



# **‘Uitzendarbeid: een opstap voor mensen in armoede?’**

## **1. Hoe het dossier ontstond?**

2011-2012 .... Op het dialoogmoment rond 'Duurzame tewerkstelling van MIA' op 25 augustus 2011 met verschillende organisaties en diensten uit de regio (Schepen van Werk – Lieven De Handschutter; Schepen van Welzijn – Sofie Heyrman; VDAB – Mireille Covens; GTB – Heidi Slock; Jobkanaal (Unizo) – Bert Serneels; OCMW; Resoc – Carmen; vakbond - ACV; partners uit de sociale economie – Drietakt , Azalee; Netwerk tegen Armoede – Samira Castermans; De Springplank – Guido Straatmans, Peggy Verdonck, Wendy remon, Peggy De Middelaer, Betty Goossens) kreeg de werkgroep 'werk en zinvolle tijdsbesteding' de uitdaging om de problemen rond uitzendarbeid en armoede eens uit te spitten. De uitdaging kregen we vanuit Jobkanaal.

De werkgroep ging aan de slag want vanuit ons vorig dossier was 'uitzendarbeid' of 'interimwerk' zoals de meeste Springplankers het noemen reeds dikwijls ter sprake gekomen.

We polsten alle geïnteresseerde bezoekers van De Springplank naar hun kennis en ervaringen met uitzendarbeid. We ontdekten al gauw dat niet enkel Springplankers met negatieve ervaringen zaten. Ook vanuit andere verenigingen van het Netwerk tegen Armoede kregen we steun. Zelfs KAJ, de vakbonden en de Sint-Niklase straathoekwerkers sloten zich bij ons aan voor een eerste brainstorming.

Nadien werkten we zowel binnen onze eigen vereniging als binnen de werkgroep 'werk en sociale economie' op het netwerk tegen armoede onder leiding van Samira Castermans verder aan onze bemerkningen.

## **2. De activiteiten.**

Trouw aan onze visie van een vereniging waar armen het woord nemen, waren het de betrokken personen zelf die bepaalden wat zij in dit project wilden verwezenlijkt zien. Op zoek naar de vele, verschillende uitzendkantoren, stilstaan bij onze eerste ervaringen met de kantoren, stilstaan bij de ontgoochelingen van het toch niet slagen in een job te vinden, ervaringen van het aan de slag zijn als uitzendkracht, ervaringen van de nieuwe zoektocht, ervaringen wat er niet lukt bij interimarbeid, het gevoel van alleen staan als uitzendkracht, het gemis van een aanspreekpunt bij klachten, .... We ontdekten dat deze items niet enkel in Sint-Niklaas voorkomen. Samen met andere verenigingen sprokkelde we onze ervaringen en kwamen zo tot een aantal aanbevelingen.

Tijdens onze themawerking probeerden we zoveel mogelijk mensen te bereiken. We merkten een groot verloop in de deelnemers op, sommigen vonden (tijdelijk) werk en

anderen startten een opleiding. Maar door de verslagen of onze ervaringen te delen met alle bezoekers bleef iedereen op de hoogte en kon ieder zijn inbreng doen.

Dit alles werd in een programma gegoten met maandelijks activiteiten:

**Najaar 2011:** ervaringsprokkel doorheen groepsgesprekken maar ook individuele gesprekken met de groepswerker

**December 2011:** voorbereiding vergadering met geïnteresseerde partners

**Januari 2012:** ervaringsuitwisseling met KAJ, vakbonden, straathoekwerkers, jongeren en deelnemers vanuit de vereniging

**Januari februari 2012:** getuigenissen uitschrijven, ervaringen oplist, opvolgen van deelnemers in hun zoektocht

**Maart 2012:** verder bouwen op het rapport dat samen met andere verenigingen op netwerk tot stand komt

**April 2012:** aanbevelingen en tips zoeken naar verschillende actoren, eigen rapport maken

**April 2012:** voorbereiding op verticaal overleg kabinet werk, VDAB

**Mei 2012:** verticaal overleg kabinet werk, VDAB

**Juni 2012:** overleg met Federgon

**Augustus 2012:** voorstelling dossier op de diversiteitscommissie

### **3. Streefdoel.**

Vanuit onze groep vinden wij het nodig samen verder te kijken. Uitzendarbeid kan en is voor sommigen een opstap uit armoede, maar we kunnen dit zeker niet veralgemenen. Er blijven drempels of tekortkomingen bij uitzendarbeid en we blijven deze zeker verder opvolgen. In ons volgende thema rond de werking van de vakbonden houden we dit dossier in ons achterhoofd.

## **Inleiding**

De zoektocht naar een job is voor mensen in armoede niet altijd vanzelfsprekend. Hun positie op de arbeidsmarkt is dikwijls verzwakt door allerlei factoren zoals een korte scholing, geringe werkervaring of langdurige werkloosheid, gezondheidsklachten, mobiliteitsproblemen, zorg voor kinderen.... Deze verkleinen de kans op werk. Hoewel het activeringsbeleid bewust is van de geringe kansen op de arbeidsmarkt voor mensen in armoede, beschouwt men uitzendarbeit als een uitweg, als een kans voor mensen met een kwetsbare positie om toch toegang te verkrijgen tot die arbeidsmarkt. Bovendien gaat men er prat op dat uitzendarbeit een opstap is naar duurzame tewerkstelling. We stellen dan ook vast dat heel wat werkzoekenden worden toegeleid naar uitzendarbeit. In januari 2012 waren er 68.384 vacatures in de databank van de VDAB. Maar liefst 23.705 bestonden uit uitzendopdrachten (bron: Arvastat). Dat betekent dat bijna 1 op 3 vacatures uitzendopdrachten zijn. Hoewel uitzendarbeit voor sommige werkzoekenden een opstap naar duurzame tewerkstelling kan vormen, blijkt dat voor mensen in armoede dikwijls niet het geval.

*“Ik heb veel interimopdrachten gedaan en dat varieerde van poetsen tot arbeider in de fabriek. Dat heb ik dus wel lang gedaan, van mijn 16de tot mijn 24ste, maar ja dat was dan twee weken wel werken, dan weer heel lang niks en dan was dat weer werken, en dan daar nog eens 2 dagen, daar een paar dagen. Tegenwoordig vind je ook geen interimwerk meer waar je naar een vast contract kunt toe werken. Nee, dat is echt mensen vervangen, of als het druk is, dan halen ze iemand van interim binnen.”*

*“Ik ben gestopt met school toen ik 17 jaar was. Mijn moeder stond er alleen voor en ik wilde gaan werken en geld verdienen om het gezin te helpen. Na 3 jaar is het enige werk dat ik al heb kunnen doen interim-werk; da's altijd voor één dag of een paar dagen, maximum twee weken. Ik ben het beu!”*

