

Flexibiliteit en uitzendarbeid in de dienstensector

Delagrange, H. (2004). *Uitzendarbeid en flexibiliteit in de dienstensector*. STV-Informatiedossier. Brussel: SERV/STV Innovatie & Arbeid.

Uitzendarbeid is een flexibiliteitsvorm die in eerste instantie met de industrie wordt verbonden. Daarover heeft STV Innovatie & Arbeid reeds in 2001 een onderzoek gepubliceerd (Delagrange, 2001).¹ Hoe zit het nu in de dienstensectoren? Uitzendarbeid is er evenzeer ingeburgerd en maakt deel uit van een ruimere flexibiliteitsstrategie. In de dienstensector wordt veel flexibiliteit ingezet, waarbij de nadruk nog altijd op temporele flexibiliteit ligt.

Methodologie

Het onderzoek naar flexibiliteit en uitzendarbeid in de dienstensector is gebaseerd op een telefonische enquête bij personeelsverantwoordelijken (of zaakvoerders) van ondernemingen met minstens tien werknemers. De interviews werden afgenomen in november 2003. Het ging om volledig gesloten interviews die met een brief werden aangekondigd.

De steekproef werd gecontroleerd op grootte: we wilden een oververtegenwoordiging van grote bedrijven om een voldoende basis te hebben om grootte-effecten te bestuderen. Dat gebeurde door de samenstelling van het adressenbestand aan te passen: de helft bedrijven met minder dan vijftig werknemers, de andere helft bedrijven met meer dan vijftig werknemers. Uit dit bestand werd dan een aselechte steekproef genomen. Achteraf werd gewogen om waar nodig de verhoudingen terug te zetten.

Daarnaast wilden we een oververtegenwoordiging van gebruikers. Verschillen tussen gebruikers inte-

resseerden ons meer dan het verschil tussen wel of niet gebruik. Daarom werd de vragenlijst beperkt tot enkele vragen nadat er 250 niet-gebruikers werden geïnterviewd.² Op basis van deze vragen kon de weging berekend worden om het aandeel niet-gebruikers te reconstrueren. De combinatie van deze weging en die op basis van grootte

laat toe om uitspraken over de volledige populatie te doen.

Om de heterogeniteit van de dienstensector in kaart te brengen, werd een opdeling gemaakt van de ondernemingen volgens het aandeel arbeiders dat er werkt. Een zinvolle, algemene selectie van subsectoren draaide immers onvermijdelijk uit op te kleine of weinig zeggende categorieën. Dat resulteerde in een driedeling: 36% bleek een bediendebedrijf te zijn met minstens 75% bedienden, 32% een arbeidersbedrijf met minstens 75% arbeiders en de overige 32% een gemengd bedrijf (25% tot 74,9% arbeiders of bedienden). Kleinere ondernemingen bleken vaker arbeidersbedrijven te zijn, grotere vaker bediendebedrijven. Deze verdeling illustreert alvast dat er in de diensten een groot aantal arbeiders aan het werk is. Zakelijke diensten zijn bediendebastions terwijl in de transport de arbeiders overheersen. Andere subsectoren hebben een minder uitgesproken profiel.

Inzet van uitzendarbeid

Aan de respondenten werd gevraagd "hoeveel mensen er in de loop van dit jaar (2003) in de onderneming werk(t)en als uitzendkracht". Van zodra het antwoord één of meer was registreerden we de onderneming als gebruiker van uitzendarbeid. Van de ondernemingen in de dienstensectoren zijn 43,2% gebruikers van uitzendarbeid. Er zijn meer gebruikers bij de bedrijven die vijftig of meer werknemers tellen (68,8%) en nog meer bij de grootste ondernemingen (75,5%). Arbeidersbedrijven zetten minder vaak uitzendkrachten in dan bediendebedrijven (36,0% tegenover 46,4%). De gemengde bedrijven zitten op het niveau van de bediendebedrijven (47,0%). Gezien arbeidersbedrijven doorgaans kleinere bedrijven zijn, is het effect van grootte en van de aanwezigheid van arbeiders of bedienden moeilijk te scheiden. Gebruikers van uitzendarbeid blijven overigens 'trouw' aan het profiel van hun werknemers: bedrijven met bedienden zetten nagenoeg uitsluitend uitzendbedienden in en bedrijven met arbeiders zetten nagenoeg uitsluitend uitzendarbeiders in.

