

Tevredenheid uitzendkrachten

Opdrachtgever: Algemene Bond Uitzendondernemingen

ECORYS

Peter Donker van Heel
Martin van der Ende

Rotterdam, 8 juli 2009

ECORYS Nederland BV

Postbus 4175

3006 AD Rotterdam

Watermanweg 44

3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00

F 010 453 07 68

E asb@ecorys.com

W www.ecorys.nl

K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Arbeid & Sociaal Beleid

T 010 453 88 05

F 010 453 88 34

Inhoudsopgave

1 Motieven en tevredenheid	7
1.1 Motief uitzendwerk	7
1.2 Tevredenheid over het uitzendwerk	8
Bijlagen	11
Bijlage 1 Tevreden over inlener per sector	11
Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording	17

1 Motieven en tevredenheid

1.1 Motief uitzendwerk

De vragen naar motieven om uitzendwerk te doen zijn bij deze meting drastisch veranderd. Dit maakt vergelijking met voorgaande jaren minder gemakkelijk. Dit jaar zijn de vragen in open vorm gesteld. Al deze antwoorden zijn door ons gecodeerd, waarbij wij de antwoordcategorieën van voorgaande jaren ook hebben gebruikt. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Het gemiddelde aantal motieven per uitzendkracht is 1,6. Tabel 1.1 geeft een overzicht van alle genoemde antwoorden, waarbij we zien dat de categorie “anders” vrij klein is. Dat betekent dat vrijwel alle gegeven antwoorden gecodeerd konden worden. De tabel is gesorteerd volgens de kolom “totaal”.

Tabel 1.1 Motief uitzendwerk naar gezinsituatie (meer dan 1 antwoord is mogelijk, percentages over alle antwoorden)

Type werk dat wordt gezocht	Woont thuis bij ouders	Getrouwd/samenwonend	Alleenstaand	Anders	Totaal	Waarvan kostwinner
Vast werk via uitzendbaan	17%	37%	28%	2%	28%	30%
Werkervaring opdoen	24%	15%	16%	19%	18%	15%
Als vakantiewerk	33%	5%	16%	42%	16%	13%
Tijdelijk werk	16%	12%	18%	17%	15%	16%
Bijbaan naast studie	20%	8%	18%	38%	15%	15%
Extra neveninkomsten uit werk	6%	6%	6%	10%	6%	6%
Overbruggen periode tussen banen	3%	7%	8%	3%	6%	8%
Anders	3%	5%	4%	1%	4%	4%
Combinatie werk en zorg	0%	6%	2%	0%	3%	2%
Ontslag/contract niet verlengd	1%	4%	3%	0%	3%	3%
Doorwerken na pensioen	0%	3%	1%	0%	2%	3%
Wilde ander werk	1%	3%	1%	0%	2%	2%
Als ik werk doe ik altijd uitzendwerk	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Snel werk (na opleiding)	1%	1%	1%	3%	1%	1%
Baan was alleen via uitzendbureau	1%	1%	2%	3%	1%	2%
Leuke/passende baan was een uitzendbaan	1%	1%	0%	0%	1%	1%
Overbrugging tot nieuwe studie	1%	0%	0%	2%	1%	0%
Geen vaste baan te vinden	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Verhuizing	0%	1%	0%	3%	0%	1%

Het meest gegeven antwoord is het zoeken van vast werk via uitzendwerk (28%). Dit motief komt meer voor bij getrouwden en samenwonenden. Vakantiewerk, het zoeken van tijdelijk werk op dat moment, een bijbaan tijdens de studie en het opdoen van werkervaring wordt door telkens circa 15 procent van de uitzendkrachten genoemd. Het verzorgen van extra neveninkomsten naast een (deeltijd) baan wordt door zes procent van de uitzendkrachten genoemd, evenals uitzendwerk om de periode tussen twee banen te overbruggen, waarbij volgens veel open antwoorden bekend is dat de nieuwe baan start. De combinatie van werk en zorg is voor zes procent van de getrouwden/samenwonenden een reden om uitzendwerk te doen. Ontslag uit de vorige baan wordt door drie procent van de uitzendkrachten van 2008 genoemd. De overige redenen zijn zeer divers.

Tabel 1.2 Motief uitzendwerk en aantal uitzendbanen, uitzendduur en uren per week (meer dan 1 antwoord is mogelijk)