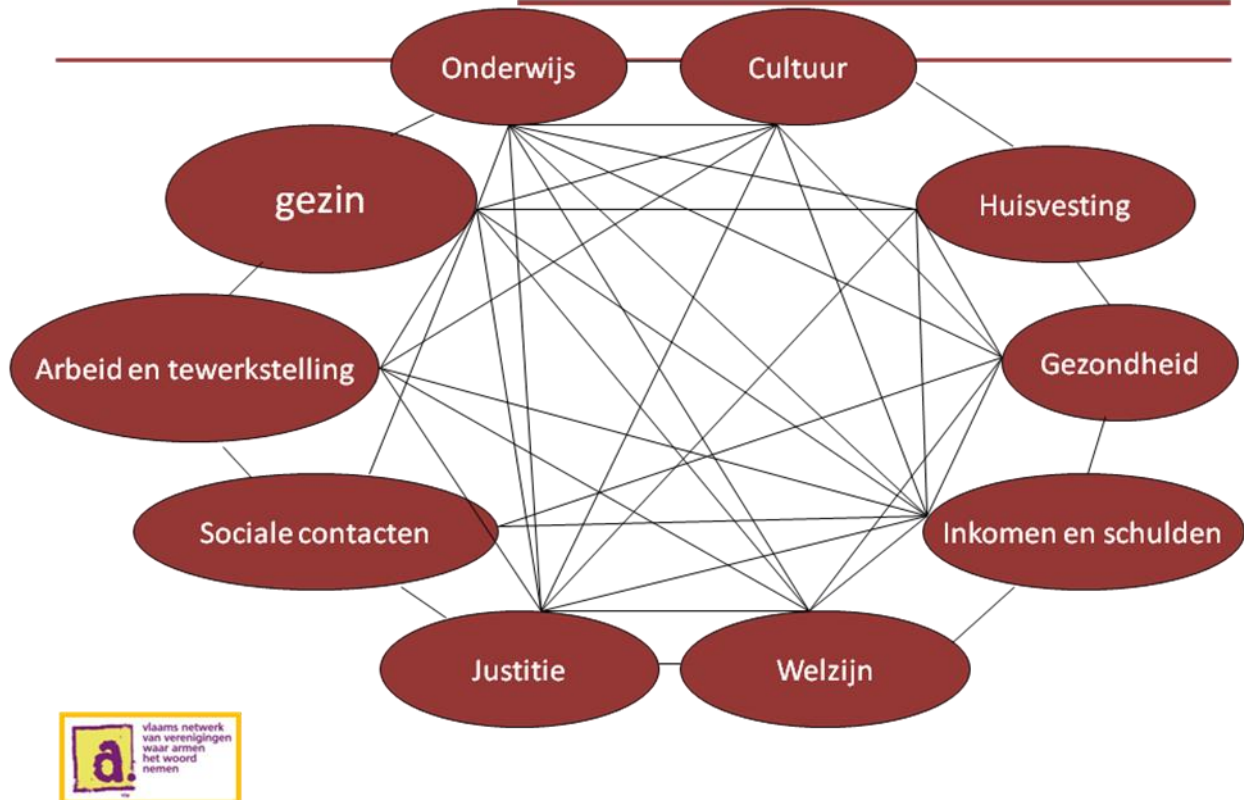
*‘Ik draaf steeds op als er een dagje werk is. Ggaat het iets minder dan hoef ik niet te komen. Ik voel me een ‘wegwerp’kracht i.p.v. een ‘werk’kracht’*

Uit de diverse verhalen van mensen in armoede, vond het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen een aantal centrale oorzaken die verklaren waarom uitzendarbeit voor hen vaak geen oplossing is.

## 1. Armoede & uitzendarbeid

Leven in armoede en werken via uitzendarbeid is een moeilijke combinatie. Het is niet mogelijk voor mensen in armoede om het levensdomein 'Arbeid' eruit te lichten en enkel hieraan te werken. Armoede is meer dan rondkomen met weinig geld. Het bestaat uit een kluwen van problemen en uitsluitingsmechanismen op verschillende levensdomeinen bv. onvoldoende inkomen, ongezonde of onbetaalbare huisvesting, ontoegankelijke gezondheidszorg, ongelijke kansen in het onderwijs, ongelijke mogelijkheden tot cultuur-, sport- of vrijetijdsparticipatie, onbetaalbare en ontoegankelijke justitie, ... Dit is de buitenkant van armoede.

## armoede is buitenkant van armoede



We moeten ook kijken naar de gevoelens, gedachten en gedragingen die een leven in armoede met zich meebrengen, naar de invloed van extreme armoede op iemands zelfbeeld en zelfvertrouwen. Dan spreken we van de binnenkant van armoede. Door de vele problemen hebben deze mensen vaak gevoelens van machteloosheid, angst en constant falen. Deze gevoelens dragen zij hun leven lang mee en worden vaak bevestigd door allerlei tegenslagen. *'Er zijn zoveel jobs voorhanden als je kijkt naar de etalages*

*van uitzendkantoren en toch lukt het mij niet om een job te vinden. Mijn burens zeggen die wilt niet werken want je moet eens rondkijken in de stad hoeveel werk er is '*

Doordat hun basisvertrouwen in anderen reeds van in de kindertijd geschonden werd, hebben zij daarnaast vaak gevoelens van wantrouwen en kwaadheid. Dit zien we terug in het aantrekken en afstoten van anderen, ook in hulpverleningsrelaties. Mensen in armoede zijn beperkt in hun oplossingsstrategieën, in die zin dat zij vaak zijn aangewezen op overlevingstechnieken op korte termijn. Zo worden zij steeds geconfronteerd met hun eigen 'mislukking' wat kan leiden tot gevoelens van moedeloosheid en wanhoop. Door hun andere taal en gedrag komen armen vaak in botsing met de samenleving en de heersende gedragsnormen en waarden, wat leidt tot communicatieproblemen die op hun beurt de gevoelens van machteloosheid, wantrouwen, falen, ... nog versterken en het nog moeilijker maken om aansluiting te vinden bij de samenleving. Door dit negatieve leerproces zakken mensen nog dieper weg in de armoedespiraal. *'Ik werk al jaren bij dezelfde baas met een interimcontract, maar kan toch geen lening krijgen voor een auto, interimwerk telt niet als vast werk'* of *'Om een huurwoning te vinden telt mijn interimcontract niet'*

In armoede leven en eruit geraken is niet vanzelfsprekend. Dit vereist dat een job een degelijk inkomen verzekert, dat het zekerheid biedt en dat een job regelmaat en orde brengt.

We merken dat uitzendarbeid voor mensen in armoede dikwijls niet voldoet aan deze noodzakelijke voorwaarden. Mensen komen vaak terecht in **interimjobs die van korte duur (dag- of weekcontracten) zijn, bestaande uit belastend werk, tegen een minimumloon.**

Dit heeft verschillende implicaties. Het vereist van de uitzendkracht een **hoge flexibiliteit en snelle inzetbaarheid**: van de ene dag op de andere dag kunnen starten, om het even waar. Door problemen zoals lange wachtlijsten in de kinderopvang en een beperkt sociaal netwerk, en dus weinig steun en opvang voor de kinderen; beperkte mobiliteit; tal van verplichtingen t.a.v. dienst- en hulpverleners... is dat voor mensen in armoede vaak geen evidentie.

*'Ze verwachten een grote flexibiliteit: morgen beginnen, maar zoek maar op één dag eens kinderopvang.'*

*'heb al gehad dat ze om 11u bellen dat ik om 13u moet starten, vind jij dat normaal t'is een uur met den bus'*

*'Ik heb alleen een fiets en ben een alleenstaande moeder van twee jonge kinderen. Ik krijg constant vacatures doorgestuurd die geen rekening houden met mijn persoonlijke situatie. Het is altijd te ver of niet combineerbaar met de kinderen.'*

*'Als alleenstaande vader met kinderen en geen familie in de buurt kan ik niet in ploegen werken of grote verplaatsingen maken naar het werk.'*

*'Dikwijls weet ik het de dag zelf dat ik morgen moet terugkomen, als ik geluk heb weet ik vrijdag dat ik er maandag mag staan met de vroege.'*

Verder vergroot het uitzendwerk nog meer de **onzekerheid, onvoorspelbaarheid en instabiliteit** in het leven van mensen in armoede. In die zin leidt het dus eerder tot een zwaardere belasting en een verslechtering van de leefsituatie.

*'Ik werk nu ongeveer 1 jaar via interim. Nog steeds met dagcontract!'*

*'Als je vraagt aan het interimkantoor om een week hetzelfde werk te krijgen, dan doen ze dat niet. Je krijgt alleen maar werk per dag. Je krijgt 's morgens een berichtje en dan moet je direct vertrekken. Op den duur wordt ge daar onnozel van.'*

*'Dat was telkens met contracten, van een week of 3 maanden of... En je wist dat nooit op voorhand. Vrijdag wist je of je maandag terug kon gaan werken. Probeer dan maar iets te plannen bv opvang voor de kinderen in de schoolvakanties '*

*'Vergeet niet dat werken geen oplossing is voor alle armoedeproblemen. Ik blijf in mijn slechte woning wonen zeker de eerste jaren. Mijn gezondheidsproblemen blijven aanwezig, maar ik moet wel meer naar de dokter en medicijnen nemen. Mijn sociaal netwerk wordt kleiner.'*

*'Ik ben dikwijls aan het werk zonder nog een contract getekend te hebben normaal?'*

*'t Was voor een job waar ik in den dag moest werken, de week daarna vloog ik in een ploegenstelsel en of ik de zondag ook kon komen'*

Bovendien leiden die korte interimcontracten ook tot een constante in- en uitstroom van werk naar werkloosheid. Dit leidt tot een ingewikkelde **administratieve rompslomp** en vaak ook tot allerlei **inkomensproblemen**. Iets wat mensen in armoede, die elke maand met moeite de eindjes aan elkaar knopen, kunnen missen als kiespijn.

