke diensten	92,2%	5,4%	2,3%	100,0%
	Persoonlijke diensten	79,0%	12,9%	8,1%	100,0%
W-type	Bedienden	95,4%	3,4%	1,3%	100,0%
	Gemengd	92,4%	6,5%	1,1%	100,0%
	Arbeiders	80,6%	15,4%	4,0%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	87,1%	9,8%	3,1%	100,0%
	Nee	90,9%	7,7%	1,4%	100,0%
U-type	Bedienden	87,1%	9,8%	3,1%	100,0%
	Arbeiders	90,9%	7,7%	1,4%	100,0%
Inzet- index	geen	88,4%	8,9%	2,7%	100,0%
	beperkt	79,2%	15,1%	5,7%	100,0%
	intensief	88,6%	8,6%	2,9%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 81: INZETINDEX CONTRACTEN BEPAALDE DUUR

		Inzetindex contracten bepaalde duur			Totaal
		Geen	beperkt (1-29,9%)	intensief (+30%)	
Totaal		82,1%	16,6%	1,3%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	89,0%	11,0%		100,0%
	20-49 wn.	85,2%	14,8%		100,0%
	50-99 wn.	63,5%	36,5%	,0%	100,0%
	+100 wn	34,7%	44,9%	20,4%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	86,3%	13,4%	,2%	100,0%
	Transport, post	86,4%	13,0%	,6%	100,0%
	Zakelijke diensten	73,1%	24,6%	2,3%	100,0%
	Persoonlijke diensten	63,3%	28,3%	8,3%	100,0%
W-type	Bedienden	75,2%	21,8%	2,9%	100,0%
	Gemengd	84,4%	15,2%	,4%	100,0%
	Arbeiders	86,2%	12,6%	1,2%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	75,7%	22,5%	1,8%	100,0%
	Nee	87,2%	11,9%	,9%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet- index	geen	87,2%	11,9%	,9%	100,0%
	beperkt	79,2%	19,3%	1,5%	100,0%
	intensief	62,1%	34,8%	3,0%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor de kruising met inzetindex, ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 82: INZETINDEX AANPASSEN VERLOFREGELING

		Inzetindex aanpassen verlofregeling			Totaal
		Geen	beperkt (1-29,9%)	intensief (+30%)	
Totaal		84,6%	12,6%	2,8%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	87,0%	13,0%		100,0%
	20-49 wn.	85,6%	10,8%	3,6%	100,0%
	50-99 wn.	73,4%	15,6%	10,9%	100,0%
	+100 wn	76,0%	14,0%	10,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen			
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
Uitzend- arbeid	Ja	83,4%	12,3%	4,3%	100,0%
	Nee	85,6%	12,8%	1,6%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet- index	geen	85,6%	12,8%	1,6%	100,0%
	beperkt	87,2%	10,1%	2,7%	100,0%
	intensief	69,7%	21,2%	9,1%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 83: INZETINDEX FREELANCERS OF ZELFSTANDIGEN

		Inzetindex Freelancers of zelfstandigen			Totaal
		Geen	beperkt (1-29,9%)	intensief (+30%)	
Totaal		75,1%	24,0%	,9%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	76,2%	23,8%		100,0%
	20-49 wn.	79,6%	19,6%	,8%	100,0%
	50-99 wn.	64,1%	31,3%	4,7%	100,0%
	+100 wn	57,1%	38,8%	4,1%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	80,0%	19,7%	,2%	100,0%
	Transport, post	78,4%	21,6%		100,0%
	Zakelijke diensten	58,1%	38,8%	3,1%	100,0%
	Persoonlijke diensten	67,7%	29,0%	3,2%	100,0%
W-type	Bedienden	69,7%	28,2%	2,1%	100,0%
	Gemengd	77,5%	22,5%	,0%	100,0%
	Arbeiders	77,9%	21,7%	,4%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	68,9%	29,5%	1,5%	100,0%
	Nee	79,7%	19,9%	,5%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet- index	geen	79,7%	19,9%	,5%	100,0%
	beperkt	68,6%	30,2%	1,2%	100,0%
	intensief	70,1%	26,9%	3,0%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 84: INZETINDEX INLEVEN PERSONEEL

		Inzetindex inlenen personeel			Totaal
		Geen	beperkt (1-9,9%)	intensief (+10%)	
Totaal		89,3%	8,9%	1,9%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	91,8%	7,4%	,8%	100,0%
	20-49 wn.	92,0%	7,2%	,8%	100,0%
	50-99 wn.	76,9%	16,9%	6,2%	100,0%
	+100 wn	71,4%	18,4%	10,2%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	92,2%	6,6%	1,2%	100,0%
	Transport, post	90,8%	8,5%	,7%	100,0%
	Zakelijke diensten	83,8%	11,5%	4,6%	100,0%
	Persoonlijke diensten	79,0%	17,7%	3,2%	100,0%
W-type		Geen statistisch significante verschillen			
Uitzend- arbeid	Ja	86,2%	11,1%	2,8%	100,0%
	Nee	92,1%	7,0%	,9%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen			
Inzet- index	geen	92,1%	7,0%	,9%	100,0%
	beperkt	86,4%	10,9%	2,7%	100,0%
	intensief	83,8%	11,8%	4,4%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 85: INZETINDEX TIJDELIJKE WERKLOOSHEID

		Inzetindex tijdelijke werkloosheid			Totaal
		Geen	beperkt (1-9,9%)	intensief (+10%)	
Totaal		75,6%	13,8%	10,6%	100,0%
Grootte		Geen statistisch significante verschillen			
Sector	Handel, Horeca	73,7%	12,7%	13,7%	100,0%
	Transport, post	70,6%	22,9%	6,5%	100,0%
	Zakelijke diensten	87,7%	7,7%	4,6%	100,0%
	Persoonlijke diensten	75,4%	11,5%	13,1%	100,0%
W-type	Bedienden	96,2%	2,1%	1,7%	100,0%
	Gemengd	72,5%	13,7%	13,7%	100,0%
	Arbeiders	59,4%	24,8%	15,7%	100,0%
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen			
U-type	Bedienden	87,7%	8,2%	4,1%	100,0%
	Arbeiders	72,1%	16,8%	11,2%	100,0%
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen			
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen			

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 86: PARTIËLE CORRELATIES TUSSEN DE FLEXIBILITEITS-INZETINDEXEN, GECONTROLEERD OP GROOTTE

	Inzetindex uitzendarbe id	weekendwe rk inzetindex (50)	flexibele uurroosters inzetindex (50)	overuren inzetindex (50)	polyvalentie inzetindex (50)	deeltijds inzetindex (30)	deeltijds met variabel uurrooster inzetindex (30)	nachtwerk inzetindex (30)	contracten bepaalde duur inzetindex (30)	aanpassen verlofregeli ng inzetindex (30)	freelancers of zelfstandig en inzetindex (30)	inlenen personeel inzetindex (10)	tijdelijke werklooshei d inzetindex (10)
Inzetindex uitzendarbeit	1,00	-0,01	0,01	0,16	0,03	-0,20	-0,08	-0,05	0,01	0,12	0,02	0,07	-0,01
weekendwerk inzetindex (50)	-0,01	1,00	0,16	0,15	0,06	0,23	0,28	0,43	0,19	0,06	0,08	-0,06	-0,03
flexibele uurroosters inzetindex (50)	0,01	0,16	1,00	0,14	0,18	0,01	0,31	0,13	0,11	0,15	0,09	0,09	0,03
overuren inzetindex (50)	0,16	0,15	0,14	1,00	0,13	-0,16	-0,05	0,19	0,07	0,15	0,11	0,11	0,01
polyvalentie inzetindex (50)	0,03	0,06	0,18	0,13	1,00	0,02	-0,01	0,11	0,11	0,13	0,13	0,08	0,09
deeltijds inzetindex (30)	-0,20	0,23	0,01	-0,16	0,02	1,00	0,36	0,15	0,39	-0,15	0,01	-0,01	-0,01
deeltijds met variabel uurrooster inzetindex (30)	-0,08	0,28	0,31	-0,05	-0,01	0,36	1,00	0,16	0,21	-0,06	0,01	-0,04	-0,01
nachtwerk inzetindex (30)	-0,05	0,43	0,13	0,19	0,11	0,15	0,16	1,00	0,19	0,06	0,05	0,00	-0,01
contracten bepaalde duur inzetindex (30)	0,01	0,19	0,11	0,07	0,11	0,39	0,21	0,19	1,00	-0,06	0,15	0,04	-0,06
aanpassen verlofregeling inzetindex (30)	0,12	0,06	0,15	0,15	0,13	-0,15	-0,06	0,06	-0,06	1,00	0,00	0,07	0,01
freelancers of zelfstandigen inzetindex (30)	0,02	0,08	0,09	0,11	0,13	0,01	0,01	0,05	0,15	0,00	1,00	0,21	-0,02
inlenen personeel inzetindex (10)	0,07	-0,06	0,09	0,11	0,08	-0,01	-0,04	0,00	0,04	0,07	0,21	1,00	0,06
tijdelijke werkloosheid inzetindex (10)	-0,01	-0,03	0,03	0,01	0,09	-0,01	-0,01	-0,01	-0,06	0,01	-0,02	0,06	1,00

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

Opmaak-code: Normaal: correlatie van -,19 en lager of ,19 en hoger, grijs: correlaties tussen -,189 en ,189 of niet-significant.

TABEL 87: PLOEGEN VOLGENS INZETINDEXEN FLEXIBILITEITSYSTEMEN

		Werkt u met een ploegensysteem ? We bedoelen ermee 2 of meer shiften.		Totaal
		ja	neen	
Totaal		21,9%	78,1%	100,0%
weekendwerk inzetindex (50)	Neen	14,1%	85,9%	100,0%
	beperkt (1-49,9%)	29,6%	70,4%	100,0%
	intensief (+50%)	66,7%	33,3%	100,0%
flexibele uurroosters inzetindex (50)	Neen	19,4%	80,6%	100,0%
	beperkt (1-49,9%)	19,1%	80,9%	100,0%
	intensief (+50%)	44,9%	55,1%	100,0%
overuren inzetindex (50)	Neen	15,2%	84,8%	100,0%
	beperkt (1-49,9%)	23,6%	76,4%	100,0%
	intensief (+50%)	56,6%	43,4%	100,0%
polyvalentie inzetindex (50)	Neen	18,6%	81,4%	100,0%
	beperkt (1-49,9%)	19,9%	80,1%	100,0%
	intensief (+50%)	60,0%	40,0%	100,0%
deeltijds inzetindex (30)	Neen	10,5%	89,5%	100,0%
	beperkt (1-29,9%)	20,2%	79,8%	100,0%
	intensief (+30%)	48,0%	52,0%	100,0%
deeltijds met variabel uurrooster inzetindex (30)	Neen	21,5%	78,5%	100,0%
	beperkt (1-29,9%)	27,2%	72,8%	100,0%
	intensief (+30%)	50,0%	50,0%	100,0%

Vervolgt...

VERVOLG VAN TABEL 87: PLOEGEN VOLGENS INZETINDEXEN FLEXIBILITEITSYSTEMEN

		Werkt u met een ploegensysteem ? We bedoelen ermee 2 of meer shiften.		Totaal
		ja	neen	
Totaal		21,9%	78,1%	100,0%
nachtwerk inzetindex (30)	Neen	10,5%	89,5%	100,0%
	beperkt (1-29,9%)	65,4%	34,6%	100,0%
	intensief (+30%)	73,9%	26,1%	100,0%
contracten bepaalde duur inzetindex (30)	Neen	15,1%	84,9%	100,0%
	beperkt (1-29,9%)	33,3%	66,7%	100,0%
	intensief (+30%)	57,5%	42,5%	100,0%
aanpassen verlofregeling inzetindex (30)	Neen	19,4%	80,6%	100,0%
	beperkt (1-29,9%)	28,3%	71,7%	100,0%
	intensief (+30%)	45,0%	55,0%	100,0%
freelancers of zelfstandigen inzetindex (30)	Neen	20,6%	79,4%	100,0%
	beperkt (1-29,9%)	23,2%	76,8%	100,0%
	intensief (+30%)	46,7%	53,3%	100,0%
inlenen personeel inzetindex (10)	Neen	20,2%	79,8%	100,0%
	beperkt (1-9,9%)	27,6%	72,4%	100,0%
	intensief (+10%)	41,9%	58,1%	100,0%
tijdelijke werkloosheid inzetindex (10)	Neen	21,2%	78,8%	100,0%
	beperkt (1-9,9%)	24,5%	75,5%	100,0%
	intensief (+10%)	23,1%	76,9%	100,0%

N = 702

5.6 Besluit

Flexibiliteit kan ruim geïnterpreteerd worden. Ook het uitbesteden van basisactiviteiten kan een flexibiliteitsmaatregel zijn. 21,6% van de ondernemingen in de dienstensectoren besteden hun basisactiviteiten geheel of gedeeltelijk uit. Middelgrote ondernemingen en ondernemingen van het W-type arbeiders besteden wat vaker uit. Bij aanwezigheid van pieken (en dan doorgaans ook meer flexibiliteitsmaatregelen) zien we ook meer basisactiviteiten uitbesteed worden. Ook het werken in een niet-stabiele markt leidt tot meer uitbesteden. Uitbesteden wordt door velen wel degelijk als een alternatief voor uitzendarbeid beschouwd.

Van de flexibiliteitsmaatregelen die betrekking hebben op de inzet van werknemers zijn polyvalentie en deeltijds werk het meest verspreid. In het algemeen zien we geen effect van uitzendarbeid op de andere flexibiliteitsystemen: gebruikers van uitzendarbeid zetten in het algemeen ook meer andere flexibiliteitsystemen in dan de niet-gebruikers. Er is dus niet echt sprake van een substitutie-effect. Dat wordt bevestigd bij het voorleggen van een aantal uitspraken daaromtrent, behalve in het geval van contracten van bepaalde duur waar er wel in zekere mate sprake is van twee 'concurrerende' systemen. Ondernemingen met pieken zetten vaker uitzendkrachten in en ook meer andere flexibiliteitsystemen, maar de verschillen zijn beperkt.

Dat alles belet niet dat 93,7% van de werknemers in de dienstensectoren een contract van onbepaalde duur hebben. Dat verschilt niet volgens sector of W-type. Alleen in de grootste ondernemingen ligt dat doorgaans enkele procenten lager.



6. Uitbesteding van HRM-activiteiten

6.1 Inleiding: nieuwe producten

Twee verschillende drijfveren hebben uitzendbureaus er toe aangezet op zoek te gaan naar 'nieuwe' producten en diensten: de krapte op de arbeidsmarkt eind jaren '90 en het wegvallen van de zogenaamde beschottenregeling.

Eind jaren negentig, rond het uitvoeren van de enquête naar uitzendarbeid in de industrie, bleek er een uitzonderlijke krapte op de arbeidsmarkt te zijn. Ook de uitzendbureaus ervaren moeilijkheden om kandidaten te vinden. Dat trachtten ze te counteren door vooreerst hun inspanningen om kandidaten te vinden te verhogen, voornamelijk door het aantrekken van nieuwe doelgroepen die moeilijker hun weg op de arbeidsmarkt vinden. Er werden projecten opgezet met organisaties of instellingen die een betere toegang tot deze doelgroepen hebben dan de uitzendkantoren zelf en er werden inspanningen gedaan om door het uitbreiden van hun eigen opleidingsaanbod, al dan niet in samenwerking met andere partners, meer kandidaten klaar te stomen voor een job als uitzendkracht. Ook de eerste pogingen om uitzendkrachten vaster aan het kantoor te binden werden op poten gezet. Nu de krapte op de arbeidsmarkt is verdwenen zijn al deze inspanningen op een lager pitje gezet. Enkel het aanspreken van de oudere werknemers blijft een belangrijk actiepunt. Een tweede spoor was het ontwikkelen van een reeks diensten op maat voor de werkgevers, waardoor het product uitzendarbeid aantrekkelijker zou worden. Het ging dan vooral over vergevorderde vormen van administratieve vereenvoudiging, opleiding op maat, het installeren van in-housekantoren, assistentie bij loopbaanbegeleiding, enzovoort. Veel van die inspanningen blijven nu nog behouden. Een aparte set van extra diensten binnen dit spoor wordt gevormd door het aanbieden van diensten die voorheen tot de sfeer van de andere domeinen van de private arbeidsbemiddeling behoorden, waartussen vroeger de zogenaamde beschotten stonden. De centrale idee achter al de veranderingen is dat de uitzendkantoren steeds meer evolueren naar een partner voor de personeelsdienst, aan wie steeds meer taken kunnen worden toevertrouwd.

In dit onderzoek gaat de aandacht uit naar enerzijds een aantal diensten binnen de private arbeidsbemiddeling die nu ook onder de paraplu van een uitzendgroep kunnen worden aangeboden en een aantal verwante activiteiten waarvan reeds gekend is dat ze in belangrijke mate worden uitbesteed.

Eerst wordt de toepassing van outplacement en interim-management bekeken, daarna komen aan bod: loonadministratie, loopbaanbegeleiding, organisatieadvies, rekrutering & selectie, opleidingen en assessment. Tenslotte wordt met behulp van de antwoorden op een aantal stellingen gepeild naar de algemene houding ten opzichte van de uitzendkantoren als 'partners'.

6.2 Gebruik van outplacement en interim-management

Twee nieuwe diensten zijn duidelijk herkenbaar: outplacement en interim management. Beide werden aan de respondent voorgelegd door te vragen of men er wel eens gebruik van maakt. De respondent kon antwoorden met ja of nee.

7,6% van de ondernemingen in de diensten maakt wel eens gebruik van outplacement (**TABEL 88**). Op basis van de media-aandacht zou men kunnen vooronderstellen dat het veel vaker gebruikt wordt; dat is dan waarschijnlijk omdat in de grootste bedrijven de toepassing veel groter is: maar liefst 32,7% van de ondernemingen met 100 of meer werknemers maakt er wel eens gebruik van.

Verder zien we dat het gebruik hoger ligt in de sector van de zakelijke diensten (13,8%) en dat het voornamelijk een aangelegenheid is voor bedienden: in 15,5% van de ondernemingen van het W-type bedienden maakt meer er wel eens gebruik van tegenover 3,5% bij het W-type arbeiders. We zien een weerspiegeling daarvan bij het U-type. Dat (intensieve) gebruikers van uitzendarbeid vaker gebruik maken van outplacement zal allicht niet vreemd zijn aan het algemene gebruikersprofiel (grote bedrijven, bedienden).

Interim management (**TABEL 89**) wordt nog minder gebruikt: 4,8% van de ondernemingen in de diensten. We zien wel meer gebruik bij grotere ondernemingen (tot 10,2% voor de ondernemingen met 100 of meer werknemers). Afgezien van een iets grotere toepassing bij gebruikers van uitzendarbeid zijn er verder geen effecten.