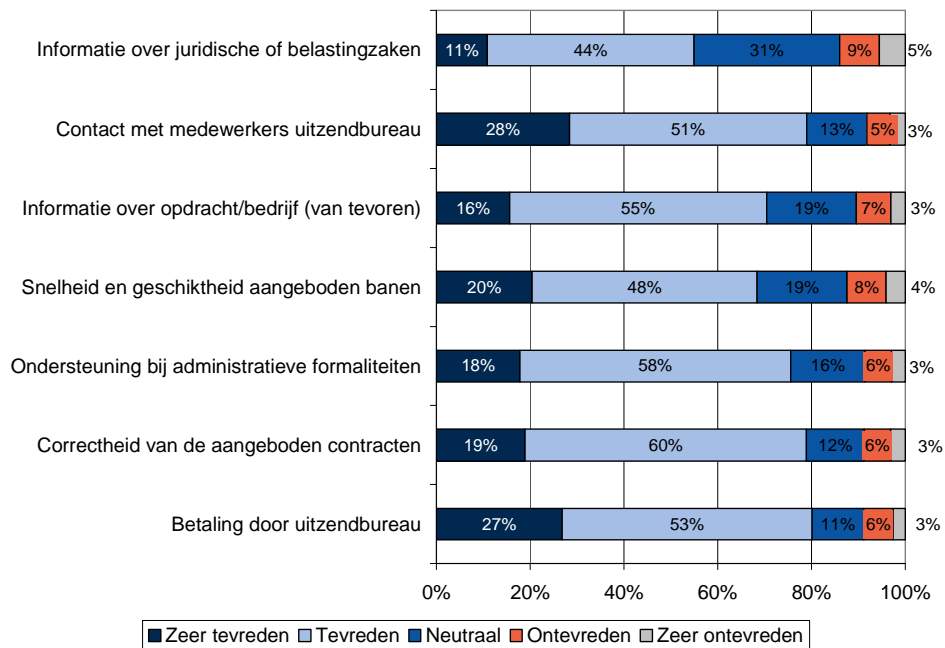
Waarom uitzendwerk?	Gemiddeld aantal uitzendbanen	Uitzendduur in kalenderdagen	Gemiddeld aantal uren per week
Vast werk via uitzendbaan	1,97	202	33
Werkervaring opdoen	2,10	181	28
Vakantiewerk	1,93	112	26
Tijdelijk werk	2,24	168	27
Bijbaan naast studie	2,17	178	21
Totaal	1,95	172	28

Nagegaan is in hoeverre er een samenhang is tussen enerzijds de motieven van uitzendkrachten en anderzijds de hoeveelheid uitzendwerk. Alleen de meest genoemde motieven zijn bekeken. Vakantiewerkers doen net zo vaak uitzendwerk als gemiddeld. Dit is altijd zo geweest. Dit is een reden om vakantiewerkers niet buiten beschouwing te laten bij dit onderzoek. Vakantiewerkers werken wel duidelijk minder lang dan gemiddeld (112 dagen tegen 172 dagen). Bijbaners werken gemiddeld genomen vaker dan andere uitzendkrachten, maar minder uren per week. Dat is logisch, omdat zij naast het uitzendwerk nog een andere (hoofd)activiteit hebben, bijvoorbeeld een opleiding. De langste uitzendduur is te zien bij uitzendkrachten die vast werk zoeken via uitzendwerk (202 dagen).

1.2 Tevredenheid over het uitzendwerk

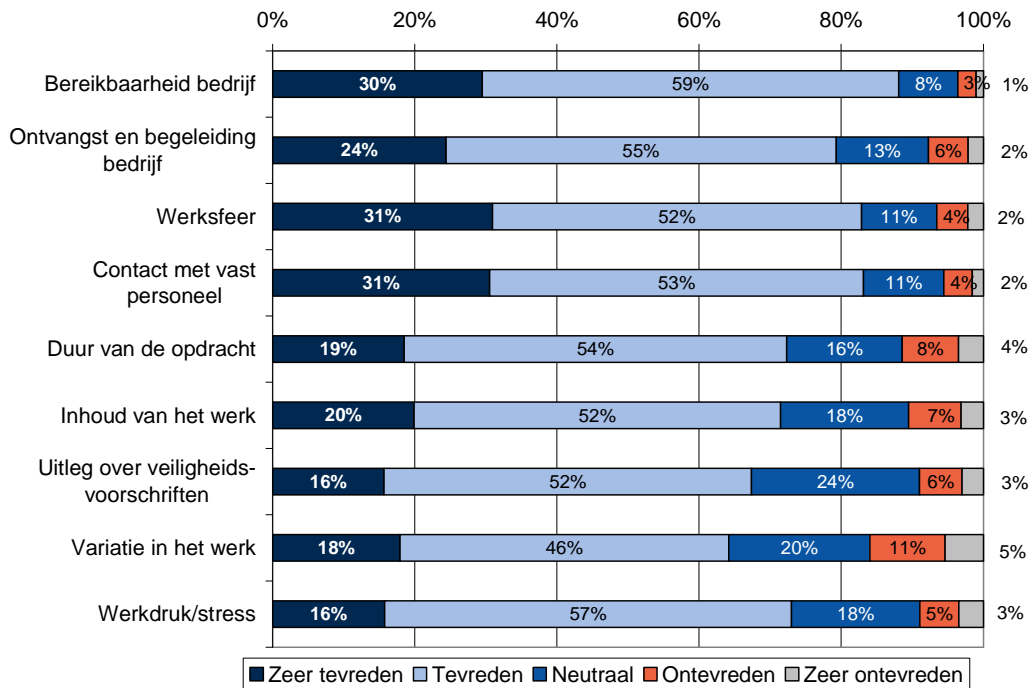
Over het algemeen zijn de uitzendkrachten tevreden over het uitzendbureau, zoals de contacten met de medewerkers van het uitzendbureau en de betaling. De snelheid en de geschiktheid van de aangeboden uitzendbanen zou iets beter kunnen, volgens de uitzendkrachten. Hierbij moet worden meegewogen dat de arbeidsmarkt hierbij een doorslaggevende rol speelt. De uitzendbureaus zijn sterk afhankelijk van de beschikbare banen. Een aspect dat beter beïnvloedbaar is betreft de correctheid van de aangeboden contracten. Hierover zijn de uitzendkrachten het minst tevreden. Bijna een van elke vijf uitzendkrachten (18%) is hierover (zeer) ontevreden en een van elke vijf (22%) is hierover (zeer) tevreden.