Op een doorsnee dag zijn zeven uitzendkrachten aan het werk in een dienstenbedrijf. Er is uiteraard een rechtstreeks verband met de grootte van de onderneming (van 1,6 bij de ondernemingen met 10 tot 19 werknemers tot meer dan 30 voor deze met 100 of meer werknemers). De groep 'intensieve gebruikers' – waarbij het aantal uitzendkrachten oploopt tot 5% of meer van de vaste werknemers – of meer dan twee voor de kleinste ondernemingen, bestaat uit 20% van de gebruikers of 9% van alle ondernemingen in de dienstensector.

De variatie in het aantal ingezette uitzendkrachten is vrij beperkt: slechts 11% van de gebruikers kent een variatie waarbij het aantal uitzendkrachten op een 'speciale dag' kan oplopen tot het dubbel of meer van een 'doorsnee dag'. In de industrie was die variatie meer uitgesproken: 24% van de gebruikers kende zo'n verdubbeling.

Uitzendcontracten in de dienstensector duren gemiddeld 55 dagen, dat is twee à drie maand. Dat wil daarom niet zeggen dat de opdracht voor de uitzendkracht zelf ook zo lang duurt. De opdracht kan immers uitgevoerd worden door verschillende uitzendkrachten. Een derde van de opdrachten duurt minder dan een maand, een derde tussen een

en drie maanden en nog een derde duurt langer dan drie maanden.

Traditioneel wordt uitzendwerk geassocieerd met eenvoudig werk. Tot op zekere hoogte is dat ook zo: 74% zet uitzendkrachten in voor (enkel of onder meer) eenvoudige uitvoerende functies. Maar daarnaast zet 29% (ook) uitzendkrachten in voor gespecialiseerde functies. Beide functies komen meer voor naarmate er meer uitzendkrachten zijn. Het belang zit dan in de verhouding tussen beide types. Van de ondernemingen met uitzendkrachten zet 30% meer uitzendkrachten in gespecialiseerde uitvoerende functies in dan in eenvoudige uitvoerende functies. Bovendien zegt ook nog 22% dat ze nu uitzendkrachten inzetten voor functies waar ze dat enkele jaren geleden niet zouden gedaan hebben. De associatie met eenvoudig werk is dus aan enige bijstelling toe. Uitzendkrachten vinden we slechts sporadisch terug in leidinggevende (3% van de gebruikers) en staffuncties (1%). De getallen zijn laag, maar het is opmerkelijk dat het überhaupt voorkomt.

Motieven

In de industrie was het opvangen van pieken duidelijk het belangrijkste motief voor het inzetten van uitzendkrachten – uitzendarbeiders in dat geval. Rekruteren en vervangen volgden op enige afstand. In de diensten is het belang van pieken duidelijk minder groot. Vervangen scoort het hoogst (48% van de gebruikers vindt dit een belangrijk motief), gevolgd door pieken opvangen (47%) en ten slotte rekruteren (43%) (zie figuur 1).

Maar de verschillen zijn relatief. Gebruikers die voornamelijk uitzendarbeiders inzetten hechten een groter belang aan pieken opvangen (57%, vergelijk met de 61% in de industrie in 2000) en aan rekruteren (50%, vergelijk met de 47% in de industrie in 2000). Gebruikers van voornamelijk uitzendbedienden vinden in verhouding het rekruteren belangrijker en vervangen het belangrijkste. De arbeidersbedrijven in de dienstensector hebben wat de motieven voor de inzet van uitzendarbeid betreft een 'industriële' profiel.

Naast het nog altijd vervullen van zijn historische functie – het vervangen van afwezige werknemers

– is uitzendarbeid duidelijk geëvolueerd naar een combinatie van een rekruteringskanaal en een flexibiliteitinstrument. In de industrie werd in 2000 54% van de arbeiders aangeworven via uitzendwerk. In de diensten enkele jaren later, met een moeilijker arbeidsmarktsituatie, ligt dat op 49% in de arbeidersbedrijven, 34% in de bediendebedrijven en 42% voor de volledige populatie. Ook in de dienstensector is uitzendarbeid dus een belangrijk rekruteringskanaal, zeker voor arbeiders, maar ook voor bedienden.