*'Als je op een werkloosheidsuitkering zit en je werkt meer dan 14 dagen, dan moet je u terug inschrijven bij de VDAB als werkzoekende. 'Als ge afhangt van een leefloon, dan moet ge op het einde van de maand bij het OCMW een bewijs voorleggen. Op basis hiervan bepalen ze dan uw uitkering.'*

Problemen die worden aangekaart, is de **onzekerheid over het uiteindelijk beschikbaar inkomen**. Als mensen in één maand twee weken hebben gewerkt via interim, dan kunnen ze deels rekenen op een loon, deels op een uitkering. Hoeveel dat precies is, is vaak onduidelijk. Verder doen er zich dikwijls problemen voor met de uitbetaling van het loon. Als je deels werkloos, deels interimwerk doet, dan moet je inkomen betaald worden door verschillende instanties (RVA of OCMW én uitzendkantoor), dat leidt tot een versnippering van het inkomen en de uitbetaling op verschillende tijdstippen. Mensen in armoede geven ook aan dat er soms fouten gemaakt worden in de loonberekening en de uitbetaling van het loon (onkosten, maaltijdcheques...) door de interimbureaus.

*'De uitbetaling van het loon verloopt niet altijd correct, te laat gestort of we ontvangen de maaltijdcheques als ze niet meer geldig zijn. Dit zorgt voor bijkomende financiële problemen, de huisbaas verwacht zijn huur wel op tijd! De ontgoochelingen stapelen zich zo dan ook op. Ik geef het op om via uitzendarbeid aan de slag te gaan, na een periode interimwerk zit ik dieper in de armoede'.*

Een klacht die we dikwijls hoorden was dat er fouten gebeuren. Uitzendkrachten moeten steeds een loonbriefje goed nakijken.

*'Kijk steeds goed je loonbriefje na want er gebeuren heel wat fouten bij de uitbetaling: gewerkte dagen worden niet opgenomen, overuren staan er niet bij, verplaatsingskosten niet meegerekend; je moet al een prof zijn om dat te kunnen volgen.'*

*'Vaste werknemers hebben maaltijdcheques en verplaatsingskosten en ik niet, zal maar zwijgen heb nu toch even een job.'*

*'Ik heb ondertussen ook een hekel aan interimjobs want je hebt geen werkzekerheid en je moet steeds wisselen van kas voor het kindergeld. Gemakkelijk is anders!'*

*'Ik heb geleerd om niet op vrijdag te starten met een interim contract want als dat maar voor 1 dag is verlies ik mijn stempelgeld van zaterdag.'*

Een nog veel gehoorde klacht binnen de werkgroep was dat mensen een te laag basisloon kregen uitbetaald. De wetgeving is nochtans duidelijk: een uitzendkracht moet exact hetzelfde loon krijgen als een vaste werknemer die pas zou aangeworven zijn in die functie. En dat geldt ook voor premies en maaltijdcheques.

Vele bezoekers deden hun beklag dat zij steeds de uitbetaling van een feestdag misliepen. Juist die dag moesten ze niet werken. Bovendien zorgt de korte en onzekere tewerkstellingsduur ervoor dat men zekere voordelen mist of extra kosten heeft op vlak van openbaar vervoer (dagtickets versus abonnement), werkkledij, ...

*"Ik ging naar een job via interim, ik dacht dat het een vast contract zou worden. Ik was zo in de wolven over mijn nieuwe job dat ik een thermos en nieuwe zak kocht. Na 1 dag mocht ik gaan en ze waren er niet vriendelijk. Dat deed echt pijn."*

Verder heeft het ook een impact op **het inkomen op middellange en lange termijn**. Bijvoorbeeld op vlak van belastingen: de bedrijfsvoorheffing is vaak te laag, waardoor na belastingsaangifte uitzendkrachten vaak nog extra belastingen moeten betalen. Evenzeer op vlak van anciënniteit, pensioenrechten, recht op sociale zekerheid. Niet te vergeten de sociale voordelen, premies, verhoogde tegemoetkomingen die mensen in armoede verliezen bij een lichte inkomensverhoging (bvb sociale huurwoning, omniostatuu, ...). Ook de mogelijkheid om een lening af te sluiten, is minder evident.

*'Reeds jaren aan de slag met interimcontracten maar voor een autolening af te sluiten kom ik niet in aanmerking.'*

*'Mijn loon is te laag om mijn verlies van verhoogde tegemoetkoming te compenseren.'*



## **2. Interimkantoren**

Een andere verklaring ligt bij de uitzendkantoren. Hun aanbod, werking, verwachtingen en procedures sluiten vaak niet aan bij de noden, wensen en mogelijkheden van mensen in armoede.

Het eerste probleem stelt zich in de grote **verscheidenheid aan uitzendkantoren**. Deze hebben verschillende werkwijzen, volgen verschillende procedures, hebben andere verwachtingen ... Mensen in armoede geven aan dat dit hun zoektocht naar een uitzendjob bemoeilijkt.

*‘Op één straat heb je wel vier verschillende interimkantoren. Bij elk kantoor moet ge u inschrijven, een intakegesprek doen, geregeld terug contact opnemen zodat ze u niet vergeten... Wat het dan nog moeilijker maakt, is dat die kantoren allemaal anders werken. Bij de één moet ge op afspraak vooraleer u in te schrijven, bij de ander moet ge een CV mee hebben, bij de ander hebt ge dat niet nodig en moet ge dadelijk een formulier invullen.’*

*‘Ik voel me dagelijks mislukt, zoveel jobs, zoveel kantoren en niks voor mij; ben ik dan toch een nietsnut.’*

Bovendien voelen mensen in armoede zich vaak **misleid** door interimkantoren. Het grote aanbod van **vacatures** in de etalages en de talrijke interimjobs in de vacaturedatabank van de VDAB creëren verwachtingen bij mensen in armoede (een grote kans op een job), die ondanks hun inspanningen, vaak niet leiden tot de gewenste resultaten. Heel wat vacatures zijn immers louter sluikreclame, al lang ingevuld, te veeleisend of worden meerdere malen aangeboden door verschillende uitzendkantoren.

*‘De vacatures zien er beloftevol uit maar in de praktijk... Voor de ruit ziet het er allemaal goed uit, maar in de praktijk is er weinig werk of is het al weg.’*

*‘Wat ik niet serieus vind, is dat je van alles ziet uithangen in de etalage van een interimbureau maar als je dan binnenstapt en er naar vraagt, is het allemaal niet mogelijk voor jou. Bvb. ze zeggen dan ‘dat is eigenlijk te zwaar voor een vrouw’. Maar er staat toch M/V op? Voor iets anders zeggen ze dan dat ik te oud ben. Er hing ook iets uit van ‘verkoopster’ maar ik kreeg de opmerking: met je kleding kun je daar niet in de winkel staan.’*

*‘Er staat m/v op vacature maar men zegt dienen baas wilt enkel mannen.’*

Verder zijn de uitzendkantoren **commerciële bedrijven** met de uitzendkracht als product en het bedrijf als klant. Dit beïnvloedt de werking van de interimkantoren en de verhoudingen tussen de diverse actoren. Zo wordt de werking vooreerst gedreven door een **‘time is money’-beleid**. Het doel is uitzendkrachten zoeken die snel, goedkoop en vlot inzetbaar zijn in bedrijven. Werkzoekenden die op eerste zicht niet in dit plaatje lijken te passen (omwille van leeftijd, diploma, uiterlijke kenmerken, afkomst, taalvaardigheden, praktische belemmeringen...) worden vaak **uitgesloten**.