Figuur 1.1 Tevredenheid over het uitzendbureau



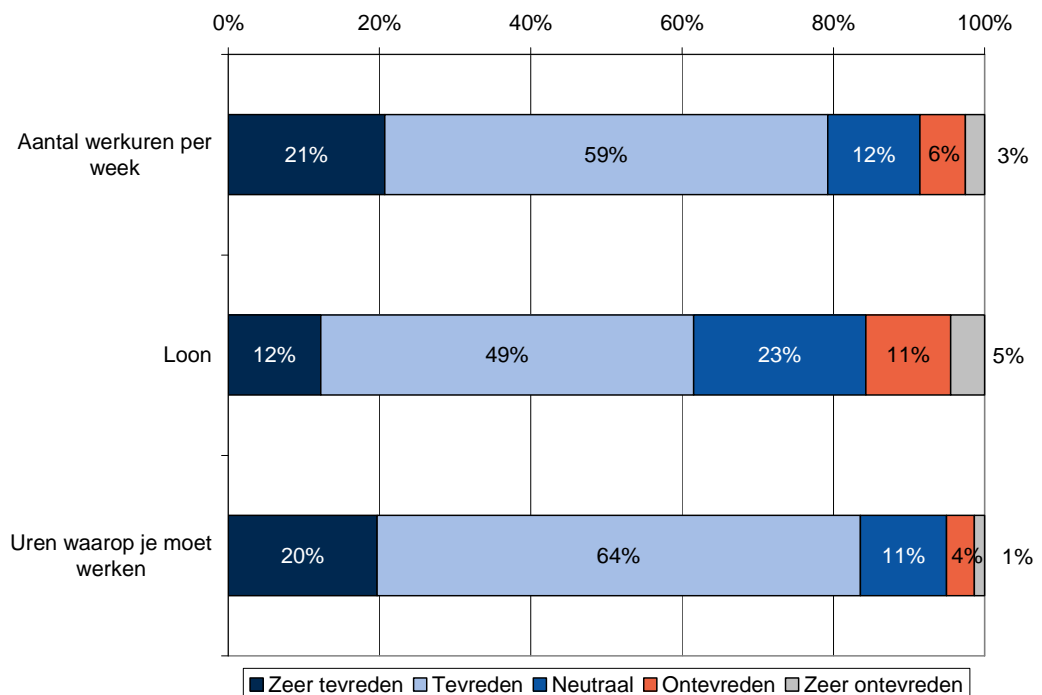
Over het algemeen zijn de uitzendkrachten tevreden over het uitzendwerk. Werksfeer en contact met het vaste personeel wordt door meer dan 80 procent van de uitzendkrachten als (zeer) positief beoordeeld. De ontvangst en begeleiding van het bedrijf wordt eveneens door het grootste deel van de uitzendkrachten positief beoordeeld (79%). Eén van elke vijf uitzendkrachten zou wat beter begeleid willen worden, wat in elk geval ook geldt voor uitleg over de veiligheidsvoorschriften. Over de kwaliteit van het werk (inhoud van het werk, de variatie in het werk, werkdruk/stress) zijn de uitzendkrachten over het algemeen ook tevreden. Maar dit aspect scoort wat lager dan de andere aspecten. De meest negatieve beoordelingen is voor de variatie in het werk (16%).