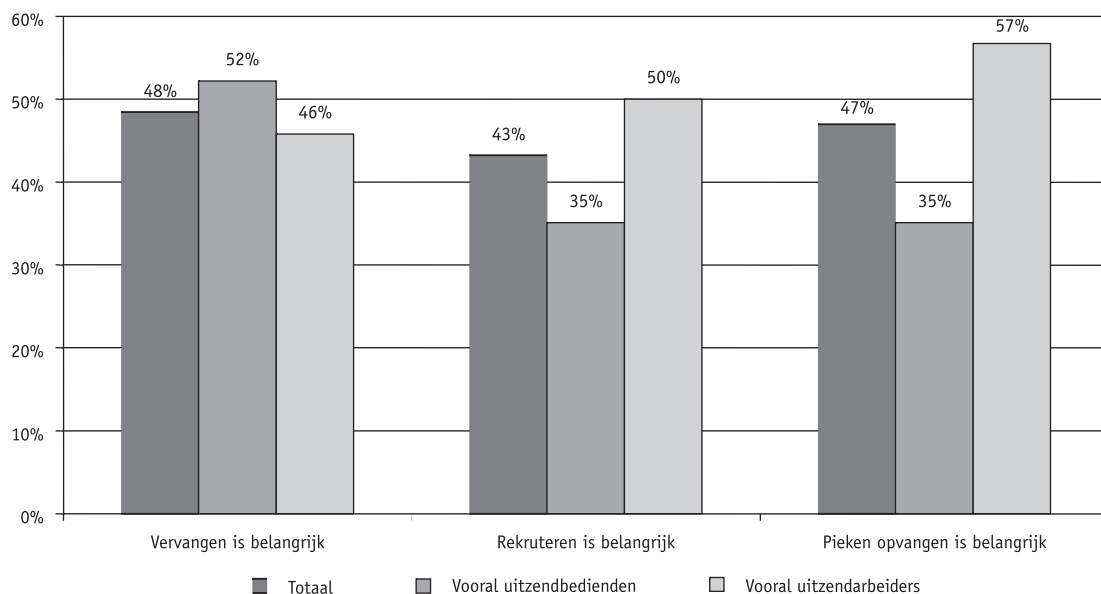
Het belang dat aan een motief wordt gehecht heeft geen duidelijk effect op de inzet van uitzendarbeid (aantal, variatie) in de dienstensector. In de industrie daarentegen kon vastgesteld worden dat het belangrijk vinden van het motief 'pieken opvangen' leidde tot intensief gebruik. De relatief lange duur van de uitzendopdrachten kan wel gedeeltelijk verklaard worden door de motieven. Bij rekrutering blijft de uitzendkracht doorgaans een drietal maanden als uitzendkracht werken en bij vervangingen gaat het meestal om afwezigheden die lang genoeg duren om er een uitzendkracht voor in de plaats te zetten.

Naast de drie klassieke 'hoofdmotieven' zijn er ook comfortmotieven: appreciaties van uitzendarbeid die er voor zorgen dat men het instrument 'comfortabel te gebruiken' vindt. Zo is er de idee dat "uitzendarbeid ons in staat stelt om een buffer op te bouwen voor als het economisch bergaf zou gaan". Van de gebruikers is 40% het daarmee eens en 31% van de niet-gebruikers, ongeacht of het om arbeidersbedrijven of bediendebedrijven gaat.

Het comfortmotief met de meeste bijval is datgene waarbij men bij een aanwervingsstop de mogelijkheid ziet om dankzij uitzendarbeid toch extra personeel in te zetten (omdat die niet als personeelskost worden geboekt). Hiermee gaat 54% van de ondernemingen akkoord. In dezelfde lijn ligt de beperkte administratieve last (44% van de gebruikers, 39% van de niet-gebruikers) en een redelijk gunstige beoordeling van de prijs: 50% van de gebruikers vindt dat de prijs alles bij elkaar beschouwd gunstig is, 16% heeft geen oordeel; bij de niet-gebruikers is dat respectievelijk 28% en 31%.

Figuur 1.

Motieven voor het inzetten van uitzendarbeid in de dienstensector



Bron: STV Innovatie & Arbeid

Flexibiliteit

Deeltijds werk en polyvalentie worden het meest toegepast als flexibiliteitinstrument: in zeven op tien bedrijven is er deeltijds werk (70,4%) en in ruim een op twee ondernemingen (53,2%) zijn er polyvalente werknemers (minstens twee verschillende functies kunnen uitvoeren). In ongeveer een 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%). Een 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 werkt 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, ten slotte, leent personeel van andere bedrijven.