*‘Ik ben bij interims langs gegaan voor mijn inschrijving maar ze willen me niet inschrijven. Ze zeggen dat ik oud ben en dat ik onvoldoende Nederlands spreek.’*

*'Ik was naar den interim gegaan om mij in te schrijven, maar toen ik naar buiten ging, zag ik dat ze mijn formulier gewoon in de vuilbak smeed! ' Dan zet ge eindelijk de stap naar een interimkantoor, en dan gooien ze uw formulier in de vuilbak, dan voelt ge u zo vernederd!'*

*'Ik geloof niet in interims. Ik denk dat ze discrimineren. Je gaat langs om te horen of er werk is. Als ze horen dat je Nederlands niet goed is, dan zeggen ze: het is rustig.'*

Ook hebben de meeste interimkantoren een **intakeprocedure met een standaard intakeformulier** dat moet worden ingevuld, ook al heeft de werkzoekende een uitgebreid CV bij de hand. Bovendien bevat deze vragenlijst meestal een aantal standaardvragen die geen rekening houden met de moeilijke schoolloopbaan en het gefragmenteerd arbeidsverleden van mensen in armoede. Vaak is er weinig tot geen ruimte voor persoonlijke inbreng. Hierdoor gaat er belangrijke informatie verloren inzake vaardigheden, verwachtingen, wensen en mogelijkheden van werkzoekenden in armoede.

*'Moest me inschrijven via de pc, zei dan maar dat ik dringend wegmoest en later terug ging komen. Ik kan niet werken met een pc!'*

*'Elke keer moet ik me opnieuw inschrijven ook al heb ik de vorige maand via dat bureau gewerkt.'*

*'Ik heb veel geleerd via mijn vrijwilligerswerk maar dat telt niet bij ervaring?'*

*'Met uitzendwerk doe je veel ervaring op maar je hebt dan wel een gefragmenteerde loopbaan en soms bekijken ze je daar voor'.*

**Na de intake** heerst er tevens **onduidelijkheid en onzekerheid** bij veel werkzoekenden over hetgeen ze mogen verwachten. Is de persoon nu opgenomen in de database van het interimkantoor? Voor welk soort jobs komt hij in aanmerking of mag hij verwachten? Wat moet de werkzoekende doen in de tussentijd (het interimkantoor blijven bellen en bezoeken of gewoon afwachten)? Wat moet de werkzoekende doen bij een (juiste of foute) matching?

*'Ik dacht ik ga duidelijk maken dat ik wil werken en ik bel om de 3 dagen of er soms al een job is; ik krijg het verzoek niet langer te bellen of langs te komen.'*

*'Krijg ik een telefoon dat ik langs moet komen naar kantoor want dat er een job is, de consulente zegt oei mijn collega zal zich vergist hebben of we hadden 3 telefoons gedaan de eerste is er mee weg.'*

**De communicatie** door uitzendkantoren blijkt bovendien vaak ondermaats, onduidelijk en niet altijd eerlijk te zijn. Zo klagen mensen in armoede dat ze na hun intake helemaal niets meer horen van het uitzendkantoor. Anderen worden dan weer overstelpt met jobs, maar die sluiten dan niet aan met de wensen en mogelijkheden van de werkzoekende of zijn onmiddellijk ingevuld door andere werkzoekenden.

*'Ik heb geen rijbewijs maar krijg constant advertenties waarin een rijbewijs verplicht is, ga ik hier niet op in dan zegt men 'zoek jij wel werk?'*

*'Als ge zo'n vacature doorgestuurd krijgt via sms, dan moet ge echt onmiddellijk terugbellen. Ze verwachten precies dat ge altijd naar uwe gsm blijft staren tot er iets binnenkomt. Als ge een uur later terugbelt dan is het werk al ingenomen.'*

Als mensen hun ontgoocheling of teleurstelling uiten bij het interimkantoor of een foute matching aankarten, dan stuiten ze regelmatig op **negatieve en misplaatste reacties**. De kandidaat-uitzendkracht krijgt geen gehoor, stuit op onbegrip of verwijten van de consulent of wordt soms zelfs regelrecht uitgesloten.

*'Ik sta gewoon op mijn rechten en vraag uitleg waarom ik ben gaan solliciteren bij een werkgever die niemand meer zoekt. Ik krijg als antwoord 'wat doe jij moeilijk'. Is het toeval dat ik nooit meer een sollicitatie krijg bij dat bureau.'*

Ook spenderen de meeste uitzendkantoren **weinig tijd en energie aan de uitzendkracht**. Zo melden mensen in armoede dat er weinig tijd voorzien wordt tijdens de intake (opdat er een kwaliteitsvolle juiste matching kan gebeuren), dat er onvoldoende informatie geboden wordt (over inkomen, over rechten en plichten, over de bedrijfsvoorheffing...), dat er weinig tot geen ondersteuning is ten aanzien van de uitzendkracht (bvb. bij het oplossen van praktische problemen als kinderopvang en mobiliteit, bij administratie, ...).

Mensen in armoede hebben **het gevoel er alleen voor te staan**. Nochtans gaat interimwerk vaak gepaard met een administratieve rompslomp, praktische problemen, een versnippering van inkomen, grote onduidelijkheid en versnipperde informatie op vlak van loon, vakantiedagen, eindejaarspremie... Problemen en antwoorden die mensen op eigen houtje vaak niet kunnen oplossen of beantwoorden. Bovendien is de focus van de interimkantoren logischerwijs gericht op bedrijven en werkgevers. Zij zijn immers de klanten. Alles staat dus op de eerste plaats **in teken van het bedrijf en zijn wensen, verwachtingen en belangen**. Dit blijkt soms ten koste te gaan van de uitzendkracht.

*'Drie maand heb ik interim gedaan bij eenzelfde bedrijf. Elke maandag of dinsdag ontving ik een nieuw contract, dat dan weer getekend en opgestuurd moest worden. Ik was dikwijls al 3 dagen aan de slag voor mijn nieuwe contract getekend was.'*

Door het grote aanbod van kandidaat-uitzendkrachten lijken sommige uitzendkantoren het niet zo nauw te nemen met een kwaliteitsvolle begeleiding, tewerkstelling of uitbetaling van de uitzendkracht.

*'Als jij het niet wil doen, dan doet iemand anders het wel'. Deze onderlinge concurrentie, drijft uitzendkrachten meer en meer tot preciaire jobs.'*

*'Ik heb al voorgehad dat ik een week interim kon doen, maar dan ziek viel in het midden van de week, en n plaats van een weekcontract, dan maar een dagcontract kreeg. Dan moesten ze mij die ziektedagen niet uitbetalen.'*

*'Mijn zoon had tijdens zijn interimjob recht op maaltijdcheques. De betaling ervan heeft zo lang geduurd dat toen hij de cheques uiteindelijk kreeg, ze vervallen waren!'*

*'Ik moest meer dan een uur rijden voor een interimjob. Ik heb dan gevraagd aan de interim of ik betaald kreeg om zover te rijden. Ze zeggen dat wel, maar ze betalen niet. Ik heb daarna zelf achter mijn geld moeten vragen.'*

*'Ben al dikwijls gaan werken als ik ziek ben anders heb ik daarna gegarandeerd problemen.'*

Tot slot blijkt de werking van sommige interimkantoren mank te lopen. Door de sterke onderlinge concurrentie, een hoge prestatiedruk, veel personeelsverloop binnen de uitzendsector en de –kantoren is er weinig tijd om op maat te werken en

uitzendkrachten te rekruteren en tewerk te stellen volgens een mensgerichte benadering. Bovendien voelen uitzendkrachten ook de negatieve gevolgen van het personeelsverloop binnen de uitzendsector. Bij wissels raakt het dossier van de werkzoekende geregeld verloren en moet deze opnieuw zijn intake doen. Vaak zijn het ook **nieuwe jonge consulenten die de noodzakelijke ervaring en kennis missen** (met betrekking tot de arbeidsmarkt, de sectoren, de uitzendsector, de sociale wetgeving, de sociale kaart ...). Het ontbreekt de consulenten ook vaak aan inzicht in de leefwereld van uitzendkrachten en specifiek voor mensen in armoede waardoor ze **onvoldoende begrip en respect** hebben voor de situatie en inspanningen van de werkzoekende/werknemer.

*'Altijd een andere consulente steeds opnieuw mijn verhaal.'*

*'Ik heb het idee dat mijn uitzendconsulente denkt waar doet die moeilijk over ik zorg toch ook voor kinderopvang omdat ik moet werken. Maar ze vergeet dat ik niet weet of ik volgende week nog werk heb en nog opvang nodig heb. Bij de kinderopvang kiest men ook liever voor kinderen die langere tijd komen.'*

Vanuit De Springplank vragen we ook een duidelijke communicatie over de 'optie vast' die nu meestal bij de vacatures vermeld staat. Werkzoekenden gaan er te naïef vanuit dat 'optie vast' betekent dat ze vast werk krijgen als ze hun interim job goed doen. 'Optie vast' betekent in de meeste gevallen echter 'niet vast'. Dit zorgt voor heel wat frustraties bij werkzoekenden.