Figuur 1.2 Tevredenheid over de inlener



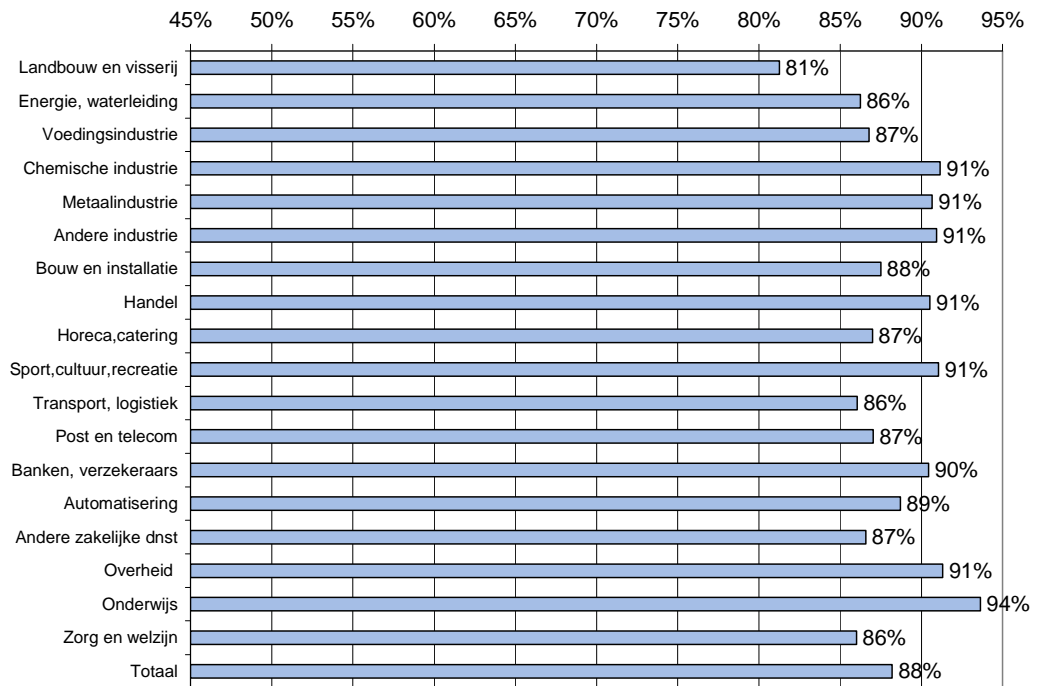
Een minderheid van 16 procent is (zeer) ontevreden over het loon en een kwart (23%) heeft een neutrale houding. Dat houdt in dat 61 procent (zeer) tevreden is over het loon en 39 procent niet. De werktijden en de duur van de werkweek blijken voor de meeste uitzendkrachten in overeenstemming te zijn met hun wensen.