TABEL 88: GEBRUIK VAN OUTPLACEMENT

		Maakt u wel eens gebruik van outplacement?		Totaal
		Ja	nee	
Totaal		7,6%	92,4%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	3,8%	96,2%	100,0%
	20-49 wn.	5,6%	94,4%	100,0%
	50-99 wn.	18,8%	81,3%	100,0%
	+100 wn	32,7%	67,3%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	5,1%	94,9%	100,0%
	Transport, post	8,4%	91,6%	100,0%
	Zakelijke diensten	13,8%	86,2%	100,0%
	Persoonlijke diensten	9,8%	90,2%	100,0%
W-type	Bedienden	15,5%	84,5%	100,0%
	Gemengd	4,2%	95,8%	100,0%
	Arbeiders	3,5%	96,5%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	10,8%	89,2%	100,0%
	Nee	5,1%	94,9%	100,0%
U-type	Bedienden	13,7%	86,3%	100,0%
	Arbeiders	8,9%	91,1%	100,0%
Inzetindex	geen	5,1%	94,9%	100,0%
	beperkt	8,9%	91,1%	100,0%
	intensief	19,4%	80,6%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen		

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 89: GEBRUIK VAN INTERIM-MANAGEMENT

		Maakt u wel eens gebruik van interim-management?		Totaal
		Ja	nee	
Totaal		4,8%	95,2%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	5,1%	94,9%	100,0%
	20-49 wn.	3,2%	96,8%	100,0%
	50-99 wn.	4,7%	95,3%	100,0%
	+100 wn	10,2%	89,8%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen		
W-type		Geen statistisch significante verschillen		
Uitzendarbeid	Ja	5,2%	94,8%	100,0%
	Nee	4,2%	95,8%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen		
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen		
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen		

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

6.3 Uitbesteden van HRM-activiteiten

Naast de twee herkenbare producten die niet echt helemaal onder de noemer uitbesteden vallen kan men ook een reeks activiteiten binnen HRM vinden die uitbestedbaar zijn – die men dus vroeger zelf deed. Het gaat om loonadministratie, loopbaanbegeleiding, organisatieadvies, rekrutering & selectie, opleidingen en assessment. Deze reeks werd voorgelegd aan de respondenten met telkens de vraag of men die activiteit geheel of gedeeltelijk uitbesteedt, of dat men het niet uitbesteedt maar dat het er wel voor in aanmerking komt, dat men het zeker niet zal uitbesteden of dat het niet van toepassing is (omdat men de activiteit niet doet). De resultaten worden in aparte tabellen per activiteit weergegeven (**TABEL 90 TOT TABEL 95**)

Zoals te verwachten valt wordt **loonadministratie** door zeer veel ondernemingen uitbesteed: 82,4%. Het aandeel ondernemingen dat het niet uitbesteedt maar vindt dat het er wel voor in aanmerking komt is dan weer de kleinste van de volledige reeks – slechts 1,1%. Het lijkt wel alsof het plafond hier is bereikt, gezien bijna alle overblijvende ondernemingen (14,7%) zeggen dat ze het zeker niet gaan uitbesteden. Merkwaardig genoeg zijn er toch nog een aantal ondernemingen (1,9%) die zeggen dat uitbesteden van loonadministratie niet van toepassing is. Dat zouden overheidsbedrijven kunnen zijn, maar dat blijkt niet het geval (niet in tabel). Grote ondernemingen besteden dit minder uit dan kleine en zijn in verhouding ook meer overtuigd om dat niet te doen. Verder is er geen enkel verband met de andere courante kenmerken.

Loopbaanbegeleiding wordt niet zoveel uitbesteed, slechts 5,3% met weliswaar 2,6% voor wie dat in aanmerking komt. Dat valt deels te begrijpen door de 44,2% voor wie het niet van toepassing is (vooral kleine bedrijven, 51,9% bij de 10-19) maar er is toch ook een belangrijke groep (47,8%) die dat niet wil uitbesteden. Er is geen verband met sector of W-type en ook niet met het al dan niet gebruiken van uitzendarbeid of de inzetindex, maar wel met de variatie in het gebruik van uitzendarbeid (hoe meer variatie, hoe meer uitbesteding). Verder is het ook opvallend dat ondernemingen die basisactiviteiten uitbesteden vaker loopbaanbegeleiding (7,4%) uitbesteden dan deze die dat niet doen (4,7%).

Organisatieadvies wordt door 12,5% van de dienstenondernemingen geheel of gedeeltelijk uitbesteed. Er is een duidelijk grootte-effect (van 9,7% voor de kleinste tot 26,5% voor de grootste ondernemingen) wat in de lijn ligt van vaststellingen in de verschillende edities van het TOA-onderzoek⁷ waaruit duidelijk blijkt dat grotere ondernemingen meer organisatie-issues hebben. Dat blijkt ook uit de dalende scores voor 'niet van toepassing' naarmate het om grotere ondernemingen gaat. Het grootte-effect is waarschijnlijk de achterliggende factor voor het vaker uitbesteden van organisatieadvies bij gebruikers van uitzendarbeit (en in sterkere mate de intensieve gebruikers). Gemengde bedrijven blijken dit ook meer uit te besteden (17,5%) dan bedrijven met voornamelijk arbeiders (6,3%) of bedienden (13,4%).

Ook voor het uitbesteden van **rekrutering & selectie** zien we een gelijkaardig patroon: een sterk grootte-effect: 32,6% besteedt geheel of gedeeltelijk uit, waarbij dat slechts 28,9% is voor de kleinste ondernemingen en 46,0% voor de grootste. 'Niet van toepassing' scoort hier laag, net zoals 'het komt in aanmerking'. Wie het niet uitbesteedt wil dat vooral zelf blijven doen. Ook hier een effect met uitzendarbeit (gebruikers besteden het meer uit) en met het W-type en dus ook U-type (vaker voor bedienden), maar niet met het uitbesteden van basisactiviteiten.

Voor wat de **opleidingen** (52,3% geheel of gedeeltelijk) betreft wordt ook vaker door grote dan kleine ondernemingen uitbesteed: 81,6% van de grootste besteedt geheel of gedeeltelijk uit, 45,3% van de kleinste. Opvallend is de dubbele houding van de kleine ondernemingen: ze scoren relatief hoog voor 'niet van toepassing' – wat de klassieke vaststelling bevestigt dat kleinere ondernemingen minder vaak opleiden – maar ook voor 'besteden we zeker niet uit'. Er lijkt dus ook hier een vrij rechtlijnig verband te zijn tussen grootte en het uitbesteden, waarbij de grootte de intermediaire variabele is. Rekening houdend met het groter aandeel arbeidersbedrijven bij de kleine ondernemingen zien verder dan ook de te verwachten effecten: meer uitbesteed in de ondernemingen van het W-type bedienden, meer uitbesteed in de sectorgroepen met een relatief groter aandeel bedienden (zakelijke diensten, persoonlijke diensten) en met uitzendarbeit. Er is wel geen verband met het U-type, wat bevestigt dat het hier voornamelijk om een grootte-effect gaat.

Tenslotte is er nog **assessment**, wat door 11,7% van de diensten-ondernemingen geheel of gedeeltelijk wordt uitbesteed. De relatief lage score wordt in eerste instantie bepaald door de optie om dat toch zelf te doen (49,2%) en in tweede instantie omdat men het niet toepast (36,6%). Ook hier zien we eenzelfde patroon als bij de opleidingen met grootte als dominante factor en de daaruit volgende effecten (meer uitbesteding bij bediendebedrijven, bij intensieve toepassers van uitzendarbeit maar geen effect op U-type en variatie-indicator). We zien hier wel een weliswaar klein effect met het uitbesteden van basisactiviteiten.

⁷ Zie Delagrange 1999 en 2003.

Opmerkelijk is dat er geen enkel verband kon vastgesteld worden met de marktsituatie (geen tabel).

In **TABEL 96** (bladzijde 168) worden de verschillende activiteiten onderling met elkaar in verband gebracht. Het grootte-effect is hier weg gefilterd. Er lijken twee concentraties te zijn: loonadministratie en rekrutering & selectie tonen een relevant onderling verband. Dat zijn de enige elementen die met loonadministratie samen voorkomen. De overige activiteiten komen vaak samen voor, met als opvallende scores de correlaties tussen assessment, loopbaanbegeleiding en organisatieadvies.

In het algemeen is het opvallend dat een **sterk grootte-effect** samengaat met een sterk effect inzake de inzet van uitzendarbeid, wat ons leidt tot het vermoeden dat het grootte-effect hier een sterke intermediërende rol heeft. Dat betekent dat in de praktijk de ondernemingen die deze activiteiten uitbesteden waarschijnlijk ook belangrijke klanten voor uitzendarbeid zijn, maar dat er geen rechtstreeks verband kan aangetoond worden tussen de inzet van uitzendarbeid of de modaliteiten ervan en de uitbesteding van HRM-activiteiten. Ongetwijfeld biedt het samen voorkomen van uitzendarbeid en uitbesteden van HRM-activiteiten wel mogelijkheden voor de uitzendbureaus of hun zusterbedrijven in andere activiteiten om aan kruisbestuiving te doen.

TABEL 90: UITBESTEDEN VAN LOONADMINISTRATIE

		Loonadministratie				Totaal
		besteden we geheel of gedeeltelijk uit	besteden we niet uit maar het komt in aanmerking	besteden we zeker niet uit	niet van toepassing	
Totaal		82,4%	1,1%	14,7%	1,9%	100,0%
Grootte	10-19 wn.	83,4%	1,0%	13,8%	1,8%	100,0%
	20-49 wn.	84,0%	1,2%	13,2%	1,6%	100,0%
	50-99 wn.	79,7%	,0%	17,2%	3,1%	100,0%
	+100 wn	69,4%	2,0%	26,5%	2,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen				
W-type		Geen statistisch significante verschillen				
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen				
U-type		Geen statistisch significante verschillen				
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen				
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen				
Uitbesteden basisact.		Geen statistisch significante verschillen				

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 91: UITBESTEDEN VAN LOOPBAANBEGELEIDING

		Loopbaanbegeleiding				Totaal
		besteden we geheel of gedeeltelijk uit	besteden we niet uit maar het komt in aanmerking	besteden we zeker niet uit	niet van toepassing	
Totaal		5,3%	2,6%	47,8%	44,2%	100,0%
grootte	10-19 wn.	4,3%	1,3%	42,5%	51,9%	100,0%
	20-49 wn.	6,0%	2,4%	52,4%	39,2%	100,0%
	50-99 wn.	7,8%	7,8%	53,1%	31,3%	100,0%
	+100 wn	6,0%	8,0%	60,0%	26,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen				
W-type		Geen statistisch significante verschillen				
Uitzendarbeid		Geen statistisch significante verschillen				
Inzetindex		Geen statistisch significante verschillen				
Variatie-indicator	Klein	7,6%	1,3%	49,3%	41,8%	100,0%
	Medio	5,7%	3,8%	56,6%	34,0%	100,0%
	Groot	8,3%	8,3%	36,1%	47,2%	100,0%
Uitbesteden basisact.	ja	7,4%	2,5%	45,4%	44,8%	100,0%
	neen	4,7%	2,7%	48,6%	44,0%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 92: UITBESTEDEN VAN ORGANISATIEADVIES

		Organisatieadvies				Totaal
		besteden we geheel of gedeeltelijk uit	besteden we niet uit maar het komt in aanmerking	besteden we zeker niet uit	niet van toepassing	
Totaal		12,5%	6,5%	51,1%	29,9%	100,0%
grootte	10-19 wn.	9,7%	4,6%	50,8%	34,9%	100,0%
	20-49 wn.	12,0%	6,4%	54,6%	26,9%	100,0%
	50-99 wn.	20,0%	10,8%	49,2%	20,0%	100,0%
	+100 wn	26,5%	16,3%	38,8%	18,4%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen				
W-type	Bedienden	13,4%	11,3%	48,5%	26,8%	100,0%
	Gemengd	17,5%	5,3%	46,4%	30,8%	100,0%
	Arbeiders	6,3%	3,5%	58,3%	31,9%	100,0%
Uitzend-arbeid	Ja	17,5%	7,7%	46,3%	28,5%	100,0%
	Nee	8,6%	5,8%	54,5%	31,0%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen				
Inzet-index	geen	8,6%	5,8%	54,5%	31,0%	100,0%
	beperkt	16,3%	8,1%	43,8%	31,8%	100,0%
	intensief	20,9%	6,0%	56,7%	16,4%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen				
Uitbesteden basisact.	Ja	15,3%	8,0%	45,4%	31,3%	100,0%
	Nee	11,5%	6,3%	52,6%	29,6%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 93: UITBESTEDEN VAN REKRUTERING & SELECTIE

		Rekrutering & selectie				Totaal
		besteden we geheel of gedeeltelijk uit	besteden we niet uit maar het komt in aanmerking	besteden we zeker niet uit	niet van toepassing	
Totaal		32,6%	7,7%	49,5%	10,2%	100,0%
grootte	10-19 wn.	28,9%	6,6%	52,7%	11,8%	100,0%
	20-49 wn.	33,1%	8,4%	48,2%	10,4%	100,0%
	50-99 wn.	42,9%	9,5%	42,9%	4,8%	100,0%
	+100 wn.	46,0%	10,0%	40,0%	4,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen				
W-type	Bedienden	39,9%	12,2%	40,3%	7,6%	100,0%
	Gemengd	38,5%	8,8%	41,2%	11,5%	100,0%
	Arbeiders	19,4%	2,4%	67,2%	11,1%	100,0%
U-type	bedienden	44,2%	10,9%	37,4%	7,5%	100,0%
	arbeiders	48,3%	5,6%	40,0%	6,1%	100,0%
Uitzend- arbeid	ja	46,5%	8,0%	39,1%	6,5%	100,0%
	nee	21,9%	7,5%	57,8%	12,8%	100,0%
Inzet- index	geen	21,9%	7,5%	57,8%	12,8%	100,0%
	beperkt	47,3%	8,5%	36,8%	7,4%	100,0%
	intensief	44,8%	6,0%	46,3%	3,0%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen				
Uitbesteden basisact.		Geen statistisch significante verschillen				

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 94: UITBESTEDEN VAN OPLEIDINGEN

		Opleidingen				Totaal
		besteden we geheel of gedeeltelijk uit	besteden we niet uit maar het komt in aanmerking	besteden we zeker niet uit	niet van toepassing	
Totaal		52,3%	4,2%	33,5%	9,9%	100,0%
grootte	10-19 wn.	45,3%	2,8%	37,1%	14,8%	100,0%
	20-49 wn.	52,8%	6,0%	36,0%	5,2%	100,0%
	50-99 wn.	70,8%	6,2%	18,5%	4,6%	100,0%
	+100 wn.	81,6%	4,1%	12,2%	2,0%	100,0%
Sector	Handel, Horeca	52,8%	4,6%	35,0%	7,5%	100,0%
	Transport, post	41,2%	2,6%	38,6%	17,6%	100,0%
	Zakelijke diensten	60,8%	5,4%	25,4%	8,5%	100,0%
	Persoonlijke diensten	59,0%	3,3%	27,9%	9,8%	100,0%
W-type	Bedienden	60,1%	7,6%	23,9%	8,4%	100,0%
	Gemengd	55,3%	2,7%	30,5%	11,5%	100,0%
	Arbeiders	42,3%	2,8%	45,5%	9,5%	100,0%
Uitzend- arbeid	Ja	58,5%	4,6%	28,0%	8,9%	100,0%
	Nee	47,6%	4,0%	37,8%	10,7%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen				
Inzet- index	Geen	47,6%	4,0%	37,8%	10,7%	100,0%
	Beperkt	57,4%	4,7%	27,9%	10,1%	100,0%
	Intensief	63,6%	4,5%	27,3%	4,5%	100,0%
Variatie-indicator		Gemiddeld %				
Uitbesteden basisact.		Geen statistisch significante verschillen				

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 95: UITBESTEDEN VAN ASSESSMENT

		Assessment				Totaal
		besteden we geheel of gedeeltelijk uit	besteden we niet uit maar het komt in aanmerking	besteden we zeker niet uit	niet van toepassing	
Totaal		11,7%	2,5%	49,2%	36,6%	100,0%
grootte	10-19 wn.	10,2%	1,8%	49,9%	38,1%	100,0%
	20-49 wn.	7,2%	2,4%	51,6%	38,8%	100,0%
	50-99 wn.	23,1%	4,6%	44,6%	27,7%	100,0%
	+100 wn	31,3%	6,3%	37,5%	25,0%	100,0%
Sector		Geen statistisch significante verschillen				
W-type	Bedienden	13,0%	4,2%	50,0%	32,8%	100,0%
	Gemengd	16,0%	1,9%	40,8%	41,2%	100,0%
	Arbeiders	6,3%	1,6%	57,1%	35,0%	100,0%
Uitzend-arbeid	ja	16,0%	2,8%	42,8%	38,5%	100,0%
	nee	8,4%	2,3%	54,3%	35,0%	100,0%
U-type		Geen statistisch significante verschillen				
Inzet-index	geen	8,4%	2,3%	54,3%	35,0%	100,0%
	beperkt	15,9%	1,9%	40,3%	41,9%	100,0%
	intensief	17,9%	6,0%	50,7%	25,4%	100,0%
Variatie-indicator		Geen statistisch significante verschillen				
Uitbesteden basisact.	ja	14,7%	2,5%	46,0%	36,8%	100,0%
	nee	11,0%	2,5%	50,1%	36,4%	100,0%

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 96: PARTIËLE CORRELATIE TUSSEN HET UITBESTEDEN VAN HR-ACTIVITEITEN

	Loon- administratie	Loopbaan- begeleiding	Organisatie- advies	Recrutering & selectie	Opleidingen	Assessment
Loonadministratie	1,000			,207		,122
Loopbaanbegeleiding		1,000	,282		,199	,303
Organisatieadvies		,282	1,000	,230	,143	,379
Recrutering & selectie	,207	,145	,230	1,000	,219	,221
Opleidingen	,113	,199	,143	,219	1,000	,236
Assessment	,122	,303	,379	,221	,236	1,000

N = , gecontroleerd op grootte

Blanco = geen statistisch relevante scores

6.4 Een partner voor de personeelsafdeling

Bijna de helft van de ondernemingen in de dienstensectoren is het niet eens met de uitspraak dat “een belangrijk gedeelte van de activiteiten binnen de personeelsdiensten evengoed kan uitbesteed worden” (46,4% niet akkoord + 2,4% helemaal niet akkoord= 48,8%, **TABEL 97**). De overtuiging dat een belangrijk gedeelte van de taken binnen een personeelsdienst kan uitbesteed worden houdt geen verband met andere verwante aspecten. Dat blijkt enerzijds uit de totale afwezigheid van statistisch significante verbanden met de basisvariabelen (Tabel 97) en anderzijds uit de correlaties tussen de uitspraken in **TABEL 106** (op bladzijde 189, in de bijlage). Deze uitspraak (“D”) laat alleen een matig verband zien met de uitspraak over de prijs (“K”).

De antwoorden op de uitspraak “de uitzendkantoren zijn de meest geschikte partners voor onze personeelsbehoeftes” zijn niet zo arbitrair. Ook hier is bijna de helft van de ondernemingen in de dienstensectoren het niet eens met deze uitspraak (44,4% niet akkoord + 5,5% helemaal niet akkoord = 49,9%, **TABEL 98**). Hier blijken echter de ondernemingen van het W-type arbeiders vaker helemaal niet akkoord te zijn (9,4%). Dat effect zien we enigszins verdund ook bij de ondernemingen van het W-type gemengd en bij het U-type, waar gebruikers van voornamelijk uitzendarbeiders eveneens minder vaak akkoord gaan. Een ander opvallend verschil zien we bij de antwoorden van gebruikers versus niet-gebruikers van uitzendarbeid. Gebruikers blijken weliswaar iets meer te twijfelen over deze uitspraak (20,9% neutraal tegenover slechts 15,1% bij de niet-gebruikers, wat atypisch is) maar over het algemeen zien ze de uitzendkantoren als meest geschikte partners vaker zitten (2,5% helemaal akkoord + 39,7% akkoord = 42,2%).

Wie het met die stelling omtrent 'meest geschikte partners' eens is (zie **TABEL 106**, uitspraak "I") is het ook vaker eens met de stelling dat het een voordeel is dat men uitzendkrachten beter kan sturen dan onderaannemers ("B"); de stelling dat het een voordeel is dat uitzendwerk weinig extra werk oplevert voor de personeelsdienst ("G"); de stelling dat er alleen nog via uitzendarbeid kandidaten kunnen gevonden worden ("H"); de stelling over overuren beperken ("J") en die over de prijs die gunstig is ("K"). Het gemeenschappelijk kenmerk bij deze uitspraken lijkt een combinatie te zijn van nuttigheid en een redelijke prijs zonder echter een ruimere strategie er achter te zien. Dat lijkt te wijzen op een pragmatische onderstroom bij een deel van de (potentiële) gebruikers.