### 3. Uitzendarbeid op de werkvloer

Een laatste belangrijke factor die de kwaliteit van uitzendarbeid bepaalt, is de interimjob zelf en alles wat hier mee te maken: het werk, de werkvloer, de collega's, arbeidsvoorwaarden... Ook hier doen er zich geregeld zaken voor die het doen van uitzendarbeid bemoeilijken.

Zo klagen mensen in armoede dat er dikwijls **onvoldoende transparantie** is over de taakomschrijving van de job, over de concrete verwachtingen en regels binnen het bedrijf, over de arbeidsvoorwaarden, over de reden en duur van het interimcontract, .... Zowel het uitzendkantoor als de werkgever zijn vaak nogal karig met informatie hierover. Omwille van de korte tewerkstellingsduur lijkt dat misschien overbodig. Mensen in armoede geven evenwel aan dat het geregeld leidt tot misverstanden, onjuiste verwachtingen, fouten... met soms ook een vroegtijdige stopzetting van het contract.

*'Ik heb al meegemaakt dat ik door het interimkantoor naar een bedrijf moest en toen ik aan de slag moest gaan, vroegen ze me pas of ik ervaring had.'*

*'Ik was aangenomen als kassierster, maar toen ik aan de slag ging, deed ik niet anders dan de winkel kuisen.'*

*"Toen ik ging werken bij de suikerfabriek, moest ik 2 uur keren, terwijl er werd gezegd dat ik mocht werken in de productie. Das wel helemaal iets anders!"*

Verder zijn de **verwachtingen** ten aanzien van uitzendkrachten vaak **veeleisend en onrealistisch**. Bedrijven eisen dat de uitzendkracht van bij de start 100% kan meedraaien. Tijd om in te werken is er niet. Dat is vaak erg belastend. Bovendien leidt het er soms toe dat uitzendkrachten over hun eigen vermogen gaan.

*'Ik heb al veel interimwerk gedaan maar daar verwachten ze van de eerste dag al datje op het tempo van iemand die daar al jaren is werkt.'*

*'Ze passen het werk ook totaal niet aan. Ze zetten u als 55+er tussen dat jong volk omin ploegen te werken. Maar dat is lastig werk. Aan het einde van de week ben je doodmoe en je kan dat tempo van die jonge gasten ook niet meer volgen. Gevolg in't weekend ben ik ziek.'*

*'Ik ga poetsen via interim en na een paar weken val ik steeds ziek omdat ik er dan fysiek door zit. Ik moet dan 14 dagen volledig plat liggen om te bekomen en ik heb dan veel pijn. Daarna begint de cirkel opnieuw...'*

Daarnaast ervaren mensen in armoede dat **interimkrachten anders behandeld worden**. Ze krijgen de zwaarste of vuilste taken, ze kunnen niet of minder rekenen op begeleiding, ondersteuning of vorming. Pestgedrag en conflicten met collega's worden ook geregeld gesignaleerd.

*'Als je ergens binnenkomt als uitzendkracht, dan hebt ge niks te zeggen. Ge moet de vuil dingetjes doen dat iemand anders niet wil opknappen.'*

*'Als je als interimmer problemen hebt met een collega, dan weet je zeker dat de fout bij jou wordt gelegd. Ik ben er nochtans zeker van dat ze het zo had uitgelegd.'*

*'Mijn man vond op een goede dag toch een interimwerk in de bouw. Hij belde me op onder de middag en hij was helemaal overstuur. Ze waren op een werf ver van Aalst en zijn collega's maakten hem voortdurend uit: "dommerik!", "hé dikke!", "mongool!". Hij was zo overstuur dat hij naar huis wilde komen want ze gingen hem toch niet terug meenemen met de camionette. Zo beweerden ze toch de ganse morgen.*

Ook geven mensen in armoede aan dat het **emotioneel belastend** kan zijn. Het uitvoeren van een nieuwe job in een nieuwe omgeving tussen onbekenden brengt heel wat stress, angst, spanning, vragen en onzekerheid met zich mee. Dat weet iedereen die in een nieuwe job start. Maar bij mensen in armoede is die nieuwe job niet het enige, de kinderen moeten opgevangen, gaan ze nu echt aan de slag zijn en het beter krijgen, het is te hopen dat de schuldeiser geen loonbeslag aanvraagt,...

Mensen in armoede hebben bovendien **het gevoel dat ze nergens terecht kunnen**. Allereerst heerst er **onduidelijkheid over de verantwoordelijkheid van de verschillende actoren**. Bij wie moet ik terecht bij problemen op vlak van het loon, werkkledij, vervelende collega's... Ten tweede weerhoudt **angst en onzekerheid (voor ontslag)** heel wat uitzendkrachten om problemen aan te kaarten of vragen te stellen.

*'Als ge de eerste dag gaat werken en niet de juiste werkkledij krijgt om veilig uw werk te kunnen, doen dan moet ge het toch maar durven om op uw strepen te staan. Wie doet dat feitelijk?'*

*'Als uitzendkracht moet ge u aanpassen of vertrekken.'*

Zelfs de vakbond wordt door heel wat uitzendkrachten in armoede niet ervaren als een partner waarop ze kunnen rekenen, noch op de werkvloer, noch ernaast. Heel wat mensen weten niet dat ze met hun vragen over uitzendarbeid terecht kunnen bij hun vakbond. De informatiebrochures die vakbonden hebben rond interimarbeid waren bij de leden van De Springplank niet gekend. Ook stellen mensen in armoede dat de vakbondsafgevaardigden op de werkvloer vooral opkomen voor de belangen van de vaste werkkrachten, niet voor de tijdelijke uitzendkrachten. Bovendien blijkt de opeenvolging van interimjobs bij soms verschillende uitzendkantoren en gebruikers, de administratieve rompslomp die ermee gepaard gaat... soms zo complex te zijn, dat de vakbond ook niet meer het bos door de bomen ziet.

Dit alles leidt dan ook tot een **onderbescherming van de uitzendkracht** met het gevaar op allerlei risico's en wantoestanden op de werkvloer die bezwaarlijk zijn voor de gezondheid, de veiligheid, het welzijn, de inkomensgarantie... van de uitzendkracht.

*'Ze testen je om te zien of je het echt wil en of je het wel aankan, of je een goede werker bent. Ook dubbele shiften, daar ben je echt wel kapot van. Dat is niet menselijk.'*

*'Interimmers krijgen vaak afgedragen werkkledij, maar bij een werkongeval zijn de werkgevers wel niet verantwoordelijk hé, en welke interimmer durft nu, als nieuweling, dat te eisen dat hij nieuwe veiligheidsschoenen krijgt?'*

Ondanks de moeilijke omstandigheden van uitzendwerk, zetten heel wat mensen in armoede door, in de hoop een vast contract te krijgen. Toch blijkt in de realiteit de **kans op een vast contract klein** te zijn. Sommige bedrijven gebruiken uitzendkrachten enkel ter vervanging van afwezige werkkrachten of tijdens een hogere productieperiode. Door

**gebrekkige of bewuste miscommunicatie** (als je hard werkt, dan houden we je misschien wel), worden er onrealistische verwachtingen gecreëerd bij de uitzendkracht.

*'We krijgen altijd de belofte dat het langer kan duren, maar als het werk op is, dan laten ze u thuis.'*

*'Als ze in je gezicht zeggen dat ze content van u zijn, dan hoop je dat ze het menen en niet achter uwe rug iets anders zeggen. Dat ze niet na drie maand zeggen: salut! Geen contract, ge kunt vertrekken. Ik heb dat gehoord van een paar interimcollega's die dat hebben meegemaakt. Als mens in armoede droom je dan al van een makkelijker leven, nog niet direct uit mijn slechte woning maar ik kan toch al plannen beginnen maken en dan BOEM droom kapot.'*

Andere bedrijven gebruiken uitzendarbeid om nieuwe werkkrachten te rekruteren. De interimperiode dient dan als **testfase**. Op zich zien mensen in armoede deze tewerkstellingsperiode als een werkelijke opportuniteit voor vast werk.