Figuur 1.3 Tevredenheid over de arbeidsvoorwaarden

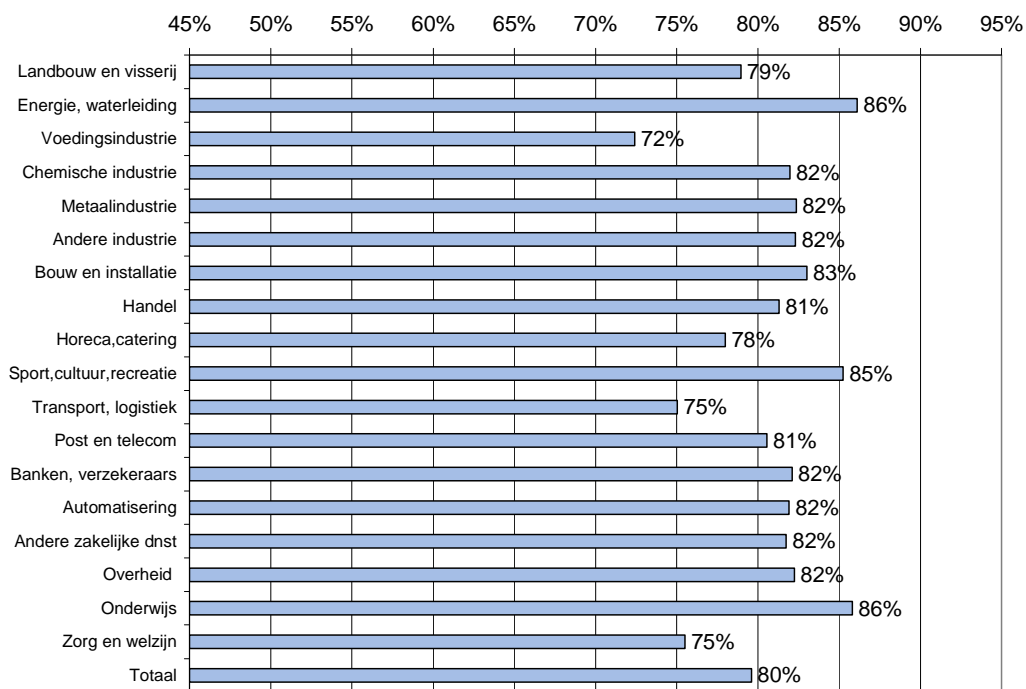


Bijlage 1 Tevreden over inlener per sector

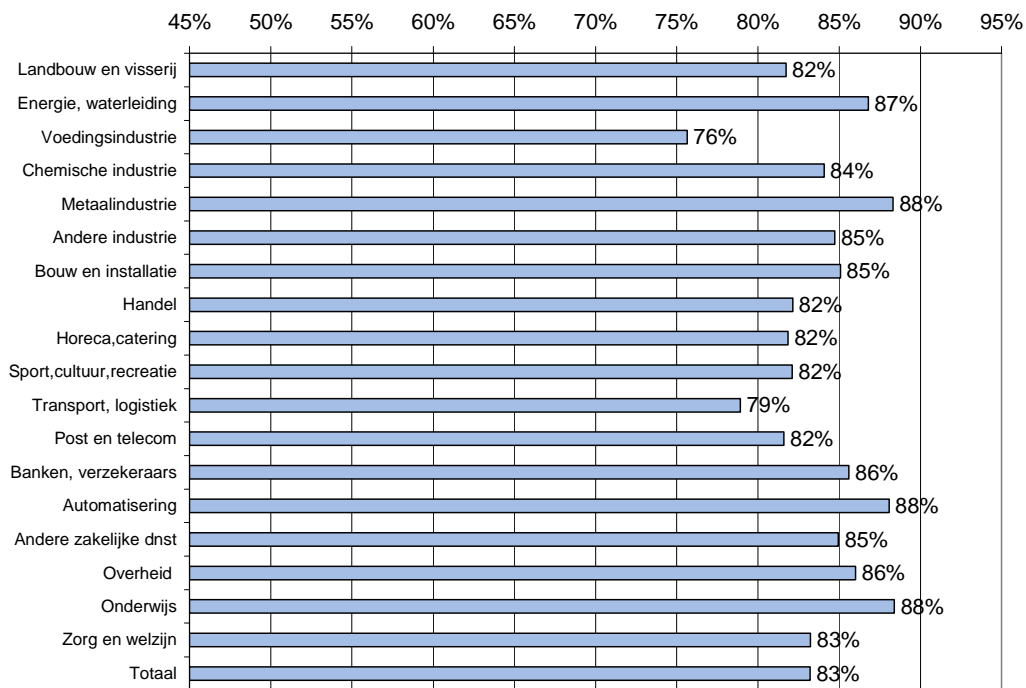
Figuur B.1.1 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over de bereikbaarheid van de inlener, per sector



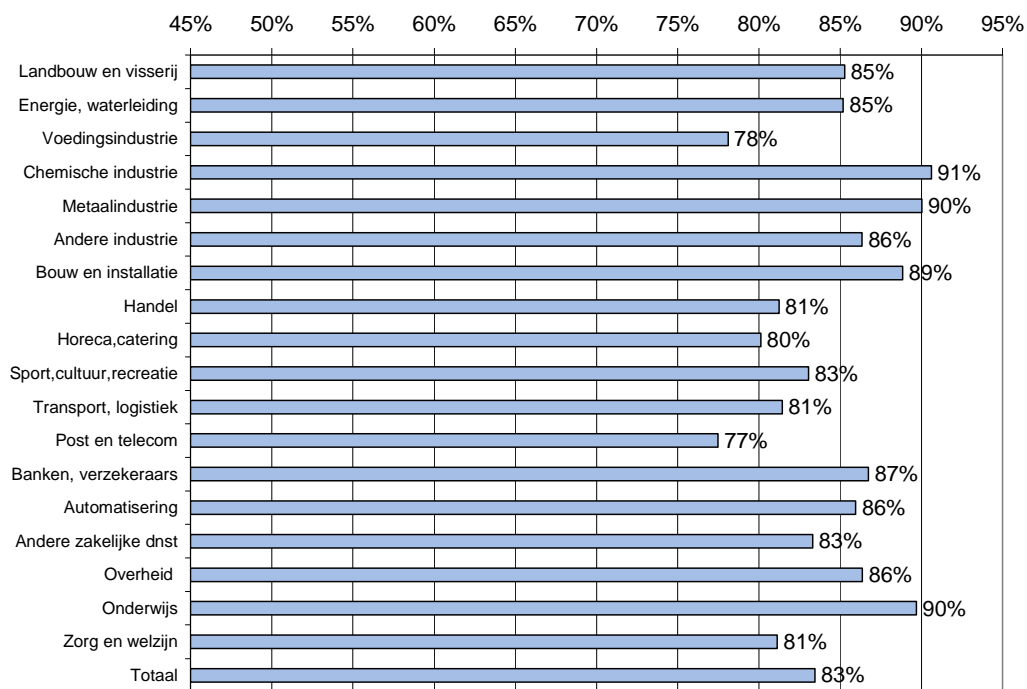
Figuur B.1.2 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over de ontvangst en begeleiding van de inlener per sector