TABEL 97: UITSpraak "Een belangrijk gedeelte van de activiteiten binnen de personeelsdiensten kan evengoed uitbesteed worden"

	Een belangrijk gedeelte van de activiteiten binnen de personeelsdiensten kan evengoed uitbesteed worden					Totaal
	helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord	
Totaal	4,9%	35,1%	11,3%	46,4%	2,4%	100,0%
Grootte	Geen statistisch significante verschillen					
Sector	Geen statistisch significante verschillen					
W-type	Geen statistisch significante verschillen					
Uitzendarbeit	Geen statistisch significante verschillen					
Variatie-indicator	Geen statistisch significante verschillen					
Inzetindex	Geen statistisch significante verschillen					
Outplacement	Geen statistisch significante verschillen					
Interim management	Geen statistisch significante verschillen					
Uitbesteden van...	Loonadministratie	Geen statistisch significante verschillen				
	Loopbaanbegeleiding	Geen statistisch significante verschillen				
	Organisatieadvies	Geen statistisch significante verschillen				
	Rekrutering & selectie	Geen statistisch significante verschillen				
	Opleidingen	Geen statistisch significante verschillen				
	Assessment	Geen statistisch significante verschillen				

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

TABEL 98: UITSpraak "UITZENDKANTOREN ZIJN DE MEEST GESCHIKTE PARTNERS VOOR ONZE PERSONEELSBEHOEFTEs"

		Uitzendkantoren zijn de meest geschikte partners voor onze personeelsbehoeftes					Totaal	
		helemaal akkoord	akkoord	neutraal	niet akkoord	helemaal niet akkoord		
Totaal		1,3%	31,2%	17,6%	44,4%	5,5%	100,0%	
Grootte		Geen statistisch significante verschillen						
Sector		Geen statistisch significante verschillen						
W-type	Bedienden	1,3%	25,2%	21,4%	50,4%	1,7%	100,0%	
	Gemengd	,4%	37,8%	16,0%	40,5%	5,3%	100,0%	
	Arbeiders	2,0%	29,8%	15,7%	43,1%	9,4%	100,0%	
Uitzend-arbeid	Ja	2,5%	39,7%	20,9%	33,8%	3,1%	100,0%	
	Nee	,2%	24,7%	15,1%	52,6%	7,4%	100,0%	
U-type	Bedienden	2,1%	32,9%	23,3%	38,4%	3,4%	100,0%	
	Arbeiders	2,8%	44,7%	19,0%	30,7%	2,8%	100,0%	
Outplacement		Geen statistisch significante verschillen						
Interim management		Geen statistisch significante verschillen						
Uitbesteden van...	Loonadministratie	Geen statistisch significante verschillen						
	Loopbaanbegeleiding	Geen statistisch significante verschillen						
	Organisatieadvies	Geen statistisch significante verschillen						
	Rekrutering & selectie	Ja/mogelijk	1,3%	37,4%	16,6%	42,7%	2,0%	100,0%
		Nee/nvt	1,3%	25,9%	17,1%	47,7%	8,0%	100,0%
	Opleidingen	Geen statistisch significante verschillen						
	Assessment	Geen statistisch significante verschillen						

N = 702

N = 451 voor ondernemingen met uitzendkrachten

6.5 Besluit

Outplacement en interim management zijn enkel voor de grootste bedrijven van belang, waardoor er ook een onvermijdelijke band is met de inzet van uitzendarbeid. Loonadministratie en opleidingen zijn duidelijk de twee 'toppers': respectievelijk 82,4% en 52,3% besteedt dit minstens gedeeltelijk uit. Rekrutering en selectie volgt met 32,6%. Organisatieadvies, assessment en loopbaanbegeleiding worden elk door nauwelijks een op tien van de ondernemingen uitbesteed, al heeft dat zeker gedeeltelijk te maken met het niet aanwezig zijn van die activiteiten. Er lijkt bij de keuze van het al dan niet uitbesteden eerder een nutsfilosofie aan de grondslag te liggen dan een strategie. In het algemeen komt dit uitbesteden vooral voor bij de grotere ondernemingen. De uitzendkantoren zijn bij deze ondernemingen al aanwezig.

7. Algemeen besluit

43,2% van de dienstenondernemingen met meer dan 10 werknemers maken gebruik van uitzendarbeit, grote veel meer dan kleine, bedrijven van het W-type bedienen meer dan die van het W-type arbeiders. Er werken overigens veel arbeiders in deze dienstensectoren: 48% van de werknemers heeft een arbeidersstatuut. Ze zijn vaker terug te vinden in kleine dan in grote ondernemingen. De uitzendkrachten die men inzet hebben meestal hetzelfde statuut als de meeste werknemers. Het gevolg van dit alles is dat er in zekere mate een rode lijn te ontwaren is:

- klein ~ meer arbeiders ~ minder gebruik uitzendarbeit
- groot ~ meer bedienen ~ meer gebruik uitzendarbeit

Gebruikers van uitzendarbeit kennen doorgaans een inzet van een zevental uitzendkrachten, wat in de loop van het jaar kan oplopen tot 9,2 uitzendkrachten (gemiddelde). De variatie is daarmee redelijk beperkt. Ondanks de band tussen grootte, inzet en W-type zien we dat de gebruikers van het U-type arbeiders doorgaans meer uitzendkrachten tegelijk inzetten.

De duur van een uitzendopdracht is gemiddeld 56 dagen. Een derde van de uitzendopdrachten duurt langer dan 3 maanden. De meeste uitzendkrachten worden ingezet voor eenvoudige uitvoerende functies, maar er is toch een belangrijke groep van 28,6% van de ondernemingen waar meer uitzendkrachten worden ingezet in gespecialiseerde dan in eenvoudige uitvoerende functies. Wanneer er meer in gespecialiseerde functies wordt gewerkt duren de opdrachten gemiddeld ook langer.

De grootste groep ondernemingen zijn de niet-gebruikers maar dat is relatief, want 62,7% van die niet-gebruikers heeft wel al eerder eens uitzendkrachten ingezet. Voor de meesten was dat niet meer dan 1 of twee jaar geleden. Hun profiel verschilt niet zoveel van de huidige gebruikers, al zijn het iets vaker beperkte gebruikers geweest en ging het wat vaker om uitzendarbeiders en eenvoudige uitvoerende functies. Door dit profiel kan men aannemen dat kleine bedrijven in verhouding niet zoveel minder gebruik maken van uitzendarbeit dan lijkt op basis van het gebruik in één bepaald jaar.

Het belang van de drie hoofdmotieven ligt dicht bij elkaar: het percentage gebruikers dat vervangen een belangrijk motief acht is 48,4%, voor pieken opvangen is dat 47,0% en met een klein verschil komt rekruteren met 43,2%.

- **Rekruteren:** vaker belangrijk bij U-type arbeiders, al wordt er minder vaak gerekruteerd in deze kleinere bedrijven, bij bedienden is het motief minder belangrijk maar wordt er in verhouding vaker gerekruteerd ~ vaker langere opdrachten;
41,7% van de aangeworven personeelsleden hadden voor hun aanwerving een uitzendcontract, terwijl in 37,4% van de ondernemingen waar gerekruteerd werd er meerdere kanalen tegelijk werden gebruikt.;
- **Pieken opvangen:** vaker belangrijk bij U-type arbeiders ~ intensieve inzet en veel variatie ~ vaker korte opdrachten;
Pieken komen voor in 68,7% van de ondernemingen en zijn voor 67,7% ervan vaak of altijd voorspelbaar. Er is geen band met het W-type of U-type.
- **Vervangen:** het meest als enkelvoudig motief vernoemd, vaker belangrijk bij U-type bedienden ~ gemiddelde variatie ~verschillende duurtijden ~ vaker voor eenvoudige uitvoerende functies.

Daarnaast zijn er ook de comfortmotieven. De belangrijkste daarvan is het inzetten van extra personeel terwijl er een aanwervingsstop is: 53,9% van de ondernemingen erkent dit motief. Daarna volgt de toepassing van uitzendarbeit als sociaal-economische buffer, wat voor 35,5% relevant is en het beperken van het aantal vaste personeelsleden voor 27,3%. Vaste aanwerving staat dus ook voor de werkgevers hoger aangeschreven dan het tijdelijk werk geven. Dat blijkt ook uit de geringe bijval voor de idee dat het altijd handig is om uitzendkrachten in huis te hebben (14,9%). De appreciatie voor het administratie-vriendelijk zijn van uitzendarbeit en de gematigd gunstige houding ten opzichte van de prijs vervolledigen het beeld van een eerder omzichtige inzet van uitzendarbeit.

Dat beeld wordt versterkt wanneer de mogelijke belemmeringen van uitzendarbeit worden voorgelegd. Dat uitzendarbeit alleen voor eenvoudige functies kan wordt maar door een derde van de respondenten bevestigd. Er is een grote consensus over het tijdelijk karakter van uitzendarbeit (67,7%) en in iets mindere mate dat teveel uitzendkrachten niet goed zijn voor de sfeer (57,8%). Ook de vaststellingen over de aanleidingen om met uitzendarbeit te stoppen liggen in dezelfde lijn: meestal gaat het om het vervuld zijn van een van de drie hoofdmotieven (er is gerekruteerd, de vervanging is niet meer nodig of de pieken zijn voorbij dan wel op een andere manier opgevangen).

Uitbesteden wordt klaarblijkelijk als een alternatief voor uitzendarbeit gehanteerd. 21,6% van de ondernemingen in de dienstensectoren besteden hun basisactiviteiten geheel of gedeeltelijk uit. Middelgrote ondernemingen en ondernemingen van het W-type arbeiders besteden wat vaker uit. Bij aanwezigheid van pieken (en dan doorgaans ook meer flexibiliteitsmaatregelen) zien we ook meer uitbesteding van basisactiviteiten. Ook het werken in een niet-stabiele markt leidt tot meer uitbesteden.

Van de flexibiliteitsmaatregelen die betrekking hebben op de inzet van werknemers zijn polyvalentie en deeltijds werk het meest verspreid. In het algemeen zien we geen effect van uitzendarbeid op de andere flexibiliteitsystemen: gebruikers van uitzendarbeid zetten in het algemeen ook meer andere flexibiliteitsystemen in dan de niet-gebruikers. Er is dus niet echt sprake van een substitutie-effect. Ondernemingen met pieken zetten vaker uitzendkrachten in en ook meer andere flexibiliteitsystemen, maar de verschillen zijn beperkt. Dat alles belet niet dat 93,7% van de werknemers in de dienstensectoren een contract van onbepaalde duur hebben.

Outplacement en interim management zijn enkel voor de grootste bedrijven van belang, waardoor er ook een onvermijdelijke band is met de inzet van uitzendarbeid. Loonadministratie en opleidingen zijn duidelijk de twee 'toppers': respectievelijk 82,4% en 52,3% besteedt dit minstens gedeeltelijk uit. 'Rekrutering en selectie' volgt met 32,6%. Organisatieadvies, assessment en loopbaanbegeleiding worden elk door nauwelijks een op tien van de ondernemingen uitbesteed, al heeft dat zeker gedeeltelijk te maken met het niet aanwezig zijn van die activiteiten.



8. Vergelijking met de industrie anno 2000

8.1 Achtergrond: Arbeidsmarkt en economische toestand

In 1999, het jaar waarop de gegevens van het STV-onderzoek over uitzendarbeid in de Vlaamse industrie betrekking hebben, was de toestand van de economie en de arbeidsmarkt anders dan in 2003, het jaar waarop de gegevens van dit onderzoek betrekking op hebben.

In 1999 beleefden we een economisch sterk jaar en dit had onder meer voor de arbeidsmarkt het gevolg dat er voor het eerst sinds lange tijd een tekort aan arbeidskrachten was. Deze toestand heeft niet geduurd tot 2003. Dan was er al terug sprake van een moeilijke economische toestand en een eerder toenemende dan afnemende werkloosheid.

Inhoudelijk verwachten we daarom de volgende verschillen:

- Het belang van rekruteren zal in 2003 kleiner zijn dan in 1999; dit zal leiden tot een verminderd belang van het motief rekruteren en een verminderde inzet van uitzendarbeid;
- Er zullen minder pieken in de productie zijn dan in 1999, gezien pieken vaak samengaan met een economische vooruitgang; dit zal leiden tot een verminderde inzet van uitzendarbeid;
- De invloed van een economische buffer zal nu belangrijker zijn dan in 1999, maar gezien het beperkte effect daarvan op de effectieve inzet zal dit niet opwegen tegen de twee voorgaande effecten; dat geldt ook voor andere flexibiliteitsvormen zoals tijdelijke contracten.

Dit onderzoek is in slechts beperkte mate opgezet om een vergelijking tussen industrie en dienstensectoren mogelijk te maken. Niettemin zijn de meeste vragen identiek. Wanneer vragen toch zijn gewijzigd is dat meestal om op het verschil tussen het aandeel arbeiders en bedienden in de industrie en de diensten te anticiperen. Een aantal vergelijkingen wordt daardoor slechts mogelijk via een omweg (via het W- en U-type). Het hoeft geen betoog dat enige terughoudendheid daarbij geboden is.

Een vergelijking in detail lag dus buiten het bereik van dit onderzoek. De brochure over de inzet van uitzendarbeid in de industrie laat de lezer toe om snel de voornaamste cijfers te vergelijken. Wie echter de verschillen meer in detail wil bestuderen kan teruggrijpen naar het informatiedossier van de industrie⁸. De opbouw van beide rapporten is in grote lijnen dezelfde, zodat de resultaten op identieke vragen snel kunnen opgezocht worden. De presentatie verschilt qua vormgeving, maar de berekeningswijzen zijn identiek.

In de volgende paragrafen worden de voornaamste vergelijkingspunten besproken.

8.2 Inzet

In het jaar 1999 werden in de Vlaamse industrie in **70%** van de ondernemingen uitzendkrachten ingezet. In 2003 was dat in **43,2%** van de bedrijven in de Vlaamse diensten het geval. In de dienstensector wordt er dus duidelijk minder vaak een beroep op uitzendkrachten gedaan dan in de industrie. Het verschil is te groot om enkel door een veranderde economische context verklaard te kunnen worden.

De inzetindex geeft ons meer detail (**TABEL 99**). De vergelijking moeten we hier via een omweg maken. We vergelijken:

- de inzetindex van de uitzendarbeiders in de industrie met de inzetindex bij de ondernemingen van het W-type arbeiders in de diensten;
- en dan ook de inzetindex van de uitzendbedienden in de industrie met de inzetindex bij de ondernemingen van het W-type bedienden in de diensten.

Deze cijfers zijn het minst slecht vergelijkbaar.

Bij de gebruikers van uitzendarbeiders in de industrie in 1999 zijn er duidelijk veel meer intensieve gebruikers dan bij de arbeidersbedrijven in de diensten, bovenop het patroon dat er in de dienstenbedrijven minder gebruikers in het totaal zijn. Voor de bedienden ligt het net omgekeerd: er zijn meer gebruikers van uitzendbedienden in de diensten dan in de industrie en ze zijn vaker intensieve gebruikers. Wellicht heeft ook hier het grootte-effect een belangrijke rol: arbeidersbedrijven in de diensten zijn vaker kleine bedrijven, terwijl zowel grote als kleine bedrijven in de industrie voornamelijk arbeiders inzetten.

⁸ Zie Delagrangé 2001

In elk geval is de inzet in de dienstensector, onafhankelijk van arbeiders of bedienden, minder intensief dan in de industrie.

TABEL 99: INDICATIEVE VERGELIJKING VAN DE INZETINDEX INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003

		Industrie 1999		Diensten 2003		Industrie 1999		Diensten 2003	
		Uitzendarbeiders		Uitzendkrachten in W-type arbeiders		Uitzendbedienden		Uitzendkrachten in W-type bedienden	
Inzet-index	Geen	35,1%		64,6%		64,7%		51,5%	
	Beperkt	36,9%	64,9%	28,3%	35,4	32,7%	35,3%	36,3%	48,5%
	Intensief	28,0%		7,1%		2,6%		12,2%	
	Totaal	100,0%		100,0%		100,0%		100,0%	

8.3 Motieven

8.3.1 Hoofdmotieven

We vergelijken de cijfers over de uitzendarbeiders in de industrie met deze van de ondernemingen van het U-type arbeiders in de diensten, omdat het daar voornamelijk of uitsluitend over uitzendarbeiders gaat. Dezelfde redenering passen we toe voor de bedienden. Om verwarring te vermijden zijn de cijfers naast elkaar gezet in **TABEL 100**.

Dan blijkt dat voor de **arbeiders** de volgorde van de motieven dezelfde is (eerst pieken, dan rekruteren en dan vervangen) maar dat de percentages telkens wat lager liggen in de industrie. De inzet van uitzendarbeiders in de industrie en de diensten kent dus grosso modo dezelfde motieven.

Bij de **bedienden** ligt het helemaal anders. Rekruteren is daar in de industrie het belangrijkste, terwijl dat in de diensten het vervangen is. Pieken zijn voor de inzet van uitzendbedienden een motief zonder enig belang in de industrie maar staan op de tweede plaats in de diensten. Er is dus een aanzienlijk verschil tussen de inzet van uitzendbedienden in de industrie en deze in de diensten. Waarschijnlijk is de meest bepalende factor dat de bedienden in de industrie in ondersteunende functies zitten en in de diensten in de uitvoerende. Bij pieken is er doorgaans vooral nood aan uitvoerende en niet zozeer aan ondersteunende functies.

Kunnen de verschillen verklaard worden door de evoluties in de loop van 1999-2003? De verschillen van de arbeiders wellicht wel, gezien de verhoudingen dezelfde zijn en alleen de cijfers wat zijn gezakt, wat afgezien van het niet afgenomen belang van rekruteren in de lijn van de verwachtingen ligt. Voor de bedienden zijn de verschillen te groot om enkel door de veronderstelde evoluties verklaard te kunnen worden.

TABEL 100: BELANG VAN DE DRIE HOOFDMOTIEVEN IN DE INDUSTRIE ANNO 1999 EN DE DIENSTEN ANNO 2003 VOLGENS STATUUT VAN DE UITZENDKRACHTEN OF U-TYPE

	Industrie 1999	Diensten 2003	Industrie 1999	Diensten 2003
	Uitzendarbeiders	Uitzendkrachten in U-type arbeiders	Uitzendbedienden	Uitzendkrachten in U-type bedienden
Vervangen	40%	46%	42%	52%
Rekruteren	47%	50%	51%	35%
Pieken	61%	57%	19%	35%

8.3.2 Comfortmotieven

Het meest sprekende comfortmotief is ongetwijfeld de sociale buffer. De uitspraak werd op identiek dezelfde manier geformuleerd en de antwoordcategorieën waren dezelfde. Ze zijn ook op dezelfde manier samengevoegd.

TABEL 101: UITSpraak "UITZENDARBEID STELT ONS IN STAAT OM EEN BUFFER OP TE BOUWEN VOOR ALS HET ECONOMISCH BERGAF ZOU GAAN" VERGELIJKING INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003

	"Uitzendarbeid stelt ons in staat om een buffer op te bouwen voor als het economisch bergaf zou gaan"		
	(helemaal) akkoord	Neutraal	(helemaal) niet akkoord
Industrie 1999	36,7%	15,3%	47,9%
Diensten 2003	35,1%	22,1%	42,8%

De overeenkomst in de scores is treffend. De score voor neutraal ligt in de diensten in 2003 weliswaar 7% hoger, wat vooral 'ten koste' van de scores voor (helemaal) niet akkoord is gegaan. We weten dat in de diensten de gebruikers van uitzendarbeid minder vaak voor neutraal kiezen en dat het aantal gebruikers in de industrie hoger lag. Dat kan gedeeltelijk het verschil verklaren.

TABEL 102: UITSpraak "UITZENDKANTOREN ZIJN DE MEEST GESCHIKTE PARTNERS VOOR ONZE PERSONEELSBEHOEFTE" VERGELIJKING INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003

	<i>"Uitzendkantoren zijn de meest geschikte partners voor onze personeelsbehoeftes"</i>		
	(helemaal) akkoord	Neutraal	(helemaal) niet akkoord
Industrie 1999	45,2%	19,9%	34,9%
Diensten 2003	32,5%	17,6%	49,9%

In de industrie zag men de uitzendkantoren duidelijk vaker als partner voor de personeelsbehoeftes. Allicht wordt het verschil in belangrijke mate, zonet volledig, bepaald door het grotere belang van rekruteren via uitzendarbeid in de industrie. Voor deze hypothese vindt men enige bevestiging bij de scores op de uitspraak *"Een belangrijk gedeelte van de activiteiten binnen de personeelsdiensten kan evengoed uitbesteed worden"*. De scores liggen daar nagenoeg identiek. De houding ten opzichte van de uitzendkantoren is dus min of meer gelijklopend. Het effectieve gebruik wordt dan allicht door andere omstandigheden bepaald.