*'Ik denk dat het gaat om: wie het hardst werkt, die houden we. Wij moeten bijvoorbeeld elke dag 400 lijnen halen. Als er zo ene tussen zit die maar 200 lijnen haalt: buiten! Ik ben elke dag over de lijnen aan het gaan, dus ik ben benieuwd of ze mij gaan houden. (...) Van de week had ik last van mijn rug door al die zwaar dingetjes, dus ben ik naar den bureau gaan zeggen: sorry, ik ga het vandaag wat rustiger aan doen, of ik lig seffens helemaal plat. En dan krijg je zo'n antwoord van 'Allez, hoe kan dat nu: ge zijt nog zo jong en ge zijt al versleten.'*

Deze ervaring wijst ook op het gevaar ervan. De uitzendkracht wil zich zodanig bewijzen dat hij over zijn eigen grenzen gaat (fysiek, psychologisch...), met alle gevolgen van dien op vlak van de verdere tewerkstelling.

Tot slot zijn er ook bedrijven die **uitzendarbeid misbruiken**. Doorheen de verhalen van mensen in armoede vonden we tal van misbruiken terug: het gebruik van dag- of weekcontracten voor maanden uitzendwerk; oorspronkelijke weekcontracten die bij ziekte van de uitzendkracht worden omgezet tot dagcontracten; stopzetting van het contract, zodat er geen vast contract moet worden aangeboden; tijdelijke vervanging van de uitzendkrachten door goedkopere jobstudenten...

**Het einde van de uitzendopdracht** valt hierdoor bij heel wat mensen in armoede zwaar. Ze voelen zich belogen, gebruikt en/of niet erkend in hun prestaties en inspanningen. Bovendien demotiveert het, leidt het vaak tot onzekerheid en een aangetast zelfvertrouwen en vergroot het de uitzichtloosheid van hun situatie.

*'Nu werkt mijn zoon op interim bij een ramen- en deurenbedrijf. Ze hebben hem beloofd dat hij na drie weken interim een vast contract zal krijgen. Hij heeft zijn hoop daar nu zo op gezet maar ik ben bang dat het weer niets zal worden. Hij heeft al zoveel keer die belofte gekregen en het is nog nooit uitgekomen. Hij komt dan thuis en zegt: 'Ik ben een mislukkeling! Ze vinden mij niet goed genoeg.'*

Een job blijkt hen immers niet uit de armoede te helpen, meer nog, ze zijn geen stap vooruit. Terug de stap wagen op de arbeidsmarkt via uitzendarbeid vergt in deze omstandigheden dan ook heel wat moed, energie, geloof en motivatie.

## Samengevat

*'Mensen in armoede zoeken structuur, een deftig inkomen... Zelfs aan het werk, hebben we nog heel wat kopzorgen. Interim werk lost dat niet op, erger nog. Bij interim werk rollen we van ene probleem in het andere.'*

We vragen daarom allereerst dat het potentieel van uitzendwerk genuanceerd wordt. Voor sommige mensen, die kampen met een ernstige armoedeproblematiek, is uitzendwerk geen haalbare optie, laat staan een opstap naar duurzaam werk. Voor deze mensen dienen andere begeleidingsvormen, werkvormen, tewerkstellingsmaatregelen... ingezet te worden in hun traject naar werk. Een blinde toeleiding dient dus vermeden te worden.

Hetzelfde geldt voor mensen met een zeer kwetsbare arbeidsmarktpositie, bvb laaggeschoolde jongeren, langdurig werklozen of oudere werknemers die van functie moeten veranderen en weinig alternatieve werkervaring hebben. Hen toeleiden naar interimwerk,, zal niet leiden als opstap naar duurzaam werk.... Zij dienen eerst via opleiding en werkervaring een aantal belangrijke inzichten, competenties, vaardigheden en relevante werkervaringen op te doen vooraleer hen toe te leiden naar (interim)werk. Voor anderen kan uitzendarbeid wel direct fungeren als ingangspoort op de arbeidsmarkt maar dat vraagt dan toch belangrijke aanpassingen en inspanningen opdat het daadwerkelijk kan leiden tot duurzaam werk. Het nationaal principe-akkoord van 2011, waardoor (op langere termijn) een einde zou komen aan de 48-uren regel, opeenvolging van dagcontracten... lijkt een aantal van de gestelde problemen aan te pakken. Toch vergt het bijkomende maatregelen, aandachtspunten en acties bij de verschillende actoren. We maken daarbij een onderscheid tussen arbeidsbemiddelaars en begeleiders bij VDAB & OCMW, de uitzendkantoren en hun consulenten, gebruikers van uitzendwerk. Tot slot geven we nog enkele algemene aanbevelingen en tips mee, deze zijn dezelfde als in het dossier gemaakt samen met het Netwerk tegen Armoede. De werkgroep heeft ze meermaals besproken en we kunnen ons hier volledig in vinden..



## **Adviezen & tips t.a.v. trajectbegeleiders binnen VDAB & OCMW's**

Hoewel VDAB & OCMW slechts toeleiders zijn naar interimwerk, wijzen mensen in armoede op de belangrijke rol die zij spelen. Nog te vaak ervaren mensen in armoede dat ze worden doorverwezen naar uitzendarbeid. Vooral bij de VDAB lijkt die toeleiding eerder automatisch te gebeuren (zie Mijn Loopbaan).

*'Ik heb slechte ervaringen met de VDAB. Ge moet dan naar een interim. Ge gaat u aanbieden, ze zeggen 'ge moet na het weekend terugkomen' en na het weekend zeggen ze dat ze al ander volk hebben aangenomen. Ik ga dat uitleggen aan de VDAB. Ze luisteren daar wel naar, maar ze doen er niks mee. De VDAB heeft voor mij afgedaan. Die helpen u niet.'*

Mensen in armoede vragen dat de VDAB (& OCMW) haar verantwoordelijkheid opneemt en met de nodige zorg de werkzoekende toeleidt naar werk.

Concreet vragen ze:

o Leid werkzoekenden niet automatisch toe naar uitzendwerk. Onderzoek op basis van een grondige intake van de werkzoekende, waarbij er wordt nagegaan wat de persoon zoekt in een job, wat diens globale situatie is, wat diens mogelijkheden en beperkingen zijn, of interimwerk een haalbare optie is voor de werkzoekende én of het de meeste kans biedt op een duurzame job.

o Consulenten moeten naast de kansen van uitzendarbeid, ook oog hebben voor de nadelen, gevaren en valkuilen, zeker voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Voor mensen met een zware armoedeproblematiek of met weinig relevante scholing en werkervaring, zal interimwerk immers geen haalbare of doeltreffende opstap zijn naar duurzaam werk. Deze zaken moeten mee in overweging genomen worden, bij het al dan niet toeleiden van werkzoekenden naar uitzendarbeid.

o Sensibiliseer eigen trajectbegeleiders maar ook werkgevers over het belang van een vast contract (jobzekerheid) voor mensen met een kwetsbare (arbeidsmarkt)positie.

o Laat de werkzoekende toe om uitzendwerk als optie/keuze aan te stippen (bvb. bij 'Mijn loopbaan').

o De VDAB dient de vacaturebank nog meer te controleren en het onjuiste gebruik van vacatures in de vacaturebank (sluikreclame, ingevulde vacatures, ongepaste uitsluitingscriteria...) door uitzendkantoren te bestraffen.

o Bied duidelijke informatie aan de kandidaat-uitzendkracht over zijn rechten en plichten, over mogelijke valkuilen van uitzendarbeid, over de opdracht van uitzendkantoren (= instantie die bedrijven aan goede werkkrachten moet helpen én niet die alle werkzoekende aan een job helpen), tips,...

o Blijf de werkzoekende/ uitzendkracht opvolgen en ondersteunen en blij beschikbaar

o Onderzoek, bij een opeenvolging van interimcontracten van bepaalde duur, of er binnen het aanbod geen alternatieven (opleiding, joboriëntatie, trajectbegeleiding, werkervaring...) zijn voor de werkzoekende die meer kansen biedt op duurzaam werk.