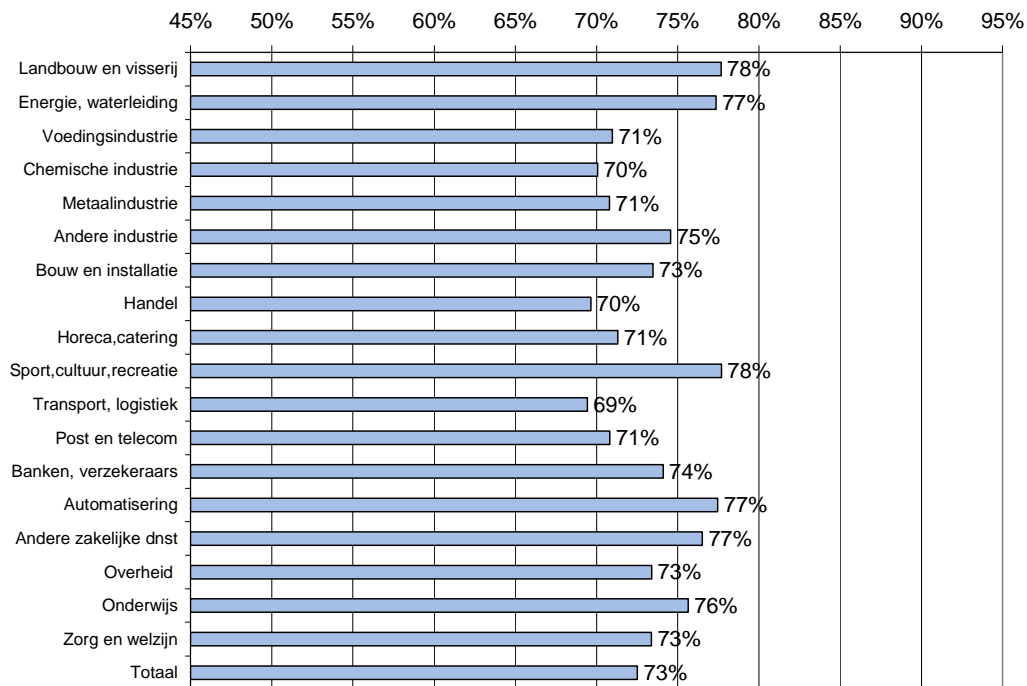
Figuur B.1.3 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over de werksfeer bij de inlener, per sector



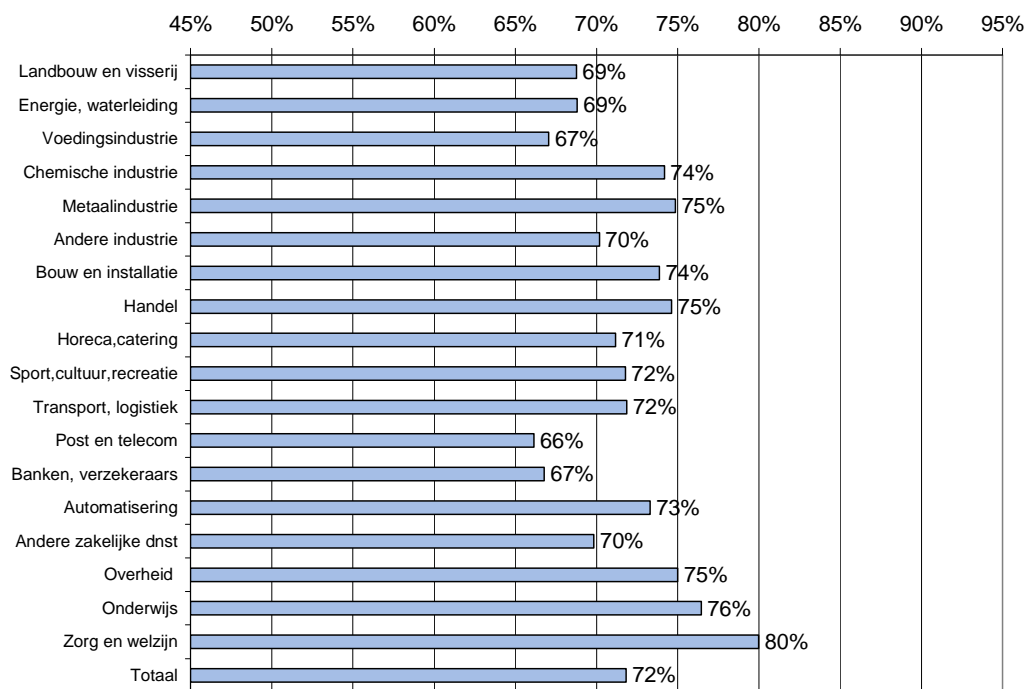
Figuur B.1.4 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over contact met vast personeel bij de inlener, per sector