TABEL 103: UITSpraak "EEN BELANGRIJK GEDEELTE VAN DE ACTIVITEITEN BINNEN DE PERSONEELSDIENSTEN KAN EVENGOED UITBESTEED WORDEN" VERGELIJKING INDUSTRIE 1999 EN DIENSTEN 2003

	<i>"Een belangrijk gedeelte van de activiteiten binnen de personeelsdiensten kan evengoed uitbesteed worden"</i>		
	(helemaal) akkoord	Neutraal	(helemaal) niet akkoord
Industrie 1999	42,9%	10,0%	47,1%
Diensten 2003	40,0%	11,3%	48,8%

8.3.3 *Pieken en flexibiliteit*

Een belangrijke vaststelling in het rapport over de industrie was dat, afgezien van het aanzienlijke belang van pieken als motief voor het inzetten van uitzendarbeiders, pieken een slechts beperkte invloed hebben op de inzet van uitzendarbeid en bij uitbreiding bijna alle andere bestudeerde vormen van flexibiliteit. Hetzelfde fenomeen doet zich voor in de dienstensector. De ondernemingen worden er bijna even vaak met pieken geconfronteerd als in de industrie (69% in de diensten, 77,1% in de industrie). De voorspelbaarheid van pieken is in beide sectoren vrij groot, in die mate dat men zich kan afvragen of het werkelijk om pieken gaat.

8.4 **Besluit**

Op basis van deze beperkte vergelijking blijkt dat in de dienstensector er minder dan in de industrie gebruik gemaakt wordt van uitzendarbeid. Dat verschil is gedeeltelijk terug te brengen tot het verschil in het aandeel arbeiders en bedienden: de meeste ondernemingen in de industrie kennen voornamelijk arbeiders en zetten veel uitzendarbeiders in. In de diensten werken ook veel arbeiders, maar dan in verhouding vaker in de kleinere ondernemingen die vanzelf al minder gebruik maken van uitzendarbeid. Dat verschil wordt gedeeltelijk gecompenseerd door een duidelijk grotere inzet van uitzendbedienden in de dienstensector.

Deze verschillen worden verder vergroot door het beperkter belang van het motief 'pieken opvangen' in de diensten. Vervangen is er wat belangrijker (in de industrie kan het vervangen gedeeltelijk opgeslorpt worden door de uitzendkrachten die er zijn voor het opvangen van pieken) en rekruteren iets minder belangrijk. In de industrie is echter gebleken dat het vooral het motief pieken is dat voor een intensieve inzet van uitzendarbeiders zorgt. Dit gegeven is er niet in de diensten. Tenslotte zijn de bedienden in de industrie duidelijk een andere categorie dan de bedienden of zelfs de arbeiders in de diensten.

Daarmee zijn de voornaamste verschillen in kaart gebracht. Alle andere afwijkingen kunnen gelezen worden als een gevolg van de verschillende uitgangspositie. De houding ten opzichte van uitzendarbeid is niet wezenlijk verschillend.



9. Bijlagen

9.1 Voorwaarden voor het inzetten van uitzendkrachten

Het inzetten van uitzendkrachten is wettelijk aan drie basisvoorwaarden gebonden: er moet een geldig motief zijn, in sommige gevallen moet er een akkoord zijn met de vakbond en het uitzendkantoor waarmee men werkt moet erkend zijn.

9.1.1 Een 'wettelijk' motief

Een uitzendkracht kan ingezet worden voor drie verschillende redenen:

- De **vervanging** van een vaste werknemer wiens arbeidsovereenkomst tijdelijk geschorst is wegens ziekte, arbeidsongeschiktheid, arbeidsongeval, verlof, zwangerschapsverlof, syndicaal verlof of loopbaanonderbreking van korte duur. Het mag niet voor een werknemer wiens arbeidsovereenkomst is geschorst wegens staking, lock-out, slecht weer of economische problemen en niet voor werknemers wiens arbeidsovereenkomst is beëindigd.

Of...

- Een **tijdelijke vermeerdering** van het werk. Vroeger (tot 1997) moest het om een 'buitengewone vermeerdering' gaan, die onregelmatig of onvoorzien moest zijn. De nieuwe formulering is ruimer dan de oude.

Of...

- De uitvoering van een **uitzonderlijk werk** of een werk uit een lijst bepaald binnen een KB. Uitzonderlijk is alles wat niet tot de normale bedrijvigheid van de onderneming behoort en een bijzondere bekwaamheid vereist. Dit alles mag niet meer dan drie maand duren, behoudens enkele uitzonderingen. Er werden aan de lijst de vormingsprojecten en begeleidingen bij sluitingen toegevoegd, om een aantal sociale (invoeg-)projecten mogelijk te maken.

9.1.2 *Syndicaal akkoord*

In een aantal gevallen is een syndicale toestemming vereist. Voor de eerste twee 'wettelijke redenen' hangt dit deels af van de aanwezigheid van een syndicale vertegenwoordiging en deels van de reden van de schorsing van het arbeidscontract, voor de tijdelijke vermeerdering hangt het bovendien af van de duur van de vermeerdering van het werk. Voor de derde reden is het enkel nodig in een aantal uitzonderingsgevallen. Een beknopt overzicht is onder meer op de website van Federgon te vinden⁹.

Verder is uitzendarbeid lange tijd expliciet verboden geweest in de bouwsector, omdat men destijds van oordeel was dat in deze twee sectoren de kans op het verglijden naar illegale koppelbazerij te groot was. Uitzendarbeid is nu ook in de bouwsector mogelijk, zij het dat er een aantal beperkende regels gelden.

9.1.3 *Via een erkend uitzendbureau*

Het inzetten van uitzendkrachten kan enkel via een kantoor dat daar een erkenning voor heeft. Deze erkenning wordt door de Vlaamse Minister van Werk afgeleverd op advies van de ACPA (Advies Commissie Private Arbeidsbemiddeling). In die Commissie zijn de werkgevers en werknemersorganisaties vertegenwoordigd. Het secretariaat ervan berust bij de SERV. De minister kan alleen van het advies van de commissie afwijken indien hij zijn beslissing motiveert.

Een erkenning wordt altijd voor een onbepaalde duur gegeven. Wanneer blijkt dat het uitzendkantoor de verplichtingen niet naleeft kan de erkenning ingetrokken worden of omgezet in een erkenning voor een periode van 6 maanden. In die periode kan het kantoor de zaken terug in orde brengen.

9.1.4 *Betaling*

Voor het inzetten van een uitzendkracht wordt door het uitzendkantoor een factuur gemaakt voor een bedrag dat overeenstemt met het brutoloon van de uitzendkracht vermenigvuldigd met een coëfficiënt. Deze meerprijs wordt door de gebruiker (het inlenende bedrijf) betaald. Ze wordt dus niet afgehouden van het loon van de uitzendkracht.

⁹ <http://www.federgon.be/interim/nl/info/legal.htm>

De coëfficiënt varieert en is het voorwerp van commerciële onderhandelingen, maar zit meestal in de buurt van de waarde 2. De laatste jaren is deze waarde echter onmiskenbaar gedaald. Deze factuur is het enige wat de gebruikende onderneming betaalt, alle andere sociale lasten en kosten zijn voor rekening van het uitzendkantoor.

9.2 Arbeiders en bedienden bij de werknemers (W-type): detail

TABEL 104: VERHOUDING ARBEIDERS TOV BEDIENDEN BIJ DE WERKNEMERS

		% ondernemingen
Percentage arbeiders bij de werknemers	0% arbeiders	19,5%
	0,1-9,9%	8,9%
	10-19%	4,5%
	20-29,9%	5,0%
	30-39,9%	4,5%
	40-49,9%	4,5%
	50-59,9%	8,3%
	60-69,9%	8,4%
	70-79,9%	9,4%
	80-89,9%	13,8%
	90-99,9%	9,4%
	100%	3,7%
Totaal		100,0%

Bron: STV Innovatie & Arbeid, onderzoek uitzendarbeid en flexibiliteit in de dienstensectoren, 2004
N = 702

In tegenstelling tot de verdeling van de uitzendkrachten kunnen we hier niet spreken van twee uitersten met een beperkt midden.

9.3 Uitzendarbeiders en uitzendbedienden (U-type): detail

Aan de gebruikers van uitzendarbeid werd gevraagd hoeveel uitzendarbeiders en hoeveel uitzendbedienden ze doorgaans inzetten. In de onderstaande tabel staat de verdeling weergegeven van percentages die de verhouding tussen uitzendarbeiders en uitzendbedienden weergeven:

- Geen (0%) of allemaal (100%) uitzendarbeiders;
- Daartussen indelingen in trappen van telkens 10% meer uitzendarbeiders.

Bijna vier op de tien gebruikers (39%) heeft alleen uitzendbedienden in dienst (0% uitzendarbeiders). Ruim vier op de tien (42,4%) heeft alleen uitzendarbeiders. De overblijvende twee van de tien (18,8%) zitten verspreid over alle andere categorieën. Omdat deze laatste groep in verhouding tot de andere twee zo klein en verspreid is besluiten we om ze in twee te splitsen en toe te voegen aan de andere twee. De grens leggen we daarvoor op 50% (meer uitzendarbeiders of meer uitzendbedienden).

We krijgen dan 2 samengestelde groepen gebruikers die we U-types noemen en die redelijk zuiver zijn samengesteld:

- **U-type bedienden:** gebruikers van uitzendarbeid die uitsluitend (88,9% binnen dit type) of een meerderheid van (11,1% binnen dit type) uitzendbedienden inzetten;
- **U-type arbeiders:** gebruikers van uitzendarbeid die uitsluitend (75,5% binnen dit type) of een meerderheid van (24,5%) uitzendarbeiders inzetten.

TABEL 105: AANDEEL ARBEIDERS EN BEDIENDEN BIJ DE UITZENDKRACHTEN: OVERZICHT EN HERGROEPING NAAR U-TYPE

		Totaal		U-type Onze hergroepering in 2 types inzet van uitzendkrachten					
				U-type bedienden		U-type arbeiders			
% arbeiders bij de uitzendkrachten	0% arbeiders	39,0%		88,9%					
	0,1-9,9% arbeiders	,2%	18,8%	,5%	11,1%				
	10-19 wn.% arbeiders	,9%		2,0%					
	20-29% arbeiders	1,3%		3,0%					
	30-39% arbeiders	1,8%		4,0%					
	40-49% arbeiders	,7%		1,5%					
	50-59% arbeiders	3,8%				6,7%	24,5%		
	60-69% arbeiders	3,3%				5,9%			
	70-79% arbeiders	,9%				1,6%			
	80-89% arbeiders	3,1%				5,5%			
	90-99% arbeiders	2,7%				4,7%			
	100% arbeiders	42,4%				75,5%			
Totaal	100,0%		100,0%		100,0%				

N = 451, ondernemingen met uitzendkrachten
4Opgelet, kolomtotalen

9.4 Correlaties tussen de uitspraken

TABEL 106: PARTIËLE CORRELATIES, GECONTROLEERD OP GROOTTE, TUSSEN DE UITSPRAKEN

Uitspraak		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Uitzendarbeid kan enkel voor eenvoudige functies	A	1,00	-0,16	0,15	-0,08	0,28	-0,13	-0,02	0,06	-0,03	-0,07	-0,07	-0,05	-0,03	-0,23	0,10	0,07	-0,05	-0,20
Het voordeel van uitzendkrachten ten opzichte van onderaannemers is dat men ze beter kan sturen	B	-0,16	1,00	-0,19	0,06	-0,09	0,21	0,20	0,09	0,20	0,13	0,14	0,19	0,21	0,11	0,14	0,10	0,12	0,06
Teveel uitzendkrachten is niet goed voor de sfeer in het bedrijf	C	0,15	-0,19	1,00	0,03	0,22	-0,07	-0,13	0,04	-0,02	-0,07	-0,06	-0,17	-0,01	-0,05	0,05	0,03	0,04	0,06
Een belangrijk gedeelte van de activiteiten binnen de personeelsdiensten kan evengoed uitbesteed worden	D	-0,08	0,06	0,03	1,00	-0,01	0,12	0,04	0,01	0,05	0,06	0,22	-0,03	-0,04	0,04	-0,04	-0,04	-0,02	-0,02
Uitzendarbeid is per definitie een tijdelijke oplossing	E	0,28	-0,09	0,22	-0,01	1,00	-0,26	-0,03	0,04	-0,12	-0,05	-0,16	-0,02	-0,01	-0,22	0,05	0,13	0,10	-0,12
Het is handig om altijd een minimum aan uitzendkrachten in huis te hebben	F	-0,13	0,21	-0,07	0,12	-0,26	1,00	0,02	0,10	0,16	0,21	0,15	0,09	0,17	0,34	0,09	0,12	0,10	0,10
Dat uitzendarbeid nauwelijks extra-werk voor de personeelsverantwoordelijken oplevert is een belangrijk voordeel	G	-0,02	0,20	-0,13	0,04	-0,03	0,02	1,00	-0,07	0,23	0,26	0,20	0,20	0,10	0,07	0,16	0,14	0,16	-0,01
Of we willen of niet, uitzendkrachten zijn de enige kandidaten die we nog kunnen vinden	H	0,06	0,09	0,04	0,01	0,04	0,10	-0,07	1,00	0,28	-0,01	-0,03	0,08	0,20	0,10	0,25	0,09	0,07	0,06
Uitzendkantoren zijn de meest geschikte partners voor onze personeelsbehoeftes	I	-0,03	0,20	-0,02	0,05	-0,12	0,16	0,23	0,28	1,00	0,33	0,23	0,17	0,10	0,17	0,09	0,12	0,10	0,07

VERVOLG VAN TABEL 106

Uitspraak		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Door het inzetten van uitzendkrachten kunnen we het aantal overuren beperken	J	-0,07	0,13	-0,07	0,06	-0,05	0,21	0,26	-0,01	0,33	1,00	0,23	0,18	0,17	0,28	0,12	0,20	0,14	0,06
Alles bij elkaar beschouwd is de prijs van uitzendarbeid gunstig	K	-0,07	0,14	-0,06	0,22	-0,16	0,15	0,20	-0,03	0,23	0,23	1,00	-0,03	0,07	0,06	-0,14	-0,07	0,00	0,01
Werken met uitzendkrachten stelt ons in staat om het aantal vaste personeelsleden beperkt te houden.	L	-0,05	0,19	-0,17	-0,03	-0,02	0,09	0,20	0,08	0,17	0,18	-0,03	1,00	0,17	0,35	0,25	0,20	0,23	0,03
Het verlengen van de proefperiode wanneer men via uitzendarbeid aanwerft is een doorslaggevend element	M	-0,03	0,21	-0,01	-0,04	-0,01	0,17	0,10	0,20	0,10	0,17	0,07	0,17	1,00	0,20	0,24	0,22	0,23	0,04
Uitzendarbeid stelt ons in staat om een buffer op te bouwen voor als het economisch bergaf zou gaan	N	-0,23	0,11	-0,05	0,04	-0,22	0,34	0,07	0,10	0,17	0,28	0,06	0,35	0,20	1,00	0,21	0,17	0,21	0,08
Als de regeling voor overuren soepeler was zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben.	O	0,10	0,14	0,05	-0,04	0,05	0,09	0,16	0,25	0,09	0,12	-0,14	0,25	0,24	0,21	1,00	0,40	0,18	0,07
Als tijdelijke contracten flexibeler toepasbaar waren, zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben.	P	0,07	0,10	0,03	-0,04	0,13	0,12	0,14	0,09	0,12	0,20	-0,07	0,20	0,22	0,17	0,40	1,00	0,28	0,10
Als er een aanwervingsstop is kunnen we dankzij uitzendarbeid toch extra personeel inzetten	Q	-0,05	0,12	0,04	-0,02	0,10	0,10	0,16	0,07	0,10	0,14	0,00	0,23	0,23	0,21	0,18	0,28	1,00	0,05
We zetten nu uitzendkrachten in op functies waar we dat enkele jaren geleden niet zouden gedaan hebben.	R	-0,20	0,06	0,06	-0,02	-0,12	0,10	-0,01	0,06	0,07	0,06	0,01	0,03	0,04	0,08	0,07	0,10	0,05	1,00

N = 702

9.5 Methodologie

In deze bijlage vindt u alle detailgegevens over de bij dit STV-onderzoek gehanteerde methodologie: de aard van de bevraging, de afbakening van de populatie met een uitweiding over de problematiek van de non-profit, het steekproefontwerp en de respons. De vragenlijst vindt u integraal vanaf bladzijde 211.

9.5.1 *Survey met gesloten vragenlijst*

Omdat representativiteit in dit onderzoek belangrijker is dan diepgang is geopteerd voor een survey. Om de respons te garanderen, de overlast voor de respondent te beperken en de kwaliteit van de antwoorden te bewaken is geopteerd voor een telefonische survey (CATI). Gegeven de marges van het budget en het steekproefontwerp is besloten tot een steekproef van 700 gerealiseerde interviews van een kwartier tot 17 minuten. Voor het afnemen van de interviews werd een beroep gedaan op Gfk-Significant.

De contactpersoon bij de bevroegde ondernemingen was de personeelsverantwoordelijke. Aan het telefonisch contact ging een schrijven vooraf waarbij de onderneming werd gemeld dat ze zouden gecontacteerd worden voor een telefonische enquête, waarover die zou gaan en er werden een aantal vragen ingesloten die mogelijk wat opzoekwerk zouden vergen. De vragenlijst werd sterk gestroomlijnd en uitvoerig getest bij de eerste uitvoering in 2000 (voor de industrie) in samenwerking met Significant, zowel mondeling als aan de telefoon. Voor deze versie werd de vragenlijst slecht in beperkte mate aangepast. In het geheel is de lijst korter geworden. De lijst is voor deze versie fijngesteld in samenwerking met Significant. De interviews duurden gemiddeld 16 minuten in 1999, tegenover 20 minuten in 2003. De steekproef werd door de SERV getrokken uit een bestand van Dun & Bradstreet met 4044 eenheden.

9.5.2 Populatie

9.5.2.1 Vestigingsniveau of niveau maatschappelijke zetel?

Wat betreft het bevragsniveau kunnen twee opties genomen worden: men streeft ofwel naar een bevraging op het niveau van de hoofdkantoren, ofwel streeft men naar een bevraging op het niveau van de vestigingen. De optie voor de hoofdkantoren leidt tot een populatie waar men op het beslissingsniveau terecht komt, waarbij het zicht op de organisatiepraktijk in de vestigingen verloren gaat. Bij de bevraging van de vestigingen is het net omgekeerd: men krijgt zicht op de organisatiepraktijk in de vestigingen, maar men weet niet of dit door de vestigingen zelf wordt georganiseerd dan wel door het hoofdkantoor wordt opgelegd. Gezien de aard van de onderzochte onderwerpen is in principe een benadering op het niveau van de vestiging te verkiezen. Heel wat organisatieaspecten kunnen theoretisch eigen zijn aan een vestiging. Een verzameling vestigingen die samen één bedrijf uitmaken kan verschillende organisatievormen herbergen.

Bij een dergelijke bevraging komen echter ook de praktische kanten van de zaak om aandacht vragen. De beschikbaarheid van gegevens op het niveau van maatschappelijke zetels is vrij goed, uitgebreid en betrouwbaar. Die op het niveau van vestigingen is niet zo betrouwbaar en vaak onvolledig. Voor een telefonische enquête is de beschikbaarheid van een betrouwbare lijst telefoonnummers essentieel.¹⁰

9.5.2.2 Indeling en beschrijving van de subsectoren

In de volgende tabellen wordt een overzicht gegeven van het aantal ondernemingen in de subsectoren. Er wordt een onderscheid gemaakt naar gewest. Er zijn tabellen voor de volledige populatie en voor de populatie bij ondernemingen met minstens tien werknemers.

De tabellen bevatten onze bewerking van de RSZ gegevens voor 2002. Voor de ondernemingen gaat het om de inrichtingen.