o Pak onjuiste behandelingen, discriminatie, misbruiken t.a.v. uitzendkrachten aan. De consulenten moeten in staat zijn hier adequaat op te reageren en hier melding van te maken, zowel intern als extern. Met uitzendkantoren, die zich schuldig maken aan bovenstaande zaken, dient samenwerking (op vlak van verspreiding vacatures, toeleiding...) stopgezet te worden.

o Stem af met de uitzendkantoren en maak afspraken, opdat er een juiste toeleiding kan gebeuren, opdat de werkzoekende juist geïnformeerd kan worden over de te volgen procedure, opdat de werkzoekende ook kan rekenen op een bewijs van inschrijving bij het interim bureau. De Publiek Private Samenwerking tussen VDAB en Federgon maakt dit reeds mogelijk. Respecteer tegelijkertijd elkaars opdracht en verantwoordelijkheden. De VDAB en de uitzendsector hebben elk hun rol te spelen. Die rollen moeten duidelijk afgebakend zijn en blijven én ook zo gecommuniceerd worden naar de werkzoekende. Uit de praktijk horen we bvb. signalen dat er (informele) afspraken worden gemaakt tussen RVA, VDAB en uitzendkantoren betreffende transmissie van 'werkonwillige uitzendkrachten'. Het kan niet de bedoeling zijn dat interim kantoren de rol van de VDAB gaan overnemen en zo tot transmissie van werkzoekenden bij interim kantoren kunnen overgaan.

## **Adviezen en tips t.a.v. uitzendkantoren**

- o Vacatures moeten vacatures voor reële jobs zijn, zoals het decreet private arbeidsbemiddelaars voorschrijft. Vacatures mogen niet gebruikt worden als sluikreclame voor het bedrijf/interimbureau.
- o Bevraag bedrijven die een uitzendkracht wensen grondig zodat de consulenten een duidelijk zicht hebben op de selectiecriteria, de jobinhoud, de arbeidsomstandigheden...
- o Uitzendkantoren kunnen werkgevers wijzen op mogelijke obstakels en uitsluitingsmechanismen binnen de vacature (op vlak van de gestelde selectiecriteria, verwachtingen, jobinhoud, arbeidsvoorwaarden en omstandigheden, praktische voorwaarden zoals mobiliteit, kinderopvang...). Zowel de gebruiker als het uitzendkantoor hebben er baat bij om de vacatures zo op te stellen dat zij zo snel mogelijk de meest geschikte kandidaat kunnen vinden.
- o Doe een grondige intake van elke kandidaat-uitzendkracht. Sluit niemand op voorhand uit op basis van uiterlijk, afkomst, status, leeftijd, scholing... Bevraag ook verder dan de standaardcriteria zoals behaalde diploma's en werkervaring. Ook op basis van de gevolgde scholing, vorming, tijdsbesteding, vrijwilligerswerk... kunnen competenties en mogelijkheden geïdentificeerd worden.
- o Elke kandidaat-uitzendkracht dient verplicht geregistreerd te worden door het uitzendkantoor. Informeer uitzendkrachten daarbij ook eerlijk over hun kansen op tewerkstelling via uitzendarbeit. Zorg dat ze weten waar ze al dan niet voor in aanmerking komen en waarom. Zo hebben ze een realistischer zicht op hun jobkansen en weten ze welke acties ze eventueel kunnen ondernemen om hun kansen alsnog te verhogen.
- o Respecteer in de matching tussen job met werkzoekenden, de verwachtingen, wensen, noden en mogelijkheden van de uitzendkracht. Heb ook oog voor mogelijke beperkingen (zoals zorg voor kinderen, beperkte mobiliteit, fysieke beperkingen...).
- o Wanneer mensen zich aanmelden bij een interimkantoor en/of solliciteren op een specifieke vacature, geef ze dan een formulier, brief, mail... dat hun inspanning bevestigt (en dat kan dienen als bewijs van hun werkbereidheid).
- o Voorzie één vaste consulent of contactpersoon voor de uitzendkracht.
- o Vermijd dag- en weekcontracten, waar mogelijk.
- o Informeer de uitzendkracht over diens rechten en plichten, over het te verwachten en het beschikbare inkomen, over het soort uitzendcontract, ...
- o Voorzie informatie en ondersteuning op vlak van het paperassenwerk en de administratieve rompslomp voor de werkende uitzendkracht.
- o Voer een mensgericht beleid ten aanzien van het eigen personeel en ten aanzien van de uitzendkrachten, dat niet enkel oog heeft voor de prestaties maar ook voor het welzijn. Het zal leiden tot betere en duurzame prestaties, een grotere betrokkenheid, minder ziekte en onnodig verloop...

**o Biedt de uitzendconsulenten van bij de start de nodige tools en inzichten (met betrekking tot de arbeidsmarkt, de sectoren, uitzendwerk-regelgeving, de sociale zekerheid, de sociale kaart... ) opdat zij uitzendkrachten adequaat en met de nodige zorg kunnen begeleiden naar en tijdens interimwerk.**

**o Een belangrijk deel van de uitzendkrachten behoort tot een kansengroep. Het is daarom essentieel dat uitzendconsulenten zicht hebben op de situatie van de verschillende kansengroepen (ook van mensen in armoede). Dit kan onder meer via vormingen over diversiteit en armoede. Verenigingen zoals De Springplank zijn daartoe altijd bereid. Samen met mensen in armoede in gesprek gaan kan de blik van consulenten openen.**

**o Uitzendkantoren dienen discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan en mee te bestrijden.**

**o Kaart misbruiken door bedrijven aan. Dit misbruik betekent ook oneerlijke concurrentie met bedrijven die wel een eerlijk personeelsbeleid voeren**

**o Informeer uitzendkrachten over instanties waar zij terecht kunnen met klachten.**

**o Bovenstaande adviezen vergen extra inspanningen van uitzendkantoren. Mensen in armoede begrijpen dat de vereiste inspanningen niet altijd stroken met de commerciële logica van uitzendkantoren. Daarom pleit het Vlaams Netwerk ook voor een sociaal interimkantoor (cf.Instant-A1), dat echt kan vertrekken vanuit de werkzoekende.**

## **Adviezen en tips t.a.v. bedrijven die gebruik maken van uitzendwerk**

- o Stel een duidelijke vacature op met informatie over de jobinhoud, de loonvoorwaarden, het soort contract, bereikbaarheid (openbaar vervoer/fiets/ te voet) ...
- o Formuleer selectiecriteria ten aanzien van de uitzendkracht die realistisch en noodzakelijk zijn voor het degelijk uitvoeren van de job.
- o Biedt de uitzendkracht een degelijk onthaal, waarbij er duidelijke informatie wordt verschaft over de arbeidsduur, de jobinhoud, de werkvloer, rechten en plichten, arbeidsvoorwaarden, .... **1** Instant A was een sociaal uitzendproject voor kansarme jongeren van 16-30 jaar. Het was een uniek samenwerkingsproject tussen de non-profit en het commerciële circuit, dat in 2010 werd stopgezet. Uniek was dat het vertrok vanuit de concrete behoeften van de jongeren. Vanuit dit vertrekpunt zocht men snel gepaste interim-arbeid, met daarbij ondersteuning en begeleiding op maat voor, tijdens en na de uitzendopdracht. Wees duidelijk over de reden van het uitzendcontract en geef eerlijk aan wat de uitzendkracht kan verwachten van zijn tewerkstelling (al dan niet met de mogelijkheid van een vast contract).
- o Voorzie een contactpersoon op de werkvloer, die aanspreekbaar is voor informatie, ondersteuning, vragen en bij problemen.
- o Voorzie een minimale inwerkperiode.
- o Wees aandachtig voor het welzijn van de interimkracht. Er kan binnen het personeelsbeleid expliciet aandacht worden besteed aan kwetsbare werknemers zoals uitzendkrachten.
- o Communiceer op regelmatige basis met de uitzendkracht (over de jobinhoud, de uitbetaling van het loon, maaltijdcheques en onkosten, de prestaties, het welbevinden...). Het zal de onzekerheid bij de uitzendkracht wegnemen en van opbouwende kritiek kunnen beide partijen leren.
- o Indien er zich regelmatig problemen of onregelmatigheden voordoen tussen uitzendkrachten en het specifieke interimkantoor, spreek het uitzendkantoor hierop aan. Als klant/gebruiker kan u zekere eisen stellen ten aanzien van het uitzendkantoor en diens behandeling ten aanzien van de uitzendkracht.
- o Bij het einde van de uitzendopdracht, moet er duidelijk gecommuniceerd worden over de reden van stopzetting contract. Geef ook feedback over de prestaties van de werknemer.