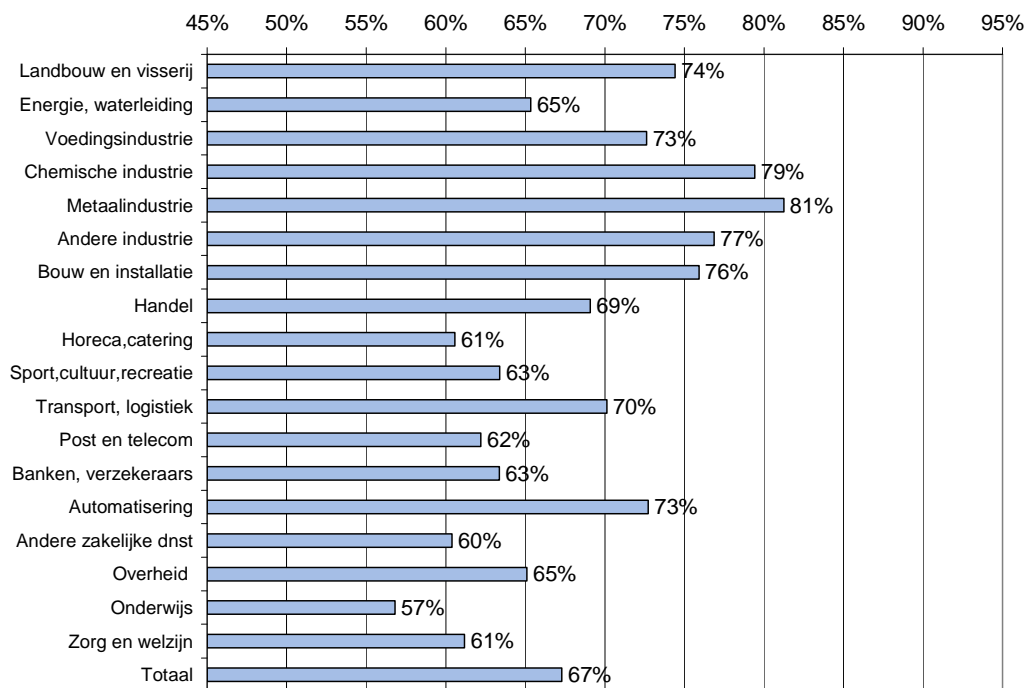
Figuur B.1.5 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over de duur van de opdracht bij de inlener, per sector



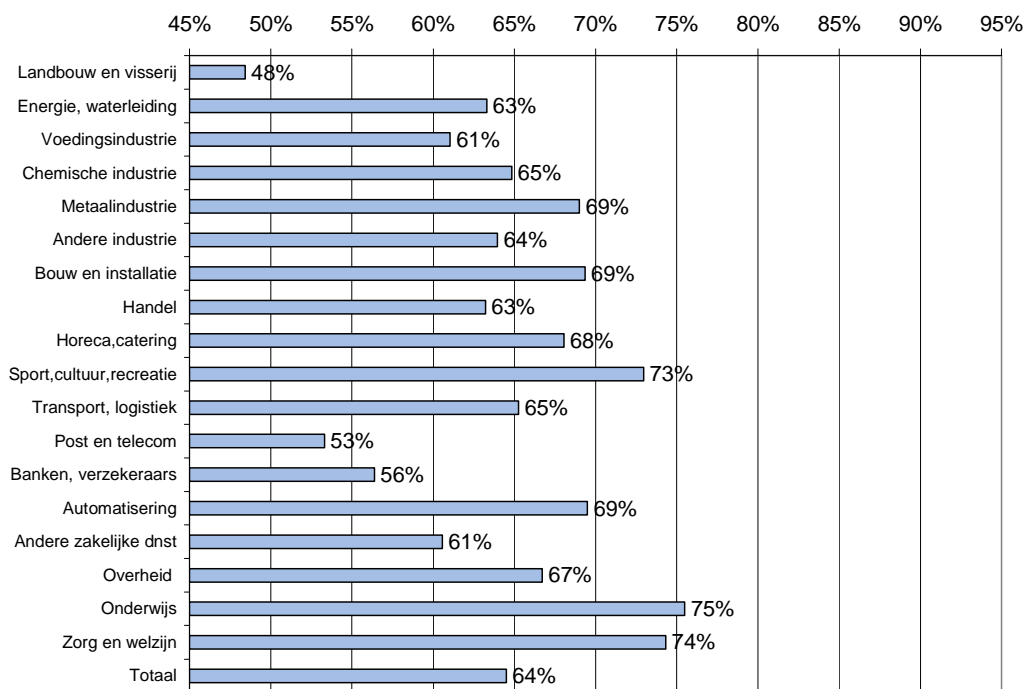
Figuur B.1.6 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over de inhoud van het werk bij de inlener, per sector