Een aantal flexibiliteitsystemen zijn typisch voor arbeidersbedrijven: nachtwerk, flexibele uurroosters, overuren en tijdelijke werkloosheid. 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.

In 69% van de dienstenondernemingen zegt men pieken in de productie of het werk te kennen. In de industrie was dat niet zoveel meer (77%). Pieken zijn dus een universeel gegeven, ook in de diensten, waar er geen verschil te merken is naargelang grootte, subsector, arbeiders- of bediendebedrijven. Er is weliswaar een zeker effect te merken van pieken op de effectieve inzet van uitzendarbeid en andere flexibiliteitsmaatregelen, maar de verschillen zijn niet groot genoeg om de inzet van flexibiliteit enkel daar aan toe te schrijven. De pieken zijn te universeel om nog een onderscheidend vermogen te kunnen leveren.

In welke mate uitzendarbeid (of een andere flexibiliteitsvorm) een substitutie betekent van andere flexibiliteitinstrumenten is moeilijk uit te maken, maar er zijn een aantal indicaties dat de wisselwerking eerder beperkt is. Ondernemingen die uitzendarbeid inzetten blijken andere vormen van flexibi-

liteit niet minder maar eerder meer in te zetten (zie figuur 2), met uitzondering van het uitbesteden van activiteiten in het kader van flexibiliteit. Voor een aantal flexibiliteitsvormen is er zelfs geen meetbaar verschil. In de industrie zagen we in 2000 hetzelfde fenomeen. Wanneer de substitutie via uitspraken wordt bevestigd zien we wel een aantal effecten. Met de uitspraak "door het inzetten van uitzendkrachten kunnen we het aantal overuren beperken" is 50% van de gebruikers van uitzendarbeid het eens en 28% van de niet-gebruikers. Ook voor de uitspraak "als tijdelijke contracten flexibeler toepasbaar waren, zouden we minder uitzendarbeid nodig hebben" zien we gelijkaardige scores, maar met minder verschil: 39% is het er mee eens bij gebruikers en niet-gebruikers, maar bij de gebruikers is 35% niet akkoord tegenover maar 22% van de niet-gebruikers. In elk geval zijn de verschillen in de effectieve inzet minder groot dan men zou verwachten op basis van deze meningen.

Er is natuurlijk ook de mogelijke substitutie van vaste werknemers door flexibiliteitwerkers. Wanneer ondernemingen gevraagd wordt welk percentage van hun werknemers een contract van onbepaalde duur heeft, is het 'gemiddelde antwoord' 94%. Dat verschilt met slechts een paar procenten voor gebruikers van uitzendarbeid, een verschil dat minder zwaar weegt dan het verschil naar bijvoorbeeld grootte ('slechts' 89% bij ondernemingen met meer dan 100 werknemers). Met de inzet van tijdelijke contracten is het verschil groter (gemiddeld heeft slechts 77% van de werknemers een contract van onbepaalde duur). Mogelijk verschilt de interpretatie van een uitzendkracht of tijdelijke werknemer als zijnde een 'werknemer' van het bedrijf. Het aandeel werknemers met een contract van onbepaalde duur verschilt niet naargelang dat een of andere vorm van temporele of functionele flexibiliteit wordt ingezet. Het ziet er dus naar uit dat de aanzienlijke inzet van flexibiliteit gebeurt binnen het kader van een contract van onbepaalde duur maar al bij al blijft de exacte substitutie moeilijk in te schatten. Dat de uitspraken hierover een ander beeld laten zien dan de feitelijke inzet en dat de inzet van een gegeven instrument nauwelijks te koppelen valt aan bedrijfskenmerken maakt de oefening er niet eenvoudiger op.

Besluit

Uitzendarbeid heeft ook in de dienstensector zijn plaats veroverd in de reeks flexibiliteitsmaatregelen en tegelijk is het een gevestigd rekruteringskanaal. Dat het historisch belang van uitzendarbeid als middel om afwezig te vervangen zo groot is in de dienstensector illustreert de sterkte van het systeem: een mélange van motieven voor het inzetten van uitzendarbeid. Voor de arbeidersbedrijven in de diensten lijkt de inzet nog het meest op die van de industrie, met als voornaamste kenmerk een veel groter belang van het opvangen van pieken en tot op zekere hoogte van rekruteren.