## **Algemeen**

Naast bovenstaande actoren zijn er nog anderen die een rol kunnen spelen. We denken op de eerste plaats aan de Vlaamse en federale overheid. Tot slot zien we ook een belangrijke rol weggelegd bij de vakbonden.

o Verplicht interimkantoren een minimale dienstverlening te voorzien aan de uitzendkracht op vlak van informatie, ondersteuning, administratie... Dit kan opgenomen worden binnen de gedragscode private arbeidsbemiddeling voor uitzendkantoren.

o Verplicht interimkantoren (en de gebruikers) een inschrijvingsbewijs en een sollicitatiebewijs te leveren aan de uitzendkracht. Ook wanneer men werkzoekenden laat proefdraaien, dient de werkzoekende een inspanningsbewijs te ontvangen.

o Bovenstaande en heel wat andere geformuleerde eisen ten aanzien van uitzendkantoren zijn reeds opgenomen in de gedragscode private arbeidsbemiddeling (bv. geen valse vacatures, geen discriminatie, bieden van duidelijk en objectief beeld van het uitzendkantoor....). Hoewel alle uitzendkantoren geacht zijn deze gedragscode te onderschrijven en na te leven, blijkt dit in de praktijk niet altijd gerespecteerd te worden. Naleving van de gedragscode dient sterker gecontroleerd en afgedwongen te worden door de Vlaamse overheid.

o Controleer meer en actiever uitzendkantoren en bedrijven op misbruiken van uitzendkrachten en treed kordaat op bij vaststelling van misbruiken. Zowel de VDAB als de Vlaamse overheid kunnen een rol spelen, VDAB op vlak van het gebruik van de vacaturedatabank en toeleiding van werkzoekenden, de Vlaamse overheid op vlak van erkenning en toezicht van het uitzendbureau.

o Bedrijven zouden, bij gebruik van uitzendarbeid, een bewust personeelsbeleid moeten voeren ten aanzien van uitzendkrachten. De Vlaamse overheid gebruikt diversiteitsplannen om werkgevers te stimuleren een diversiteit-/ mensgericht personeelsbeleid te voeren. Spijtig genoeg mogen binnen de huidige diversiteitsplannen geen acties gericht zijn ten aanzien van uitzendkrachten.

o Uitzendkrachten moeten bij klachten (weten dat ze) terecht kunnen bij een eenduidige externe onafhankelijke organisatie.

o Vorming over armoede voor alle betrokkenen is essentieel.

o Verminder en vereenvoudig de administratieve rompslomp voor uitzendkrachten.

o Pak de versnippering in inkomen aan, via betere samenwerking en afstemming tussen uitzendkantoren en andere diensten (zoals RVA, VDAB, vakbonden, mutualiteiten, RIZIV...)

o Voorzie betaalbare en occasionele kinderopvangplaatsen, zodat werkzoekende ouders kunnen ingaan op jobaanbiedingen van uitzendkantoren.

o Blijf streven en investeren in de ontwikkeling van duurzame jobs zowel op vlak van tijd als kwaliteit. Dit is essentieel, wil men dat arbeid een menswaardig inkomen verzekert. Ontmoedig werkgevers om gebruik te maken van uitzendwerk door hen te wijzen op de

voordelen van vaste werkkrachten (engagement, betrokkenheid, expertise...) en de nadelen van uitzendkrachten zowel voor de werkgever, de collega's en de werkkracht zelf. Naast sensibilisering, kunnen ook financiële prikkels helpen.

o Binnen het nationaal principe-akkoord wordt er een nieuw motief voor uitzendarbeid vooropgesteld, namelijk uitzendwerk als instroom. Het regulariseren van uitzendarbeid als instroommaatregel dreigt een standaard tussenstap te worden naar vast werk. Vanuit de gestelde knelpunten, menen we dat dit nefast is voor mensen die ver verwijderd zijn van de arbeidsmarkt. Zij geven immers aan nood te hebben aan een veilige inwerkperiode, waar ze ruimte krijgen om te vallen en terug op te staan. Die ruimte is onvoldoende verzekerd bij instroom via uitzendarbeid. Hun kans op vast werk dreigt zo nog kleiner te worden.

o De vakbonden dienen zowel op als naast de werkvloer de belangen van de uitzendkracht te verdedigen en hen te ondersteunen in het verkrijgen van hun rechten. Het inzicht is er dat ze daar voordien in tekortschoten. We zien nu reeds allerlei initiatieven vanuit de vakbonden ten aanzien van uitzendkrachten om deze scheve situatie recht te trekken. Het Vlaams Netwerk is daarbij ook steeds bereid om in dialoog te gaan opdat deze acties ook voelbaar zouden zijn voor uitzendkrachten in armoede.

## Conclusie

Met deze nota hoopt het Vlaams Netwerk de veronderstelling te doorbreken dat interim-werk voor alle werkzoekenden een haalbare en realistische opstap is naar werk. Uit de ervaringen van mensen in armoede blijkt immers dat sommigen niet kunnen voldoen aan de eisen van uitzendarbeid (hoge flexibiliteit, snelle inzetbaarheid, hoge stressbestendigheid...).

Anderen kunnen wel aan de slag als uitzendkracht, maar ondervinden op korte termijn weinig voordeel van (uitzend)werk. In tegendeel, door allerlei problemen op vlak van inkomen, administratie, dienst- en hulpverlening, combinatie werk & privé, gezondheid en welzijn... zijn ze soms slechter af dan voordien.

**Bovendien blijkt ook op langere termijn, de voordelen van uitzendwerk niet op te gaan voor mensen in armoede.** Voor werkzoekenden met een korte scholing en weinig relevante werkervaring blijkt het uitzendwerk geen opstap te zijn naar duurzaam werk maar zelfs eerder een werkloosheidsval te zijn. Men komt tijdens de interimperiode immers in zoveel verschillende korte jobs terecht, dat men geen relevante werkervaring opbouwt, een gefragmenteerde loopbaan creëert en toch de stempel van langdurige werkloze opgeplakt krijgt.

Het Vlaams Netwerk vraagt dan ook dat de toeleiding naar uitzendwerk gebeurt met de nodige zorg en voorzichtigheid. **Het moet erkend worden dat niet iedereen terecht kan in uitzendarbeid en niet iedereen het beste gebaat is met uitzendarbeid.** Voor hen moet gezocht worden naar alternatieven. Bovendien dienen mensen die ver verwijderd zijn van de arbeidsmarkt en wel toegeleid worden naar uitzendarbeid, kunnen rekenen op begeleiding, ondersteuning, vorming zodat zij op korte en lange termijn de vruchten van uitzendwerk kunnen plukken. Dit vraagt zowel van de arbeidsmarkt bemiddelaar, de

uitzendsector, de gebruikers en de overheid (op vlak van regulering) de bereidheid om extra inspanningen te doen.



## **Dankwoord.**

Graag dank aan alle bezoekers van Welzijnsschakel De Springplank die bereid waren ervaringen te delen, alle deelnemers van de werkgroep 'werk en zinvolle tijdsbesteding' om de vergaderingen bij te wonen, mee op zoek te gaan naar voorbeelden en de rapportdeeltjes na te lezen. Zonder jullie inzet was het dossier er niet geweest.

Dank aan de andere verenigingen van het netwerk waar armen het woord nemen om mee op de kar te springen en dit gezamenlijk rapport te maken. De problemen met uitzendarbeid zijn geen Sint-Niklaas voorbeeld.

Dank aan Samira Castermans die de soms ingewikkelde procedures uitlegde in een begrijpbare taal, dank voor haar geduld en haar inzet.

Dank aan KAJ en de Sint-Niklase straathoekwerkers die jongeren aanbrachten en hen motiveerden om hun verhaal te brengen.

Dank aan de vakbonden voor de bron van informatie die er blijkbaar aanwezig is maar niet tot bij de gebruikers geraken. Dank omdat ze samen met me naar oplossingen zochten voor individuele gevallen.