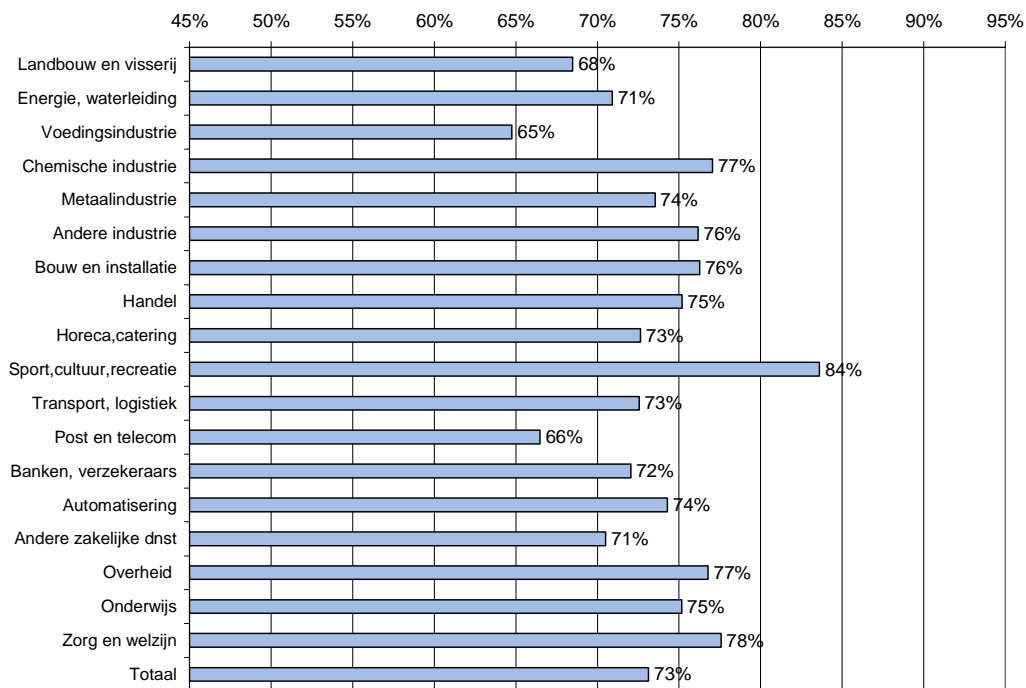
Figuur B.1.7 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over uitleg veiligheidsvoorschriften bij de inlener, per sector



Figuur B.1.8 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over de werkvariatie bij de inlener, per sector



Figuur B.1.9 Percentage uitzendkrachten dat tevreden of zeer tevreden is over de werkdruk of stress bij de inlener, per sector



Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksopzet en uitvoering

In opdracht van de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) heeft ECORYS ook dit jaar het instroomonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek heeft betrekking op de instroom van uitzendkrachten in 2008. Dit onderzoek is eveneens uitgevoerd voor de jaren 1991, 1993 en sinds 1995 ieder jaar tot en met 2004. Over 2005 en over 2007 heeft geen meting plaatsgevonden. Hoewel dit een herhalingsonderzoek is, bestaat de onderzoekspopulatie ieder jaar uit andere personen. De instroom van uitzendkrachten is in elk instroomonderzoek gedefinieerd als alle personen die in het desbetreffende jaar (in dit rapport 2006) zijn begonnen met een uitzendbaan of detachingsbaan, via een uitzendbureau. Het gaat dus om de instroom van uitgezonden personen.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in de instroom van uitzendkrachten en hun achtergrondkenmerken, hun uitzendbanen en de uitstroom naar een vaste baan (bij de inlener).

In 1999 was voor het eerst de zogenaamde fase-indeling van uitzendkrachten relevant. Uitzendkrachten zijn hierdoor in te delen in de groep 'uitzendkrachten sec', fase A, en uitzendkrachten met een vast of tijdelijk contract, contractanten uit fase B/C en gedetacheerden¹. Gezien de ontwikkeling dat uitzendkrachten die langere periodes voor het uitzendbureau werken en blijven werken overgaan tot fase B dan wel C, is in 2000 besloten deze groep mee te nemen in het onderzoek.

De gegevens zijn tot en met het onderzoeksjaar 2004 verzameld via een telefonische enquête onder uitzendkrachten. Er is over dat jaar ook een proef genomen met elektronische dataverzameling, waarbij een deel telefonisch en een deel elektronisch is uitgevoerd. Ook in 2008 is de enquête deels elektronisch en deels telefonisch uitgevoerd.

Het betreft een tweetrapssteekproef. De steekproef van uitzendkrachten is verkregen via negen grote uitzendbureaus, die zijn aangesloten bij de ABU. De uitzendondernemingen die hebben deelgenomen zijn Adecco, Content, Manpower, Randstad, Start People, Tempo Team, Tènce, Timing en Unique. Tezamen betreft het een substantieel aandeel van de uitzendmarkt. Uit de registratiegegevens van deze negen ondernemingen is op basis van hun onderlinge marktaandeel een steekproef getrokken. In totaal zijn bruto 71.345 uitzendkrachten elektronisch benaderd en 2.779 voor de telefonische interviews. Op de uitnodiging per email om een internet enquête in te vullen zijn 1.441 replies ontvangen wegens een fout adres. Wat echter niet zichtbaar is (behalve in een lage

¹ Inclusief personen die werken volgens het periode- en ketensysteem.

respons), zijn e-mails die niet aankomen wegens spamfilters. Dit is met name het geval bij gmail, hotmail adressen en dergelijke. Bij deze 'blocks' krijgt de verzender hiervan geen mededeling. Het streven was 7.500 netto respons in de elektronische enquête te realiseren. Uiteindelijk is een respons van 7.106 gerealiseerd. Bij de telefonische enquête is gestreefd naar 1.000 respondenten en zijn er 1.018 gerealiseerd.

De elektronische en telefonische dataverzameling zijn beide verzorgd door Heliview in Breda.