¹⁰ Voor een meer uitgebreide beschouwing over deze problematiek zie ook DELAGRANGE, Hendrik, *Bedrijfs- en arbeidsorganisatie in de Vlaamse ondernemingen en organisaties in 2001. Statistisch naslagwerk*. Informatiedossier. SERV/STV Innovatie & Arbeid, Brussel 2003 p.279-285

De dienstensector in zijn geheel bakenen we als volgt af:

onze dienstenindeling	NACE-codes (2 digits)
Distributie	50 – 52
Horeca	55
Transport	60 – 63
Post & telecom	64
Financieel	65 – 67
Immobiëlen	70
Verhuur	71
Informatica	72
Zakelijke diensten	73 – 74
Gezondheidszorg	85
Socio-cultureel	92
Persoonlijke diensten	93
Diverse	90 - 91

TABEL 107: AANTAL ONDERNEMINGEN IN DE DIENSTENSECTOR VOLGENS GEWEST EN SUBSECTOR (ONZE INDELING)

Alle ondernemingen		absolute aantallen				procenten			
		Brussel	Vlaanderen	Wallonië	TOTAAL	Brussel	Vlaanderen	Wallonië	TOTAAL
onze dienstenindeling	Distributie	8117	41444	19174	68735	29,62%	39,82%	38,49%	37,91%
	Horeca	2812	13059	5587	21458	10,26%	12,55%	11,22%	11,84%
	Transport	1031	6517	2128	9676	3,76%	6,26%	4,27%	5,34%
	Post & telecom	313	818	450	1581	1,14%	0,79%	0,90%	0,87%
	Financieel	1052	5147	2603	8802	3,84%	4,95%	5,23%	4,86%
	Immo	2215	3885	1641	7741	8,08%	3,73%	3,29%	4,27%
	Verhuur	157	647	198	1002	0,57%	0,62%	0,40%	0,55%
	Informatica	649	1683	532	2864	2,37%	1,62%	1,07%	1,58%
	zak dienst	4746	12604	5337	22687	17,32%	12,11%	10,71%	12,51%
	Gezondheidszorg	2202	7537	4830	14569	8,04%	7,24%	9,70%	8,04%
	Socio-cultureel	1258	3131	1878	6267	4,59%	3,01%	3,77%	3,46%
	Persoonlijke diensten	878	4025	2187	7090	3,20%	3,87%	4,39%	3,91%
	Diverse	1970	3586	3265	8821	7,19%	3,45%	6,55%	4,87%
Totaal Diensten		27400	104083	49810	181293	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Totaal inc. Niet-diensten		33677	150556	73106	257339	81,36%	69,13%	68,13%	70,45%

Bron: RSZ 2002, eigen berekeningen. Het gaat om inrichtingen.

TABEL 108: AANTAL ONDERNEMINGEN MET MEER DAN 10 WERKNEMERS IN DE DIENSTENSECTOR VOLGENS GEWEST EN SUBSECTOR (ONZE INDELING)

Ondernemingen met meer dan 10 werknemers		absolute aantallen				procenten			
		Brussel	Vlaanderen	Wallonië	TOTAAL	Brussel	Vlaanderen	Wallonië	TOTAAL
onze dienstendeeling	Distributie	1297	6210	2461	9968	25,11%	34,03%	32,70%	32,22%
	Horeca	465	1691	532	2688	9,00%	9,27%	7,07%	8,69%
	Transport	240	2220	637	3097	4,65%	12,17%	8,47%	10,01%
	Post & telecom	115	433	291	839	2,23%	2,37%	3,87%	2,71%
	Financieel	336	795	269	1400	6,50%	4,36%	3,57%	4,53%
	Immo	83	95	75	253	1,61%	0,52%	1,00%	0,82%
	Verhuur	33	96	18	147	0,64%	0,53%	0,24%	0,48%
	Informatica	160	467	100	727	3,10%	2,56%	1,33%	2,35%
	zak dienst	1044	2287	748	4079	20,21%	12,53%	9,94%	13,18%
	Gezondheidszorg	752	2505	1740	4997	14,56%	13,73%	23,12%	16,15%
	Socio-cultureel	235	699	316	1250	4,55%	3,83%	4,20%	4,04%
	Persoonlijke diensten	65	285	100	450	1,26%	1,56%	1,33%	1,45%
	Diverse	341	465	238	1044	6,60%	2,55%	3,16%	3,37%
Totaal Diensten		27400	5166	18248	30939	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Totaal inc. Niet-diensten		33677	7015	31666	52708	73,64%	73,64%	57,63%	53,65%

Bron: RSZ 2002, eigen berekeningen. Het gaat om inrichtingen.

9.5.3 *Raming van het aantal gebruikers en intensiteit*

Op basis van de gegevens van TOA 2 (Delagrangé, 2003) kan voor de subsectoren een raming gemaakt worden van het aantal gebruikers.

Het is 'maar' een raming omdat het aantal eenheden in het databestand van dit onderzoek voor sommige subsectoren erg klein is. Het betrokken onderzoek was niet ontwikkeld voor de studie van dergelijke kleine groepen. Gezien de NACE-codes in het bestand zijn opgenomen kan de oefening echter wel gemaakt worden. De percentages zijn dus louter indicatief.

Een gebruiker in dit onderzoek is gedefinieerd als een onderneming die minstens '1' gaf als antwoord op de vraag hoeveel uitzendkrachten er op het moment van de bevraging in de onderneming actief waren. Deze vraagwijze kan aanzienlijke verschillen opleveren met de vraag of men al dan niet uitzendarbeid toepast. Bij de laatste formulering zal men hogere percentages kunnen noteren.

TABEL 109: RAMING VAN HET AANTAL GEBRUIKERS VAN UITZENDARBEID VOLGENS SUBSECTOR (ONZE INDELING)

onze dienstenindeling	Percent gebruikers	N
distributie	51,2%	163
horeca	35,5%	94
transport	36,6%	42
post	50,0%	2
financieel	52,9%	19
immo	16,7%	6
verhuur	100,0%	1
informatica	42,9%	8
zakel dienst	42,9%	67
socio-cultureel	21,7%	23
perslk dienst	19,0%	22
Gemeenten, intercommunales en provincies	25,6%	43
Gezondheidszorg (ziekenhuizen e.a.)	31,8%	22
OCMW's	7,3%	41
Scholen	6,3%	319
Totaal	36,0%	872

Bron: STV Innovatie & Arbeid, TOA 2002

TABEL 110: RAMING VAN HET GEMIDDELD AANTAL UITZENDKRACHTEN BIJ DE GEBRUIKERS VOLGENS SUBSECTOR (ONZE INDELING)

onze dienstenindeling	Gemiddeld aantal uitzendkrachten bij de gebruikers	N
distributie	4,6	163
horeca	4,7	94
transport	3,1	42
post	4,0	2
financieel	2,8	19
immo	,8	6
verhuur	2,0	1
informatica	6,0	8
zakel dienst	4,1	67
socio-cultureel	5,9	23
perslk dienst	1,0	22
Gemeenten, intercommunales en provincies	3,5	43
Gezondheidszorg (ziekenhuizen e.a.)	,99	22
OCMW's	,67	41
Scholen	,29	319
Totaal	2,96%	872

Bron: STV Innovatie & Arbeid, TOA 2002

9.5.4 Steekproefontwerp

9.5.4.1 Uitgangspunten

We kunnen 701 telefonische enquêtes laten uitvoeren die elk **17 minuten** duren. Er zal dus een keuze moeten gemaakt worden van subsectoren. Om die keuze te stofferen maken we drie evaluaties van de subsectoren: naar omvang, geschat gebruik van uitzendarbeid en inhoudelijk.

Verder zijn we meer geïnteresseerd in de gebruikers dan de niet-gebruikers. Enerzijds omdat we de inzet in kaart willen brengen en in mindere mate het niet-gebruik, anderzijds omdat we uit het onderzoek in de industrie weten dat de niet-gebruikers een meer homogene groep vormen. Dit neemt niet weg dat we een duidelijk beeld willen van het *aantal* gebruikers en niet-gebruikers.

Er moet vergelijking mogelijk zijn tussen grote en kleine bedrijven.

9.5.4.2 Evaluatie van de populatie: subsectoren naar omvang

Op basis van een rangschikking kunnen we de kwantitatief belangrijkste sectoren vastleggen op basis van enkele gegevens:

Aantal bedrijven

- 1. Distributie
- 2. Zakelijke diensten
- 3. Horeca
- 4. Gezondheidszorg
- 5. Transport
- 6. Financieel
- 7. Immo

Aantal bedrijven, enkel +10 wn

- 1. Distributie
- 2. Gezondheidszorg
- 3. Zakelijke diensten
- 4. Transport
- 5. Horeca
- 6. Financieel
- 7. Socio-cultureel

Aantal werknemers

- 1. Distributie
- 2. Gezondheidszorg
- 3. Zakelijke diensten
- 4. Transport
- 5. Financieel
- 5. Horeca
- 7. Post

Aantal werknemers, enkel +10 wn

- 1. Gezondheidszorg
- 2. Distributie
- 3. Zakelijke diensten
- 4. Transport
- 5. Post
- 6. Financieel
- 7. Horeca

Bron: RSZ

De distributie, gezondheidszorg, zakelijke diensten zijn de drie dominante sectoren, zowel wat aantal ondernemingen als aantal werknemers betreft, zowel bij de volledige populatie als bij de populatie ondernemingen met minstens 10 werknemers. Deze drie zijn wat dat betreft 'incontournable'. Horeca en transport volgen daarna.

9.5.4.3 Evaluatie van de populatie: subsectoren naar geschatte inzet van uitzendarbeit

We maken een rangschikking op basis van de gegevens van het TOA2-onderzoek¹¹.

Aandeel gebruikers

- 1. Financieel
- 2. Distributie
- 3. Post
- 4. Gezondheidszorg
- 4. Zakelijke diensten
- 6. Transport
- 6. Horeca

Aantal uitzendkrachten per gebruiker

- 1. Informatica
- 2. Socio-cultureel
- 3. Horeca
- 3. Distributie
- 5. Zakelijke diensten
- 6. Post
- 7. Gemeenten, intercommunales en prov.

9.5.4.4 Evaluatie van de populatie: subsectoren naar inhoudelijke aspecten

Afgezien van het aantal ondernemingen en werknemers in de subsectoren is er ook de inhoudelijke evaluatie. In sommige sectoren zijn er ontwikkelingen inzake uitzendarbeit aan de gang of is de penetratie van uitzendarbeit vandaag beperkt maar wordt een sterke stijging verwacht:

- Distributie (maar misschien "handel" genoemd)
- Horeca
- Transport (maar misschien "transport en distributie" genoemd, voornamelijk 'logistiek')
- Post en telecom (met een nadruk op telecom)
- Financieel
- Informatica
- Zakelijke diensten, vooral overige zakelijke dienstverlening met specifieke interesse voor verder subsectoren als schoonmaak;
- Gezondheidszorg
- Socio-cultureel.

¹¹ Delagrangé, 2003

9.5.4.5 Selectie van subsectoren

Het aantal relevante subsectoren is te groot voor het aantal steekprofeenheden dat we kunnen bereiken. Er zal dus een selectie moeten gemaakt worden op basis van criteria. Mogelijke criteria zijn:

- Omvang van de sector wat aantal werkgevers betreft;
- Aard van de sector, te begrijpen als een sterk 'dienst' karakter; bijvoorbeeld op basis van het aantal bedienden;
- Relevantie voor de problematiek, vooral in het kader van het uitbreiden naar sectoren die traditioneel niet als uitzendgebruikers bekend staan.

Het zal vanzelfsprekend moeilijk zijn om alle subsectoren in een staal van ongeveer 700 eenheden te steken. Een mogelijkheid is dat we onze klassieke driedeling wat grootte betreft laten vallen en het op een tweedeling houden. We kunnen het dan stellen met minder eenheden per sector. Wanneer nog meer prioriteit gegeven wordt aan de subsectoren kan overwogen worden om de grootte-indeling per sector te laten vallen. Er kunnen dan meer subsectoren bestudeerd worden naast een analyse volgens grootte die enkel over de sectoren heen wordt uitgevoerd op basis van een tweedeling (minder of meer dan 50 wn).

Afgezien van deze overwegingen mogen we er van uitgaan dat als er vrij kleine subsectoren worden opgenomen, we te maken zullen hebben met een populatiebevraging voor deze sectoren. Dat kan het aantal eenheden in een cel sowieso beperken.

We willen in de eerste plaats een beeld kunnen vormen van de dienstensectoren in het algemeen. Als we verder onderscheid kunnen maken naar subsectoren is dat meegenomen, maar dat is niet de eerste zorg.

Om dit te bereiken worden de volgende opties voorgesteld.

9.5.4.6 Sectoren: aselect

De oefening om een aantal sectoren te selecteren blijkt te complex om een goede keuze te kunnen maken. Er zijn teveel subsectoren die onderling heterogeen zijn om tot een zinvolle groepering te komen.

Daarom wordt geopteerd voor een aselechte steekproef. Alle subsectoren zullen dan in evenredige mate vertegenwoordigd zijn.

Achteraf kan dan beoordeeld worden welke sectoren in voldoende mate in de steekproef vertegenwoordigd zijn om aparte uitspraken te doen enerzijds en anderzijds kunnen relevante kenmerken en inhoudelijke categorieën achteraf teruggekoppeld worden naar de sectoren, een werkwijze waarvoor minder eenheden zijn dan aparte analyses per sector.

9.5.4.7 Correctie 1: voldoende grote ondernemingen

Op het principe van de aselechte steekproef worden echter twee correcties toegepast.

De eerste correctie is dat er over zal gewaakt worden dat er een voldoende aantal grote bedrijven (+50 wn) in de steekproef zitten.

Daarvoor zullen meer grote bedrijven in de steekproef gebracht worden, zonder achteraf bij de respons quota te hanteren. We gaan uit van een respons bij grote en kleine ondernemingen die niet al te zeer verschilt.

In de praktijk zullen we evenveel adressen voor –50 als voor +50 aankopen.

9.5.4.8 Correctie 2: voldoende gebruikers

Een tweede correctie ligt in het optrekken van het aantal gebruikers. Het risico is dat bij een zuivere aselechte steekproef er veel meer niet-gebruikers in de steekproef zitten: zodanig veel dat we te weinig informatie zouden hebben over de gebruikers om analyses te kunnen uitvoeren.

Daarom worden slechts 250 niet-gebruikers ondervraagd. Wanneer dat aantal is behaald worden verder geen niet-gebruikers meer geïnterviewd. Vertrekkend van de 36% gebruikers hebben we op dat moment al 140 gebruikers geïnterviewd. Er worden dan nog 310 gebruikers geïnterviewd.

Bij deze werkwijze mogen zal het aantal grote ondernemingen verder toenemen ten opzichte van het aantal kleine ondernemingen en zal het aantal interviews in de sterke gebruikerssectoren eveneens verder toenemen.

Het toepassen van weging om uitspraken te kunnen doen op het niveau van de populatie zal dus onvermijdelijk zijn.

9.5.4.9 In de praktijk

We bestellen een adressenbestand met 4000 bedrijven: 2000 bedrijven met 10 tot 49 werknemers en 2000 met 50 of meer werknemers. Deze worden door elkaar opgebeld. Wanneer we 250 vragenlijsten hebben afgenomen van niet-gebruikers, stoppen we met het verder ondervragen van de niet-gebruikers. We blijven bellen naar alle bedrijven, maar wanneer ze toezeggen om mee te werken en op de vraag naar uitzendarbeid antwoorden dat ze dat niet toepassen, stopt het interview (en wordt het door het call-center ook niet aangerekend – daarvoor is er een marge in de prijs voorzien). Er wordt geregistreerd dat ze willen meewerken, maar geen gebruiker zijn. Dit resulteert dus niet in non-respons. We blijven verder bellen tot we 450 gebruikers hebben geïnterviewd. We hebben dan 250 niet-gebruikers waarvan we een volledige, aangepaste vragenlijst hebben afgenomen, 450 gebruikers en naar schatting 700 niet-gebruikers waarvan we geen interview hebben afgenomen.

Dit betekent dat er bij de analyse er een zal moeten toegepast worden om de verhouding gebruikers vs. Niet-gebruikers te herstellen waar nodig en misschien ook voor het herstellen van de verhouding grote/kleine ondernemingen en de sectoren. Deze afwegingen worden gemaakt in paragraaf 9.5.11 vanaf pagina 238.

9.5.5 Responsverhogende maatregelen

Een hoge respons is belangrijk. Hoe groter de respons, hoe representatiever (tot op zekere hoogte). Bij dit type onderzoek (telefonisch, bij personeelsverantwoordelijken, gedurende een kwartier, met responsverhogende maatregelen) kan de respons variëren tussen 78% en 40%. Hoewel 40% aanvaardbaar is streven we naar een hogere respons, voor zover dat mogelijk is.

9.5.5.1 Aankondigingbrief & annulatiebrief

Aan alle kandidaat-respondenten werd op voorhand een aankondigingbrief gestuurd. Hoewel het responsverhogend effect daarvan moeilijk kan bewezen worden, zijn er enkele argumenten om dit toch te doen:

- Er is een kans dat dit de respons verhoogt;
- Het is beleefd;
- Het past in het imago dat we aan de respondent dat we willen voorstellen: ernstig, gedegen, geloofwaardig, open, snel en efficiënt;
- Het stelt ons in staat de kwaliteit van het adresbestand op te volgen;
- Het maakt het mogelijk de respondent te verwijzen naar een pagina op de website,
- De respondent heeft een schriftelijke referentie op basis waarvan hij de geloofwaardigheid van het onderzoek kan nagaan;

- Een belangrijke motivatie (of *incentive*) kan al in de brief worden meegegeven: de belofte om de resultaten van het onderzoek te krijgen.

In tegenstelling tot aankondigingbrieven van de vorige versies van dit onderzoek is nu de optie genomen om de brief zeer kort en bondig te houden, om meteen de toon van het onderzoek te zetten.

Gezien de respons veel hoger lag dan verwacht zijn er echter ook bedrijven aangeschreven die uiteindelijk niet zouden worden gebeld. Deze kregen een annulatiebrief met daarin de oproep om zich op een speciaal e-mailadres (flexinfo@serv.be) aan te melden om alsnog de resultaten te ontvangen. Naast beleefdheid zijn de doelstellingen:

- Het wegwerken van de frustratie bij de potentiële respondenten die zich er hadden op voorbereid om mee te werken;
- Het belonen van alle potentiële respondenten vanuit de idee dat we beter een aantal respondenten teveel dan te weinig belonen;
- Het 'proper achterlaten van het veld';
- Het vermijden van terechte vervelende vragen wanneer een bedrijf in deze situatie later in een ander kader wordt gecontacteerd.

Zowat 500 annulatiebrieven werden verstuurd. Uiteindelijk hebben slechts 40 aangeschrevenen een e-mail gestuurd met de vraag om resultaten.

U vindt een model van beide brieven op de volgende bladzijden. De opmaak is enigszins aangepast om in de opmaak van dit rapport toch op één bladzijde te passen.

Het effect van de aankondigingbrief op de respons wordt voor zover mogelijk geanalyseerd in paragraaf 0 vanaf bladzijde 221.

Aankondigingsbrief, op SERV/STV-Innovatie & Arbeid briefpapier

Naam bedrijf

Aan voornaam, naam (indien beschikbaar)

Aan de Personeelsverantwoordelijke (in andere gevallen)

Straat, nummer

Postnr, gemeente

Geachte Mevrouw, Mijnheer,

Betreft: Onderzoek flexibiliteit dienstensectoren

STV-Innovatie & Arbeid, een onderzoekscel van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) doet een wetenschappelijk onderzoek naar de nieuwe ontwikkelingen in de flexibele inzet van personeel. We verzamelen een beperkt aantal gegevens bij een staal van kleine en grote ondernemingen uit de Vlaamse dienstensectoren.

Uw bedrijf is bij toeval in onze steekproef geselecteerd. In de loop van de volgende weken zal u een telefoontje van ons krijgen met de vraag of u op enkele vragen wilt antwoorden.

De vragen gaan over de samenstelling van uw personeelsbestand, de toepassing van flexibiliteitsmogelijkheden, de inzet van uitzendarbeid, een aantal kenmerken van uw activiteiten en uw mening hierover. Het interview zal niet meer dan 15 minuten in beslag nemen. We zullen u de resultaten van het onderzoek (per e-mail) bezorgen.

Wij garanderen u een vertrouwelijke behandeling en een anonieme verwerking van de gegevens. Indien u vragen heeft over dit onderzoek kan u terecht op een speciale pagina op onze website: <http://www.serv.be/stv/flexinfo>¹². U kan ook bellen of mailen naar Hendrik Delagrange op 02 2090167 of hdelagrange@serv.be.