De inzet van flexibiliteit in de dienstensector is net zoals in de industrie gekenmerkt door een multi-inzet. Veel ondernemingen zetten verschillende flexibiliteitsinstrumenten tegelijk in, zonder dat er bepaalde bedrijfskenmerken kunnen verbonden

worden aan een bepaalde inzet. Bovendien is het contract van onbepaalde duur nog altijd de norm. Hoe in ondernemingen beslist wordt om welk type van flexibiliteit in te zetten zit nog altijd verstopt in de 'zwarte doos'.

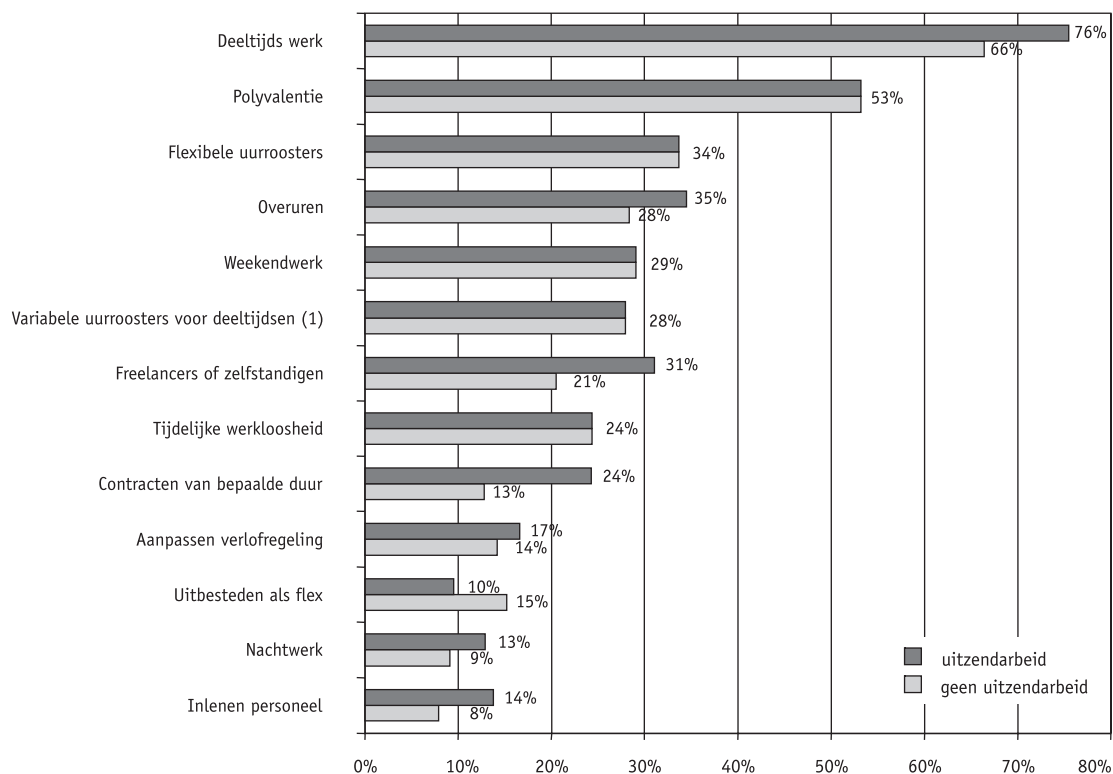
Hendrik Delagrangé
SERV/STV Innovatie & Arbeid

Noten

1. De vergelijking met de cijfers voor de industrie in 2000 is mogelijk voor zover er rekening wordt gehouden met het tijdsverschil van ruim drie jaren. In de periode 1999-2000 kende de economie een ware 'boom', met het bijbehorend effect op de arbeidsmarkt.

Figuur 2.

Inzet van uitzendarbeid en andere flexibiliteitsinstrumenten



Bron: STV Innovatie & Arbeid

2. Er werden 838 volledige interviews afgenomen, dat vertegenwoordigde een respons van 70,1%. Daarvan waren 702 volledige interviews, waarvan 250 niet-gebruikers, de 136 overige waren de 'mini-interviews'.

Bibliografie

Delagrangé, H. (2001). *Uitzendarbeid in de Vlaamse industrie: inzet en ontwikkelingen*. STV-Informatiedossier. Brussel: SERV/STV Innovatie & Arbeid.