Wij danken u nu reeds voor uw medewerking.

Met de meeste hoogachting,

(getekend via ingevoegde figuur)

Paul Berckmans,
directeur STV-Innovatie & Arbeid

Pieter Kerremans,
administrateur generaal SERV

¹² U vindt de inhoud van deze pagina met toelichting vanaf bladzijde 207.

Annulatiebrief, op SERV/STV-Innovatie & Arbeid briefpapier

Naam bedrijf

Aan voornaam, naam (indien beschikbaar)

Aan de Personeelsverantwoordelijke (in andere gevallen)

Straat, nummer

Postnr, gemeente

Geachte Mevrouw, Mijnheer,

Betreft: Onderzoek flexibiliteit dienstsectoren

STV-Innovatie & Arbeid, een onderzoekscel van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) doet via een telefonische enquête een wetenschappelijk onderzoek naar de nieuwe ontwikkelingen in de flexibele inzet van personeel. U kreeg daarvoor enkele weken geleden van ons een brief waarin werd aangekondigd dat u van ons een telefoontje mocht verwachten.

De respons op onze enquête bleek beter dan wij hadden verwacht. Maar liefst 65% van de gebelde personeelsverantwoordelijken was bereid op onze vragen te antwoorden. Daardoor hebben we het aantal voorziene interviews vrij snel gehaald. Onze steekproef is nu volledig ingevuld.

Om niet nodeloos een beslag op de tijd van u en uw collega's te leggen hebben we besloten om niet verder te bellen. U zal dus van ons geen telefoon (meer) krijgen.

Ook al is het contact niet verder gekomen dan een eerste telefoon of bent u nog niet gebeld, toch willen we u van de resultaten van het onderzoek op de hoogte te houden. Dat doen we via e-mail. Als u dat wilt kan u daarvoor een (blanco) e-mail sturen naar het speciale adres flexinfo@serv.be. U ontvangt dan begin 2004 de resultaten.

Indien u nog vragen heeft over dit onderzoek kan u nog geruime tijd terecht op een speciale pagina op onze website: <http://www.serv.be/stv/flexinfo>¹³. U kan ook bellen of mailen naar Hendrik Delagranghe op 02 2090167 of hdelagranghe@serv.be.

Met de meeste hoogachting,

(getekend via ingevoegde figuur)

Paul Berckmans,
directeur STV-Innovatie & Arbeid

Pieter Kerremans,
administrateur generaal SERV

¹³ U vindt de inhoud van deze pagina met toelichting vanaf bladzijde 207.

9.5.5.2 Argumentarium en infopagina op de website

Er werd een argumentarium ontwikkeld (een lijst met argumenten) om de enquêteur te ondersteunen bij het beantwoorden van diverse mogelijke vragen die de (kandidaat-) respondenten kunnen hebben. Deze lijst werd ook op de website van de SERV geplaatst. De pagina werd vermeld in de aankondigingbrief en was enkel bereikbaar via een verkorte URL (<http://www.serv.be/stv/flexinfo>). Het is niet bekend hoe vaak de pagina werd opgevraagd omdat het einde van het onderzoek samenviel met het veranderen van de fysieke locatie van de website.

Overzicht

<i>Wat is de SERV?</i>	208
<i>Wat is STV Innovatie & Arbeid?</i>	208
<i>Waar gaat dit onderzoek over?</i>	208
<i>Wie heeft de opdracht gegeven voor dit onderzoek?</i>	208
<i>Krijgt de iemand inzage in de ingevulde vragenlijsten?</i>	208
<i>Wat gebeurt er met de resultaten?</i>	208
<i>Geven jullie de gegevens door aan andere overheidsdiensten?</i>	208
<i>Welke vragen worden er gesteld?</i>	208
<i>Waarom kijkt u dan niet in de sociale balans?</i>	209
<i>Probeer u mij iets te verkopen?</i>	209
<i>Hoe komt u aan mijn adresgegevens?</i>	209
<i>Waarom zijn wij geselecteerd?</i>	209
<i>Ik krijg zo vaak vragen om mee te doen met een enquête. Waarom zou ik nu weer tijd vrijmaken?</i>	209
<i>Ben ik verplicht om aan deze enquête mee te doen?</i>	209
<i>Hoe lang duurt dat interview?</i>	209
<i>Ik heb de introductiebrief niet gekregen. Wat staat er in die brief?</i>	209
<i>Wordt het geregistreerd of ik meedoe of niet?</i>	210
<i>U zegt dat de resultaten vertrouwelijk behandeld worden. Wat is "vertrouwelijk"?</i>	210
<i>Wat gebeurt er met de gegevens zelf, dus met mijn antwoorden?</i>	210
<i>Kan ik mijn antwoorden inkijken?</i>	210
<i>Krijg ik iets te zien van de resultaten?</i>	210
<i>U vraagt mijn e-mailadres. Ik krijg zo al genoeg ongewenste e-mail. Wat gaat u met mijn adres doen? ...</i>	210
<i>Ik wil niet meedoen, ik wil ook niet dat u mij belt.</i>	210
<i>Mijn vraag staat hier niet tussen.</i>	210

Wat is de SERV?

De SERV is de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen. In die raad zitten vertegenwoordigers van de sociale partners: de werkgeversorganisaties (UNIZO en Voka – Vlaams Economisch Verbond) en de vakbonden (ACV, ABVV, ACLVB) en de Boerenbond.

De SERV adviseert de Vlaamse regering, Ministers van de Vlaamse regering en het Vlaams Parlement over elk wetsvoorstel met een sociaal-economische inslag. Voor sommige onderwerpen is dat advies verplicht.

Daarnaast heeft de SERV ook een studiedienst waar deze adviezen worden voorbereid en waar ook op eigen initiatief studies worden uitgevoerd.

U vindt meer informatie over de SERV op de [homepage](http://www.serv.be) (link naar www.serv.be) van deze site

Wat is STV Innovatie & Arbeid?

STV Innovatie & Arbeid is een studiedienst die werkt binnen de SERV. STV-Innovatie & Arbeid voert op vraag van de partners in de SERV onderzoek uit over veranderingen in de arbeidsorganisatie en bedrijfsvoering.

U vindt meer informatie over STV Innovatie & Arbeid en over de projecten die lopen op de STV-Innovatie & Arbeid homepage (link naar www.serv.be/stv).

Waar gaat dit onderzoek over?

Dit onderzoek gaat over de inzet van uitzendarbeid in de dienstensectoren. De bedoeling is meer inzicht te krijgen in de inzet zelf (hoeveel uitzendkrachten, welk profiel), de motieven voor de inzet en de houding van personeelsverantwoordelijken tegenover uitzendarbeid en de nieuwe ontwikkelingen. De invalshoek is die van flexibiliteit en arbeidsmarkt. We stellen geen vragen over uitzendkantoren zelf, het is geen marktonderzoek voor een of meer uitzendkantoren.

Wie heeft de opdracht gegeven voor dit onderzoek?

De opdracht komt van de leden van de SERV. De leden van de Raad leggen het thema vast, de algemene lijnen en de werkwijze. Daarna voert STV het onderzoek autonoom uit. Binnen STV zijn er stafleden, die elk een van de vier grootste partners vertegenwoordigen (ABVV, ACV, Voka – Vlaams Economisch Verbond en Unizo) en die er op toezien dat elk van de partners zich kan terugvinden in de manier waarop het onderzoek loopt. Dat betekent dat elk gepubliceerd onderzoek door de verschillende partners wordt geaccepteerd, wat STV Innovatie & Arbeid een unieke positie geeft binnen de onderzoekswereld.

Krijgt de iemand inzage in de ingevulde vragenlijsten?

Neen.

Wat gebeurt er met de resultaten?

De gegevens worden verwerkt tot statistieken. Na de analyse wordt een lijvig rapport opgemaakt (een 'informatiedossier'). Daarvan wordt een brochure afgeleid die de belangrijkste resultaten op een bevattelijke manier voorstelt.

Deze publicaties worden verspreid bij de sociale partners (vakbonden, werkgeversvertegenwoordigers), ondernemingen die ze aankopen, studenten, beleidsorganen, enzovoort. Ze zijn voor iedereen beschikbaar aan een lage prijs.

Geven jullie de gegevens door aan andere overheidsdiensten?

Neen.

Welke vragen worden er gesteld?

Er worden vragen gesteld over:

- het toepassen van verschillende flexibiliteitsmogelijkheden,
- een aantal bijkomende vragen over de inzet van uitzendarbeid en uw mening daarover,
- mogelijke aanwervingen,
- een reeks uitspraken.

Het zijn allemaal meerkeuzevragen. U hoeft niets op te zoeken. Er wordt niet gevraagd naar gevoelige informatie.

Waarom kijkt u dan niet in de sociale balans?

Dat zouden we graag doen. Op het moment dat de balansgegevens ter beschikking zijn is er echter al veel tijd over gegaan. Bovendien blijken de sociale balansgegevens door veel ondernemingen niet of niet goed ingevuld te zijn. Ook de omschrijving van een aantal rubrieken zorgt ervoor dat er eigenlijk niet in staat wat we willen weten.

Wanneer we gegevens van een onderneming die toch publiek zijn goed beschikbaar zouden zijn kon er veel tijd en moeite bespaard worden.

Probeert u mij iets te verkopen?

Neen.

Hoe komt u aan mijn adresgegevens?

We hebben een adresbestand gekocht bij een firma die dergelijke bestanden aanmaakt, onderhoudt en levert.

Dit type adresbestanden wordt vaak aangemaakt op basis van vrij beschikbare gegevens, zoals die van de Nationale Bank. Sommige leveranciers zorgen zelf voor de aanvulling en aanpassing er van.

Waarom zijn wij geselecteerd?

Op basis van het toeval. We hebben een steekproef getrokken, die enigszins is bijgesteld om er voor te zorgen dat we voldoende grote en kleine ondernemingen in onze steekproef hebben. We zoeken niet naar bepaalde ondernemingen om ze er wel of niet bij te hebben.

Ik krijg zo vaak vragen om mee te doen met een enquête. Waarom zou ik nu weer tijd vrijmaken?

Wij begrijpen uw ergernis. Helaas is er momenteel weinig aan te doen. Elke onderzoeksgroep vindt natuurlijk dat zijn eigen enquête toch belangrijk genoeg is en dat alle andere wat minder enquêtes moeten doen... Er is vaak overleg tussen onderzoeksgroepen over deze 'overbevraging'. Het blijkt echter bijzonder moeilijk om vragenlijsten samen te voegen of om adresbestanden af te stemmen zodat we vermijden dat steeds dezelfde mensen gebeld of gecontacteerd worden: de timing is altijd anders, de invalshoek of de problematiek vraagt om andere gegevens, er zijn verschillende behoeftes aan detail enzovoort.

Van onze kant proberen we om de last voor u zoveel mogelijk te beperken door te kiezen voor een telefonisch interview. Dat gaat sneller, het is eenvoudiger voor u om te antwoorden dan op papier of een website, en het is flexibeler – we kunnen u terugbellen.

We hebben ook getracht om de vragenlijst zo kort mogelijk te houden. Ze zou niet langer dan een kwartier in beslag mogen nemen.

We hebben er ook op gelet dat de vragen duidelijk en eenvoudig zijn, zodat het goed vooruit gaat en niemand teveel tijd verliest, terwijl we toch de belangrijkste gegevens kunnen ophalen.

Ben ik verplicht om aan deze enquête mee te doen?

Neen.

Hoe lang duurt dat interview?

Niet langer dan een kwartier, soms korter.

Er is lang gewerkt aan de vragenlijst om alles wat niet essentieel is te schrappen, om zaken geen twee keer te vragen, om de formuleringen zo kort mogelijk te houden, enzovoort.

Ik heb de introductiebrief niet gekregen. Wat staat er in die brief?

Die brief kondigt aan dat u zal gebeld worden en waarover het telefoongesprek zal gaan. Ze is ondertekend door de directeur van STV-Innovatie & Arbeid, Paul Berckmans, en de administrateur-generaal van de SERV, Pieter Kerremans.

Klik hier ([link naar document op de website](#)) om de brief te bekijken.¹⁴

¹⁴ U vindt deze brief met toelichting vanaf bladzijde 203.

Wordt het geregistreerd of ik meedoe of niet?

Ja, we kunnen niet anders: we moeten in elk geval registreren dat we u gebeld hebben om te vermijden dat we u nog eens bellen en we moeten cijfers bijhouden over de respons.

We maken echter geen lijst van ondernemingen of organisaties die wel of niet meedoen. We analyseren deze gegevens wel in tabellen, om na te gaan of onze respons wel voldoende groot is en of er geen vertekeningen in zitten. Deze gegevens worden alleen in statistieken verwerkt, er wordt niet gezocht naar het deelnemen van bepaalde ondernemingen. Het gegeven 'heeft deelgenomen of niet' heeft overigens geen enkele waarde.

U zegt dat de resultaten vertrouwelijk behandeld worden. Wat is "vertrouwelijk"?

Vertrouwelijk betekent dat enkel de onderzoekers die op de bestanden werken de volledige inzage hebben in de bestanden. We staan niet toe dat andere personen de ruwe gegevens met de daaraan verbonden identificatiegegevens kunnen inkijken.

Verder wordt in de verschillende rapporten en publicaties nooit de naam of het individuele geval van één onderneming vermeld. Er worden alleen statistieken weergegeven.

Afgezien daarvan vermijden we dat er over gevoelige zaken in de onderneming vragen worden gesteld.

Wat gebeurt er met de gegevens zelf, dus met mijn antwoorden?

Die worden na gebruik gearchiveerd. We willen de mogelijkheid behouden om elementen die bij een volgende versie van het onderzoek opduiken te controleren voor de vorige jaren of om andere verdere analyses te doen.

Er wordt geen verband gelegd tussen de verschillende databestanden bij ons waar gegevens over uw onderneming of organisatie in zouden kunnen zitten.

Wanneer de gegevens gearchiveerd zijn dan blijven we de vertrouwelijkheid garanderen zoals bij de vorige vraag.

Kan ik mijn antwoorden inkijken?

Dat kan. Contacteer daarvoor de onderzoeker via hdelagrange@serv.be.

Krijg ik iets te zien van de resultaten?

Ja, wanneer de analyse is afgewerkt en er presenteerbare resultaten zijn wordt u via e-mail op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om ze te downloaden. Daarvoor hebben we wel een e-mailadres nodig.

U vraagt mijn e-mailadres. Ik krijg zo al genoeg ongewenste e-mail. Wat gaat u met mijn adres doen?

Wij sturen u één e-mail om u op de hoogte te brengen van de beschikbaarheid van de resultaten van dit ene onderzoek. Daarna wordt dit adres niet meer gebruikt. Wij stellen uw adres ook niet ter beschikking van derden.

U bent overigens niet verplicht om dit adres te geven. Dan kunnen we u helaas niet op de hoogte stellen van de resultaten.

Ik wil niet meedoen, ik wil ook niet dat u mij belt.

U kan dat melden door een e-mail sturen naar hdelagrange@serv.be, bellen naar de onderzoeker op 02 2090167, of een fax sturen naar 02 2177008.

We proberen om u zo snel mogelijk uit de lijst te verwijderen. Daar zit onvermijdelijk wat vertraging op, zodat het kan gebeuren dat u gebeld wordt nog voor we de aanpassing hebben kunnen doen. Gelieve daarvoor onze verontschuldiging te willen aanvaarden.

Mijn vraag staat hier niet tussen.

U kan de verantwoordelijke onderzoeker bereiken op het nummer 02 2090167 of een e-mail sturen naar hdelagrange@serv.be

9.5.6 Vragenlijst

Wat volgt is de vragenlijst zoals ze is gebruikt.

[OPNEMEN uit BESTAND

Naam bedrijf

Adres

Telefoonnummer

Naam contactpersoon

Functie van contactpersoon

NACE

Grootte (aantal werknemers)

DUNB code]

Introductie

A. Bellen...

- 1: Gesprek begint → Ga door
- 2: onoplosbaar probleem
- 3: oplosbaar probleem → Bel later terug

Goeiedag, u spreekt met van Significant in Leuven in opdracht van de SERV, de Sociaal Economische Raad van Vlaanderen.

B. Kan ik met [naam respondent uit bestand] spreken?

- 1: Ja, juiste persoon is aan de lijn → ga naar vraag 1.
- 2: Ja, u wordt doorgeschakeld → herhaal introductie, ga naar vraag 1.
- 3: Nee, de persoon is niet aanwezig, later terug bellen → Maak een afspraak
- 4: Nee, weigering
- 5: Nee, weigering, "we werken niet met uitzendkrachten"
- 6: Nee, de persoon werkt niet op het bedrijf (fout in bestand)

C. Goeiedag, etc.

Ik bel in opdracht van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) in verband met een onderzoek naar flexibiliteit en uitzendarbeid. Daarvoor zou u een aankondigingsbrief moeten gekregen hebben. Heeft u zo'n brief ontvangen?

- Ja
- Nee -> Ga naar mededeling

D. Past het u dat we u deze vragen nu stellen of zal ik later terug bellen? (eventueel: Het duurt maar een kwartiertje.)

- 1: Ja, nu afnemen → Ga verder
- 2: Nee, later, → Maak afspraak
- 3: Nee, weigering.

Zou ik even enkele vragen kunnen stellen aan heer / mevrouw of aan de personeelsverantwoordelijke?

Uitleg

STV-Innovatie & Arbeid, een onderzoeksel van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) voert momenteel een wetenschappelijk onderzoek uit naar arbeidsmarkt en flexibiliteit in de dienstensectoren. Wij zouden u graag een aantal vragen stellen over de samenstelling van uw personeelsbestand, de inzet van uitzendkrachten, de toepassing van flexibiliteitsmogelijkheden, een aantal kenmerken van uw productie en uw mening omtrent een aantal stellingen. Het zijn allemaal meerkeuzevragen. Het gesprek zal niet langer dan een kwartier duren.

-> ga naar D.

Start vragenlijst

- 1. Hoeveel arbeiders, bedienden en kaders werken er in uw onderneming? Hiermee bedoelen we zowel de contracten van onbepaalde als bepaalde duur en uitzendarbeid. (INT: het gaat om het aantal personen en niet het aantal functies)**

___ Arbeiders [= aantarb]

___ Bedienden [= aantbed]

___ Kaders [= aantk]

[bereken: aantarb + aantbed + aantk = aantwn]

DP: Totaal aantal op scherm laten komen

INT: Klopt het dat u ___ werknemers heeft?

- 2. Hoeveel werknemers hebben een contract van onbepaalde duur? (INT: het gaat om het aantal personen en niet het aantal functies)**

___ aantal contracten van onbepaalde duur

[ICT: aantal V2. < of = aan totaal V1 (berekende variabele)]

3. We zullen een reeks flexibiliteitssystemen overlopen. We willen graag weten voor hoeveel mensen dat van toepassing is in uw onderneming. Hoeveel mensen werken er dit jaar in uw onderneming in ...

Geen rotatie – op jaarbasis, dit jaar dus inbegrepen de 2 laatste maanden

Uitzendarbeid aantal: ____

[dit aantal = uza1]

[indien quotum bereikt, hier stoppen]

[NIET ROTEREN]

Weekendwerk aantal: ____

Deeltijds aantal: ____

[Indien deeltijds aanwezig]: variabele werkroosters voor deeltijdsen aantal: ____

Nachtwerk aantal: ____

Contracten van bepaalde duur aantal: ____

Flexibele uurroosters (regelen van de arbeidduur op week-of jaarbasis) aantal: ____

Overuren aantal: ____

Polyvalentie – dat is het kunnen uitvoeren van minstens 2 verschillende functies aantal: ____

Aanpassen van de verlofregelingen aantal: ____

Inschakelen van freelance medewerkers of zelfstandigen aantal: ____

Inlenen van personeel van andere ondernemingen (afgezien van uitzendarbeid) ____

Tijdelijke werkloosheid percentage reductie in werkvolume in 2003 ____ %

4. Werkt u met een ploegensysteem? We bedoelen daarmee 2 of meer shiften.

- Ja
 Nee

5. U zei daarnet dat u geen uitzendkrachten inzet. Heeft u in het verleden al eens uitzendkrachten ingezet?

- Nee, nog nooit [Ga door naar vraag 17]
 Ja, ooit al eens [Ga door naar vraag 11]

6. U zei daarnet dat u [uza1] uitzendkrachten inzet. Is dat ook het gemiddeld aantal door het jaar heen?

____ uitzendkrachten **gemiddeld** (in een jaar) [bevestigen of beter cijfer invoeren] [= uza2]

7. **Wat was het grootste aantal uitzendkrachten tegelijkertijd in de loop van dit jaar?**
___ uitzendkrachten **maximaal** (in een jaar)
8. **Van die [uza2] uitzendkrachten, hoeveel daarvan zijn arbeiders?**
___ arbeiders
9. **We hebben vier types van functies. Kan u de [uza2] uitzendkrachten verdelen over die vier functietypes? Het gaat om:**
- ___ Eenvoudige uitvoerende functies
- ___ Gespecialiseerde uitvoerende functies
- ___ Leidinggevende functies
- ___ Staffuncties
10. **Hoeveel dagen duurt een uitzendopdracht voor de meeste uitzendkrachten gemiddeld?**
[ICT: Respondent kan antwoorden in dagen, weken OF maanden]
- Gemiddeld ___ dagen
- Of Gemiddeld ___ weken
- Of Gemiddeld ___ maanden
- [Ga door naar vraag 22]
11. **In welk jaar heeft u voor het laatst uitzendkrachten ingezet?**
___ jaar
12. **Wat was het gemiddeld aantal uitzendkrachten dat u inzette dat laatste jaar?**
___ uitzendkrachten
13. **Hoeveel daarvan waren arbeiders?**
___ arbeiders

14. Maakte u gebruik van uitzendarbeid voor de volgende types van functies (meerdere antwoorden mogelijk)

- Eenvoudige uitvoerende functies
- Gespecialiseerde uitvoerende functies
- Leidinggevende functies
- staffuncties

15. Waarom bent u gestopt met het inzetten van uitzendkrachten? We zullen u een aantal mogelijke redenen voorlezen, kan u zeggen of deze wel of niet voor u van toepassing waren?

[meerdere antwoorden mogelijk] [roteren]

- Geen aanwervingen meer nodig
- Er zijn geen pieken in de productie meer
- Geen vervangingen meer nodig
- Andere oplossingen voor behoefte aan tijdelijk personeel
- Uitzendkrachten leveren geen goed werk
- Er is een herstructurering geweest
- Te duur
- Er komen geen geschikte kandidaten meer
- Syndicale weerstand

16. Zou u ooit nog uitzendkrachten inzetten?

- Ja
- Nee

[Ga door naar vraag 22]

17. Heeft u ooit al overwogen om met uitzendkrachten te werken?

- Ja
- Nee

18. Ik zal u een aantal redenen voorstellen die u zou kunnen hebben om niet met uitzendkrachten te werken. Kan u zeggen of die voor u van toepassing zijn?

[meerdere antwoorden mogelijk] [roteren]

- Het mag niet in mijn sector of activiteit
- Ik ken de voor- en nadelen niet voldoende
- We werven niet aan
- Er zijn geen pieken in de productie
- Geen vervangingen
- Andere oplossingen voor behoefte aan tijdelijk personeel
- We vrezen dat uitzendkrachten geen goed werk leveren
- Er is een herstructurering geweest
- Te duur
- De uitzendkantoren kunnen toch geen geschikte kandidaten leveren
- Syndicale weerstand

[Indien aantarb + aantbed < 50 ga door naar vraag 22]

19. In bepaalde omstandigheden bent u als werkgever wettelijk genoodzaakt de vakbond om een toelating voor het inzetten van uitzendkrachten te vragen.

Was of is dit voor uw onderneming het geval? Antwoordmogelijkheden zijn:

- Ja,
- Ja, de procedure loopt nog [Ga door naar vraag 22]
- Nee [Ga door naar vraag 22]

20. We zullen enkele mogelijke syndicale antwoorden opnoemen. Kan u zeggen of deze op uw situatie van toepassing zijn? U kan antwoorden met ja en nee.

- Geen toestemming voor uitzendkrachten [Ga door naar vraag 22]
- Toestemming maar met een beperking
- Geen beperking [Ga door naar vraag 22]

21. Was dit een beperking qua...

[meerdere antwoorden mogelijk]

- functies
- aantal uitzendkrachten
- afdelingen
- tijd

22. Welk van de volgende omschrijvingen is volgens u het best van toepassing op de markt waarin uw bedrijf zich bevindt? Is dat een ...

- Sterk groeiende markt
- Groeiende markt
- Stabiele markt
- Krimpende markt
- Sterk krimpende markt

23. Kent uw onderneming pieken in het werk of de productie? Pieken die zich enkel in de loop van de dag voordoen tellen we niet mee...

- Ja [Ga door naar vraag 24]
- Nee [Ga door naar vraag 25]

24. Zijn die pieken nooit, soms vaak of altijd voorspelbaar?

- Nooit
- Soms
- Vaak
- Altijd

25. Hoeveel werknemers heeft u dit jaar al aangeworven en voorziet u aan te werven?

___ werknemers aangeworven

[Indien = 0 ga door naar vraag 28]

[Indien uza2 = 0 ga door naar vraag 27]

26. Hoeveel van de aangeworven werknemers werkten er eerst bij u als uitzendkracht?

___ aantal

27. Hoeveel van de aangeworven werknemers heeft u geselecteerd via een rekruteringsbureau of een headhuntingsbureau?

[ICT: antwoord 1 kan verschillende keren aangeduid worden]

___ aantal

[als uza1 of uza 2 = 0 ga door naar vraag 31]

28. We gaan nog even verder met uitzendarbeid. Er zijn drie belangrijke motieven om uitzendkrachten in te zetten: rekruteren, pieken opvangen of werknemers vervangen. Kan u zeggen of het motief vervangen van afwezige werknemers voor u:

- Het enige of belangrijkste motief is
- Een bijkomstig motief is of geen belang heeft

29. ... het motief pieken opvangen

- Het enige of belangrijkste motief is
- Een bijkomstig motief is of geen belang heeft

30. en tenslotte het motief rekruteren

- Het enige of belangrijkste motief is
- Een bijkomstig motief is of geen belang heeft

31. Besteedt u wel eens een gedeelte van uw basisactiviteiten uit?

- Ja
- Nee [ga door naar vraag 33]

32. Doet u dat op permanente basis of enkel wanneer er pieken zijn?

- permanent
- bij pieken
- combinatie van beide

33. Naast de basisactiviteiten zijn er ook andere activiteiten die men kan uitbesteden. We zullen er een aantal opsommen. Onze antwoordcategorieën zijn:

	Besteden we geheel of Gedeeltelijk uit	Besteden we niet uit maar het komt in aanmerking	Besteden we zeker niet uit	Niet van toepassing(niet /wel voorlezen ¹⁵)
Loonadministratie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loopbaanbegeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisatieadvies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekrutering & selectie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opleidingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assessment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹⁵ Is na verloop van tijd wél voorgelezen. Zie daarvoor de analyse van dit item.

34. Maakte wel eens gebruik van outplacement?

- ja
 nee

35. Maakt u wel eens gebruik van interim management?

- ja
 nee

36. We zijn bijna aan het einde van de vragenlijst. Om af te ronden willen we u nog een aantal uitspraken voorleggen.

De antwoordmogelijkheden zijn helemaal akkoord, akkoord, neutraal, niet akkoord, helemaal niet akkoord.

- | | |
|--|-----------|
| a. Uitzendarbeid kan enkel voor eenvoudige functies | 1 2 3 4 5 |
| b. Het voordeel van uitzendkrachten ten opzichte van onderaannemers is dat men ze beter kan sturen | 1 2 3 4 5 |
| c. Teveel uitzendkrachten is niet goed voor de sfeer in het bedrijf | 1 2 3 4 5 |
| d. Een belangrijk gedeelte van de activiteiten binnen de personeelsdiensten kan evengoed uitbesteed worden | 1 2 3 4 5 |
| e. Uitzendarbeid is per definitie een tijdelijke oplossing | 1 2 3 4 5 |
| f. Het is handig om altijd een minimum aan uitzendkrachten in huis te hebben | 1 2 3 4 5 |
| g. Dat uitzendarbeid nauwelijks extra-werk voor de personeelsverantwoordelijken oplevert is een belangrijk voordeel | 1 2 3 4 5 |
| h. [indien uza2 > 0] Of we willen of niet, uitzendkrachten zijn de enige kandidaten die we nog kunnen vinden | 1 2 3 4 5 |
| i. Uitzendkantoren zijn de meest geschikte partners voor onze personeelsbehoeftes | 1 2 3 4 5 |
| j. Door het inzetten van uitzendkrachten kunnen we het aantal overuren beperken | 1 2 3 4 5 |
| k. Alles bij elkaar beschouwd is de prijs van uitzendarbeid gunstig | 1 2 3 4 5 |
| l. Werken met uitzendkrachten stelt ons in staat om het aantal vaste personeelsleden beperkt te houden. | 1 2 3 4 5 |
| m. Het verlengen van de proefperiode wanneer men via uitzendarbeid aanwerft is een doorslaggevend element | 1 2 3 4 5 |
| n. Uitzendarbeid stelt ons in staat om een buffer op te bouwen voor als het economisch bergaf zou gaan | 1 2 3 4 5 |
| o. Als de regeling voor overuren soepeler was zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben. | 1 2 3 4 5 |
| p. Als tijdelijke contracten flexibeler toepasbaar waren, zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben. | 1 2 3 4 5 |
| q. Als er een aanwervingsstop is kunnen we dankzij uitzendarbeid toch extra personeel inzetten | 1 2 3 4 5 |
| r. [indien uza2 > 0] We zetten nu uitzendkrachten in op functies waar we dat enkele jaren geleden niet zouden gedaan hebben. | 1 2 3 4 5 |

Dit was de laatste vraag.

37. Als de resultaten van het onderzoek er zijn willen de onderzoekers u dat laten weten via e-mail. Vindt u het goed dat we uw e-mailadres noteren?

- _____@_____
- E-mailadres wordt opgestuurd
- Vraagt uitleg
- Weigering

Indien gevraagd: Dit adres wordt enkel gebruikt om u één e-mail te sturen, u zal dus geen andere berichten van ons ontvangen en we stellen het aan niemand ter beschikking. U kan ook zelf een e-mail sturen aan flexinfo@serv.be

Dank u voor uw medewerking

9.5.7 Verloop dataverzameling

De dataverzameling gebeurde door het onderzoeksbureau Significant te Leuven met een CATI-systeem. De dataverzameling duurde van 20 oktober 2003 tot 29 oktober 2003. De gemiddelde duur van de interviews was 16 minuten. Er werden telkens tot tien pogingen ondernomen om de personeelsverantwoordelijke of zaakvoerder aan de telefoon te krijgen.

9.5.8 Respons

Netto respons

TABEL 111: NETTO RESPONS

		Aantal	%
Netto	respons	838	70,1%
	weigering	357	29,9%
Totaal		1195	100,0%

Er werden 838 volledige interviews afgenomen. 136 daarvan waren 'mini-interviews' met niet-gebruikers van uitzendarbeid. De netto-respons is 70,1%.

Bruto respons

TABEL 112: BRUTO RESPONSGEGEVENS

		Aantal		Percent op alle adressen		Procent op alle opgebelde adressen	
Bruto	A Basis respons	702	838	18,1%	21,6%	38,2%	45,6%
	B Mini-respons	136		3,5%		7,4%	
	weigering	357		9,2%		19,4%	
	technische non-respons	273		7,0%		14,9%	
	openstaande echte afspraak	245		6,3%		13,3%	
	openstaande halve afspraak	124		3,2%		6,8%	
	Totaal	1837		47,4%		100,0%	
Missing	niet gebruikt adres	2040		52,6%			
Totaal		3877		100,0%			

Basis respons: volledige interviews

mini-respons: voortijdig afgebroken interviews met niet-gebruikers

Totaal basisrespons en mini-respons = 838; 21,6% op alle adressen, 45,6% van alle opgebelde adressen.

Een echte afspraak is een afspraak met de respondent om op een bepaald moment de vragenlijst af te nemen, een halve afspraak is een afspraak om op een bepaald moment de respondent terug te bellen, zonder dat er een al een engagement is om mee te werken.

De technische non-respons is vrij beperkt in vergelijking met andere onderzoeken. Dit duidt op een goed adresbestand. Het effect daarvan op de netto-respons is niet rechtstreeks af te leiden. Een mogelijke hypothese daarvan is dat de enquêteurs meteen bij het juiste bedrijf terechtkomen en dat de kans groot is dat de aankondigingbrief ontvangen en gelezen is.

Effect van de aankondigingbrief

Bij de introductie werd als een van de eerste vragen gesteld of men de aankondigingbrief had ontvangen. Dit antwoord werd geregistreerd. Op basis daarvan kan het effect van de brief bestudeerd worden.

Helaas zijn er ook respondenten die weigeren mee te werken en deze weigering uitspreken nog voor de vraag naar de brief kon gesteld worden. In dat geval werd uiteraard een non-respons genoteerd. Dit betekent echter dat het netto effect (enkel rekening houdend met de respondenten die deze vraag naar de brief beantwoord hebben) anders zal uitvallen dan het bruto effect (rekening houdend met alle respondenten, ook deze die geweigerd hebben de vraag naar de brief te beantwoorden).

Wanneer we van de hypothese uitgaan dat een brief de kans op medewerken verhoogt dan betekent dit dat voor het netto effect er sprake zal zijn van een overschatting van het effect van de brief.

TABEL 113: RESPONS VOLGENS ONTVANGEN AANKONDIGINGBRIEF, NETTO

		brief ontvangen		Totaal
		ja	nee	
beknopt responsoverzicht	respons	92,4%	69,4%	85,4%
	weigering	7,6%	30,6%	14,6%
Totaal		100,0%	100,0%	100,0%

$X^2: p = ,000$

TABEL 114: RESPONS VOLGENS ONTVANGEN AANKONDIGINGBRIEF, BRUTO

			brief ontvangen			Totaal
			onbekend	ja	nee	
beknopt respons- overzicht	respons	Aantal	0	632	206	838
		%	0%	52,9%	17,2%	70,1%
	weigering	Aantal	214	52	91	357
		%	17,9%	4,4%	7,6%	29,9%
Totaal		Aantal	214	684	297	1195
		%	17,9%	57,2%	24,9%	100,0%

Respons volgens sector en grootte

TABEL 115: RESPONS VOLGENS KLEIN OF GROOT BEDRIJF

			grootte van het bedrijf : klein / groot		Totaal
			klein	groot	
beknopt respons- overzicht	respons	Aantal	490	348	838
		%	67,5%	74,2%	70,1%
	weigering	Aantal	236	121	357
		%	32,5%	25,8%	29,9%
Totaal		Aantal	726	469	1195
		%	100,0%	100,0%	100,0%

TABEL 116: DETAIL VAN DE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (AANTALLEN)

		respons overzicht						Totaal
		Respons volledige lijst	weigering	technische non-respons	openstaande echte afspraak	openstaande halve afspraak	Mini-lijst	
Opdeling enkele dienstensectoren	distributie	319	191	120	112	49	56	847
	horeca	11	2	15	10	9	3	50
	transport	135	80	49	28	17	38	347
	post	4	0	1	6	0	1	12
	financieel	20	8	6	8	4	5	51
	immo	25	7	8	5	0	4	49
	verhuur	6	3	0	3	0	0	12
	informatica	17	7	7	7	6	1	45
	zakel dienst	80	31	21	29	18	14	193
	Pers. die	85	28	46	37	21	14	231
Total		702	357	273	245	124	136	1837

TABEL 117: DETAIL VAN DE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (PERCENTAGES)

		respons overzicht						Totaal
		Respons volledige lijst	weigering	technische non-respons	openstaande echte afspraak	openstaande halve afspraak	Mini-lijst	
Opdeling enkele dienstensectoren	distributie	37,7%	22,6%	14,2%	13,2%	5,8%	6,6%	100,0%
	horeca	22,0%	4,0%	30,0%	20,0%	18,0%	6,0%	100,0%
	transport	38,9%	23,1%	14,1%	8,1%	4,9%	11,0%	100,0%
	post	33,3%		8,3%	50,0%		8,3%	100,0%
	financiëel	39,2%	15,7%	11,8%	15,7%	7,8%	9,8%	100,0%
	immo	51,0%	14,3%	16,3%	10,2%		8,2%	100,0%
	verhuur	50,0%	25,0%		25,0%			100,0%
	informatica	37,8%	15,6%	15,6%	15,6%	13,3%	2,2%	100,0%
	zakel dienst	41,5%	16,1%	10,9%	15,0%	9,3%	7,3%	100,0%
	Pers. die	36,8%	12,1%	19,9%	16,0%	9,1%	6,1%	100,0%
Totaal		38,2%	19,4%	14,9%	13,3%	6,8%	7,4%	100,0%

TABEL 118: BEKNOPT RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (AANTALLEN)

		beknopt responsoverzicht		Totaal
		respons	weigering	
Opdeling enkele dienstensectoren	distributie	375	191	566
	horeca	14	2	16
	transport	173	80	253
	post	5	0	5
	financieel	25	8	33
	immo	29	7	36
	verhuur	6	3	9
	informatica	18	7	25
	zakel dienst	94	31	125
	Pers.	99	28	127
Totaal		838	357	1195

TABEL 119: BEKNOPTE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR (PERCENTAGES)

		beknopt responsoverzicht		Totaal
		respons	weigering	
Opdeling enkele dienstensectoren	distributie	66,3%	33,7%	100,0%
	horeca	87,5%	12,5%	100,0%
	transport	68,4%	31,6%	100,0%
	post	100,0%		100,0%
	financieel	75,8%	24,2%	100,0%
	immo	80,6%	19,4%	100,0%
	verhuur	66,7%	33,3%	100,0%
	informatica	72,0%	28,0%	100,0%
	zakel dienst	75,2%	24,8%	100,0%
	Pers. die	78,0%	22,0%	100,0%
	Totaal	70,1%	29,9%	100,0%

Respons volgens subsector en grootte

TABEL 120: BEKNOPTE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR EN GROOTTE (AANTALLEN)

			respons	weigering
Opdeling enkele dienstensectoren	distributie	klein	274	146
		groot	101	45
	horeca	klein	7	1
		groot	7	1
	transport	klein	110	55
		groot	63	25
	post	groot	5	
	financieel	klein	6	4
		groot	19	4
	immo	klein	24	5
		groot	5	2
	verhuur	klein	4	1
		groot	2	2
	informatica	klein	5	1
		groot	13	6
	zakel dienst	klein	30	10
		groot	64	21
	Pers.	klein	30	13
		groot	69	15

TABEL 121: BEKNOPTE RESPONS VOLGENS SUBSECTOR EN GROOTTE (PERCENTAGES)

			respons	weigering
Opdeling enkele dienstensectoren	distributie	klein	65,2%	34,8%
		groot	69,2%	30,8%
	horeca	klein	87,5%	12,5%
		groot	87,5%	12,5%
	transport	klein	66,7%	33,3%
		groot	71,6%	28,4%
	post	groot	100,0%	
	financieel	klein	60,0%	40,0%
		groot	82,6%	17,4%
	immo	klein	82,8%	17,2%
		groot	71,4%	28,6%
	verhuur	klein	80,0%	20,0%
		groot	50,0%	50,0%
	informatica	klein	83,3%	16,7%
		groot	68,4%	31,6%
	zakel dienst	klein	75,0%	25,0%
		groot	75,3%	24,7%
	Pers.	klein	69,8%	30,2%
groot		82,1%	17,9%	

Respons volgens golf, provincie, Nielsen, urbanistie

In de volgende tabellen wordt de repons verdeeld volgend golf (een golf is een deel van de steekproef die aangeschreven wordt en enkele dagen later wordt gebeld), provincie, Nielsen-code en urbanisatiegraad.

Deze gegevens worden meegegeven voor de methodologisch geïnteresseerden om de respons nog beter te kunnen inschatten.

TABEL 122: RESPONS VOLGENS GOLF

			uit welk bestand komen de records					Totaal	
			golf 1	golf 2	golf 3	golf 5	golf 11		
beknopt respons-overzicht	respons	Aantal	393	152	163	57	73	838	
		%	65,6%	70,0%	78,4%	78,1%	74,5%	70,1%	
	weigering	Aantal	206	65	45	16	25	357	
		%	34,4%	30,0%	21,6%	21,9%	25,5%	29,9%	
Totaal			Aantal	599	217	208	73	98	1195
			%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TABEL 123: RESPONS VOLGENS PROVINCIE

			provincie van het bedrijf						Totaal	
			Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Antwerpen	Limburg	Vlaams-Brabant	Brussel		
beknopt respons-overzicht	respons	Aantal	150	142	297	85	137	27	838	
		%	70,4%	63,4%	69,9%	77,3%	75,7%	64,3%	70,1%	
	weigering	Aantal	63	82	128	25	44	15	357	
		%	29,6%	36,6%	30,1%	22,7%	24,3%	35,7%	29,9%	
Totaal			Aantal	213	224	425	110	181	42	1195
			%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TABEL 124: RESPONS VOLGENS NIELSEN-CODE

			nielsen van het bedrijf			Totaal
			Nielsen 1	Nielsen 2	Nielsen 3	
beknopt respons- verzicht	respons	Aantal	292	477	69	838
		%	66,8%	71,8%	73,4%	70,1%
	weigering	Aantal	145	187	25	357
		%	33,2%	28,2%	26,6%	29,9%
Totaal		Aantal	437	664	94	1195
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TABEL 125: RESPONS VOLGENS URBANISATIE

			urbanisatie van het bedrijf		Totaal
			stedelijk	landelijk	
beknopt respons- overzicht	respons	Aantal	520	318	838
		%	71,6%	67,8%	70,1%
	weigering	Aantal	206	151	357
		%	28,4%	32,2%	29,9%
Totaal		Aantal	726	469	1195
		%	100,0%	100,0%	100,0%

9.5.9 Waardering van de respons

Een respons van 70,1% is uitstekend. De respons ligt veel hoger dan bij het onderzoek naar Uitzendarbeid in de Vlaamse Industrie in 1999.

Mogelijke oorzaken voor dit verschil:

- Het gebruikte adressenbestand is van betere kwaliteit, waardoor de interviewer sneller bij de juiste persoon aankomt en de introductiebrief zijn doel bereikt;

- De aankondigingbrief is verbeterd; onder meer doordat de belofte van de resultaten beter in het oog springt en de verwijzing naar een speciale pagina op de website voor meer informatie,
- De training en opvolging van de enquêteurs is beter; inbegrepen de fijnafstelling van het introductiescript;
- De effectieve duurtijd van het gesprek is meer in overeenstemming met het vooropgestelde kwartier. Daardoor kan de enquêteur met minder schroom de nadruk leggen op de korte duurtijd;
- Het onderwerp is misschien meer actueel dan 3 jaar geleden;
- In de dienstensectoren is de overbevraging misschien minder acuut;
- De economische toestand verhoogt de interesse voor dit onderwerp.

9.5.10 *Non-respons analyse*

We bekijken de verschillen tussen de bedrijven die meegewerkt hebben en deze die geweigerd hebben voor wat betreft de economische performantie en de inzet van uitzendkrachten. Is er een verschil tussen de meewerkende bedrijven en zij die niet meewerken? Om dit na te gaan trekken we een steekproef uit de respons, uit de non-respons en ter controle ook uit de bedrijven die onbereikbaar bleken en deze waar een afspraak werd gemaakt die we niet hebben opgevolgd.

TABEL 126: STEEKPROEFONTWERP NONRESPONSANALYSE

Respons	100 (110)	
Weigering	100 (110)	
Technische non-respons	50 (55)	100 (110)
Openstaande afspraken	50 (55)	

De bedrijven in deze steekproef gaan we nu onderzoeken door via een koppeling met de gegevens van de balans een aantal kenmerken te vergelijken tussen deze groepen.

We nemen een marge (tussen haakjes in de tabel) om te anticiperen op het niet terugvinden van de balansgegevens.

Koppeling aan de balansgegevens

Voor de bedrijven die een BTW-nummer hebben kan een koppeling gemaakt worden met de gegevens van de Nationale Bank. De enige bron daarvoor is de CD-ROM van Bureau Van Dijk en EuroDB, Belfirst. De gegevens in dit onderzoek zijn afkomstig van de Update 51A, gepubliceerd juni 2002.

Van 845 bedrijven is een BTW nummer teruggevonden en zijn de gegevens gekoppeld. Het gaat dan steeds om de balansgegevens van het laatst gekende jaar en drie jaar eerder. Voor sommige bedrijven is dat 2000 en 1997, voor andere is dat 2001 en 1998. De BelFirst software laat niet toe om dit jaar mee te nemen. We kunnen daardoor geen statistiek van dit gegeven maken.

Van 107 bedrijven is er een BTW nummer dat we niet konden terugvinden in de balansgegevens, ook niet wanneer het bedrijf op naam werd opgezocht. Dit is een 'hitrate' van 88,7%, wat een te verwachten resultaat is voor dit soort koppelingen.

Bij koppeling met sector blijken de BTW-lozen voor meer dan 88% in de non-profit te vinden te zijn. In de dienstensector blijken er toch nog wat VZW's te zijn. Verder zijn de niet teruggevonden BTW-nummers bijna uitsluitend kleine ondernemingen (niet in tabel).

TABEL 127: BTW KOPPELING VOOR NONRESPONSANALYSE: HIT OR MISS: AANTALLEN

		Hit or miss		Totaal
		Miss	Hit	
respons in 4 categorieën	respons	19	91	110
	weigering	7	102	109
	technische nonrespons	12	43	55
	openstaand	12	43	55
Totaal		50	279	329

$X^2: p = ,014$

Miss: BTW-nummer niet teruggevonden

Hit: BTW-nummer teruggevonden

TABEL 128: BTW KOPPELING VOOR NONRESPONSANALYSE: HIT OR MISS: PERCENTAGES

		Hit or miss		Totaal
		Miss	Hit	
respons in 4 categorieën	respons	17,3%	82,7%	100,0%
	weigering	6,4%	93,6%	100,0%
	technische nonrespons	21,8%	78,2%	100,0%
	openstaand	21,8%	78,2%	100,0%
Totaal		15,2%	84,8%	100,0%

N = 329

X²: p = ,014

Miss: BTW-nummer niet teruggevonden

Hit: BTW-nummer teruggevonden

Van de 329 geselecteerde records (die een btw-nummer hadden in het aangekochte bestand) zijn er 279 waarvan dat nummer ook in de balansgegevens werd teruggevonden. Dat is een 'hitrate' van 84,8%, wat te verwachten was.

De hitrate ligt wat hoger (93,6%) bij de ondernemingen die weigerden mee te werken en lager bij de technische non-respons en de openstaande afspraken. Dat kan betekenen dat bij deze categorieën er meer bedrijven zijn waar er een 'problematische situatie' is.

Economische kenmerken

We bekijken de verschillen in omzet en het aandeel van het personeel in de omzet.

TABEL 129: NONRESPONS EN OMZET

		Kwartielen van de omzet (1=grootste 25% omzetten)				Totaal
		1	2	3	4	
respons in 4 categorieën	respons	21,5%	24,6%	29,2%	24,6%	100,0%
	weigering	26,4%	29,2%	22,2%	22,2%	100,0%
	technische nonrespons	29,6%	25,9%	14,8%	29,6%	100,0%
	openstaand	22,6%	16,1%	32,3%	29,0%	100,0%
Totaal		24,6%	25,1%	25,1%	25,1%	100,0%

N = 329

X²: p = ,812

De omzetcijfers verschillen niet significant tussen de vier groepen.

TABEL 130: NONRESPONS EN HET AANDEEL VAN HET PERSONEEL IN DE BRUTO TOEGEVOEGDE WAARDE, LAATSTE JAAR, PERCENTAGES

		Gemiddelde	N	Standaardafwijking
respons in 4 categorieën	respons	68,5408	90	21,62835
	weigering	76,9200	97	32,41568
	technische nonrespons	87,6821	39	78,00358
	openstaand	73,0626	39	20,52799
Totaal		75,0904	265	38,93775

Anova: p = ,073

Het aandeel van het personeel in de bruto toegevoegde waarde verschilt wat tussen de groepen. Bij de technische non-respons ligt die duidelijk hoger. Bij de respons lijkt die iets lager te liggen. Afgaande op de standaardafwijking blijkt wel dat een hoog gemiddeld percentage samengaat met een aanzienlijke standaardafwijking, wat er op kan wijzen dat er een aantal extreme waarden het gemiddelde 'verstoren'. Ook de Anova-test geeft een resultaat op het randje van de ,05-grens. We besluiten dat er wat dit aspect betreft geen verschil kan aangetoond worden.

Inzet van uitzendkrachten

De gegevens over de inzet van uitzendkrachten is afkomstig van de sociale balans. Deze is daarom niet betrouwbaar om een idee te krijgen van de werkelijke inzet. We veronderstellen in deze analyse dat er geen verband is tussen de betrouwbaarheid van de balansgegevens en de inzet van uitzendkrachten.

TABEL 131: NONRESPONS EN DE AANWEZIGHEID VAN UITZENDKRACHTEN, LAATSTE GEKENDE JAAR

		Uitzendkrachten aanwezig laatste bekende jaar		Totaal
		nee	ja	
respons in 4 categorieën	respons	76,9%	23,1%	100,0%
	weigering	78,4%	21,6%	100,0%
	technische nonrespons	62,8%	37,2%	100,0%
	openstaand	62,8%	37,2%	100,0%
Totaal		73,1%	26,9%	100,0%

N = 329

X²: p = ,071

Er is geen verschil tussen het aanwezig zijn van uitzendkrachten tussen de respons en de weigering. Er lijkt wel een lager percentage te zijn bij de twee controlecategorieën (die exact hetzelfde percentage hebben, het is geen vergissing). Allicht door de afwijking van deze twee laatste laat de tabel een X² optekenen die in de buurt van de significantie komt. Gezien het belang vooral ligt bij de respons-weigering besluiten we ook hier dat de weigeringen niet zorgen voor een vertekening voor wat betreft de inzet van uitzendkrachten.

TABEL 132: NONRESPONS EN HET GEMIDDELD AANTAL UITZENDKRACHTEN, LAATSTE GEKENDE JAAR

		Gemiddeld aantal uitzendkrachten laatste bekende jaar	N	Standaard- afwijking
respons in 4 categorieën	respons	21,09	21	42,99
	weigering	7,55	22	9,36
	technische nonrespons	12,87	16	25,09
	openstaand	6,56	16	5,61
Totaal		3,2975	75	26,35

N = 75

(Anova: p = ,285)

Bedrijven die weigerden maar wel uitzendarbeid toepassen lijken minder uitzendkrachten in te zetten. De cijfers zijn helaas bijzonder onprecies: de standaardafwijkingen liggen ver uiteen en het verschil tussen de technische non-respons en de openstaande is niet te verklaren.

Bedrijven die weigerden mee te werken lijken in dezelfde mate gebruik te maken van uitzendarbeid, maar er zijn indicaties dat die er mogelijk minder inzetten.

Besluit

De non-responsanalyse laat op geen enkel van de hierboven weergegeven elementen een significant verschil zien. Eén uitzondering: ondernemingen die weigerden lijken gemiddeld een lager aantal uitzendkrachten in te zetten, maar er is geen verschil in het wel of niet inzetten van uitzendkrachten. Dit is een factor waar we in de analyse rekening moeten mee houden, maar die moeilijk cijfermatig in rekening kan worden gebracht. Vooral bij het bekijken van de verschillen tussen intensieve en matige gebruikers van uitzendarbeid kan dit belangrijk zijn.

Ons globaal besluit is dat er geen reden is om aan te nemen dat non-respons samenhangt met economische performantie of het wel of niet inzetten van uitzendkrachten.

9.5.11 Wegen – niet wegen

Sector

De respons voor wat de sector betreft is redelijk goed gezien de omvang van de steekproef. Een oefening in het opstellen van wegingcoëfficiënten leverde een dermate complex scala aan coëfficiënten op dat de vertekening na het wegen groter zou zijn dan er voor.

TABEL 133: VERDELING OVER SECTOREN IN DE STEEKPROEF EN DE POPULATIE; HERGROEPERING

	Sectoren in 'detail'			Sectoren gegroepeerd		
	stpr	pop	verschil	stpr	pop	verschil
distributie	38,1%	34,0%	4,04%	39,40%	43,30%	-3,92%
horeca	1,3%	9,3%	-7,96%			
transport	16,1%	12,2%	3,94%	16,60%	14,60%	2,05%
post	0,5%	2,4%	-1,89%			
financieel	2,4%	4,4%	-1,97%	17,60%	20,50%	-2,83%
immo	3,0%	0,5%	2,46%			
verhuur	0,7%	0,5%	0,19%			
informatica	2,0%	2,6%	-0,53%			
zakel dienst	9,5%	12,5%	-2,98%			
non-prof	26,4%	21,7%	4,70%	26,40%	21,70%	4,70%
Totaal	100,0%	100,0%	-0,01%	100,00%	100,00%	-0,01%

Pop = populatie; respons voor de gegroepeerde sectoren is het niet-gewogen gemiddelde van de responspercentages van de samenstellende cellen, die is dus niet precies.

Ondanks de meer dan bevredigende respons voor elke subsector zijn er hier en daar lichte afwijkingen ten opzichte van de populatieverdeling. Het aantal eenheden in de steekproef laat, zoals voorzien, niet toe om de voorgestelde verdeling aan te houden in de analyse. Deze wordt daarom teruggebracht tot een verdeling over vier sectoren: **handel en horeca, transport en post, zakelijke diensten en persoonlijke diensten inclusief non-profit en overheid.**

Gezien we de sector aselekt hebben gekozen en we geen reden hebben om aan te nemen dat door responsproblemen het aselekt karakter zou zijn verstoord beschouwen we onze steekproef als representatief voor de dienstensectoren in hun geheel en zullen we niet wegen.

Grootte (aantal werknemers)

De steekproef werd gecontroleerd om er voor te zorgen dat er voldoende grote en kleine ondernemingen zouden zijn (voor meer toelichting zie paragraaf 9.5.4.7 op p. 202). Wanneer we de verhouding tussen de verschillende grootte-klassen willen herstellen, moet er gewogen worden op grootte. De berekening wordt voorgesteld in de volgende tabel.

TABEL 134: ONDERNEMINGEN NAAR GROOTTE IN DE POPULATIE EN DE STEEKPROEF

		Populatie		Steekproef		Wegings-factor (populatie/ steekproef)
		Aantal	%	Aantal	%	
Aantal werk-nemers	10-19	7412	51,9%	219	26,1%	1,984182
	20-49	4736	33,1%	263	31,4%	1,055714
	50-99	1213	8,5%	147	17,5%	0,483764
	100+	933	6,5%	209	24,9%	0,261713
Totaal		14294	100,0%	838	100%	1,984182

Gebruikers vs. Niet-gebruikers

Terwijl we voor de (sub-)sectoren en de grootte kunnen spreken van een meevaller waardoor er niet moet gewogen worden, is dit voor de verdeling van de gebruikers en niet-gebruikers van uitzendarbeit uitgesloten. Dit is het gevolg van ons steekproefontwerp. De niet-gebruikers van uitzendarbeit werden niet meer verder bevraagd nadat het vooropgestelde streefcijfer van 250 interviews met niet-gebruikers werd bereikt. (zie voor meer toelichting paragraaf 9.5.4.8 op p.202)

Onze respons ziet er dus als volgt uit:

Steekproefdeel	N
volledige interviews, gebruikers en niet-gebruikers	702
'mini-respons': enkel aantal werknemers en het al dan niet gebruiken van uitzendarbeit zijn opgenomen; allemaal niet-gebruikers	126
Totaal	838

Voor meer details, zie Tabel 112

Om de verhouding tussen gebruikers- en niet-gebruikers te herstellen moet er gewogen worden. Daarbij wordt er naar gestreefd om de verdeling van de volledige steekproef te herstellen.

De berekening van de wegingsfactoren gaat dan als volgt, zoals te volgen is in Tabel 135:

We vertrekken van het aantal eenheden in de steekproef, opgedeeld volgens grootteklasse, het al dan niet toepassen van uitzendarbeid en of ze een volledige vragenlijst hebben ingevuld of daarentegen tot de mini-respons behoren (Kolom A). Vervolgens passen we op deze eenheden de weging op grootte toe. Dat levert in kolom B het aantal eenheden op voor al de categorieën dat er had moeten in zitten als de steekproef evenredig was verdeeld volgens grootte. Vervolgens moeten we de aantallen van de eenheden uit de mini-respons toevoegen aan de aantallen van de volledige respons. Dat levert in kolom C het aantal eenheden dat we verwachten als de steekproef een correcte weergave zou zijn naar grootte en als we niet na verloop van tijd de niet-gebruikers niet meer hadden ondervraagd. De verhouding tussen de feitelijke en de te bereiken steekproef krijgen door de regel van drie toe te passen: we delen kolom C door kolom A. Dat levert het resultaat in kolom D en dat is dan ook onze wegingsfactor. Na toepassing van deze wegingsfactoren krijgen we een procentuele verdeling zoals in kolom E.

Met deze berekeningswijze blijft het aantal eenheden na weging gelijk. In principe kan door alle wegingsfactoren op hun beurt ook nog eens te vermenigvuldigen met een getal het aantal eenheden in de gewogen steekproef opgetrokken worden of net beperkt. We nemen echter de optie om in dit dossier altijd het werkelijke aantal eenheden weer te geven, gezien dit het meest relevante is om de precisie van de cijfers te beoordelen en gezien de statistische tests altijd op de ongewogen steekproef zullen uitgevoerd worden.

De weging zal worden toegepast volgens de volgende leidraad:

- Wanneer het enkel gaat om gegevens die binnen de mini-respons vallen, wordt er enkel gewogen op grootte;
- Wanneer het gaat om gegevens die buiten de minirespons vallen, wordt er gewogen op grootte met een correctie voor het aandeel gebruikers (door het opwaarderen van de niet-gebruikers in de volledige respons wordt het aandeel van de mini-respons gerecupereerd).
- *Statistische tests worden altijd op het ongewogen bestand berekend.*

**TABEL 135: BEREKENINGSWIJZE VAN DE WEGINGSFACTOR VOOR GROOTTE & CORRECTIE GEBRUIK
UITZENDARBEID**

		A	B	C	D	E
Grootte	Uitzendarbeid toepassen	Aantal eenheden in de ongewogen steekproef	Aantal eenheden in de steekproef, gewogen op grootte zoals in Tabel 134	Aantal eenheden in de steekproef na wegen en samentellen niet-gebruikers uit respons & mini-respons	Wegings-factor (C/D)	Resultaat van de weging in percentages
10-19	ja	72	128,575	128,575	1,785763928	17,0%
	nee	105	187,5052	262,5073	2,500069499	34,8%
	nee mini	42	75,00208			
20-49	ja	122	115,9174	115,9174	0,950142393	15,4%
	nee	85	80,7621	133,9701	1,576118558	17,8%
	nee mini	56	53,20797			
50-99	ja	101	43,97416	43,97416	0,435387761	5,8%
	nee	26	11,32008	20,02784	0,770301423	2,7%
	nee mini	20	8,707755			
100+	ja	156	36,74453	36,74453	0,235541864	4,9%
	nee	35	8,243965	12,48372	0,35667768	1,7%
	nee mini	18	4,239754			
Totaal		838	428,9889			100,0%

9.6 Bibliografie

_____, *Bel-First. Financial reports and statistics on Belgian and Luxemburg companies*. Update 51.a
Brussel, Bureau Van Dijk, Nationale Bank Van België en EuroDB, juni 2002

DELAGRANGE, Hendrik. *Bedrijfs- en arbeidsorganisatorische innovaties in de Vlaamse industrie*.
Brussel, STV-Innovatie & Arbeid, 1999

DELAGRANGE, Hendrik. *Organisatievernieuwing op maat: stand van zaken in de Vlaamse industrie*.
Brussel, STV-Innovatie & Arbeid, 1999

DELAGRANGE, Hendrik. *Inzet & ontwikkeling van de Industriële uitzendarbeid*. Brussel, STV-
Innovatie & Arbeid, 2001.

DELAGRANGE, Hendrik. *Bedrijfs- en arbeidsorganisatie in de Vlaamse ondernemingen en organisaties in 2001. Statistisch naslagwerk*. Brussel, STV-Innovatie & Arbeid, 2003.