



# Resultaten survey Gentse uitzendkantoren

## Voorjaar 2021

## Inhoud

<b>Wie heeft geantwoord?</b>	3
<b>Veranderende arbeidsmarkt</b>	4
<b>Digitale skills</b>	9
<b>Selectie en begeleiding van uitzendkrachten</b>	12
<b>Opleidingsbehoeften</b>	16
<b>Job- en taalcoaching</b>	18
<b>Mobiliteit</b>	21
<b>De lage emissiezone of LEZ</b>	25
<b>Conclusies</b>	27

# Analyse resultaten

## Wie heeft geantwoord?

Deze bevraging kadert in het Azuu-project, de sectorovereenkomst tussen Travi en Stad Gent. Met dit project en de bijhorende acties willen Stad Gent en Travi samen meer mensen aan het werk helpen<sup>1</sup>. De vragenlijst werd eind april 2021 verstuurd en er waren 19 respondenten van 14 agentschappen of 10 uitzendmerken.

Deelnemende uitzenders waren in alfabetische volgorde:

- Accent Jobs
- Adecco
- Ago Jobs
- Flying Service – Kitchenstaff – Djobz
- Forum Jobs
- Konvert Interim
- Manpower
- Randstad & Randstad Inhouse Services
- Silver Tie People & Hospitality
- Trixxo Jobs

De sectoren of profielen waarvoor deze uitzenders rekruteren waren heel divers. Het ging om zowel bedienden- als arbeidersprofielen uit volgende sectoren:

- Administratie
- Call centers
- Horeca & events
- Industrie
- Logistiek
- Retail
- Technics

Bij de respondenten zijn verschillende profielen te onderscheiden zoals

- Sales consultants
- Inhouse consultants
- Office managers
- Account specialists
- Business managers
- District managers

In deze analyse krijgt u eerst per thema een overzicht van de vragen en de geanonimiseerde antwoorden. Vanaf pagina 27 kan u de conclusies vinden.

---

<sup>1</sup> Voor meer info: <https://travi.be/nl/projecten/azuu>

## Veranderende arbeidsmarkt



Er komen heel wat veranderingen op ons af in de arbeidsmarkt. Jobs verdwijnen, werkzoekenden en werknemers moeten zich blijvend bijscholen (oa door digitalisering),... Welke veranderingen heb jij op de Gentse arbeidsmarkt gemerkt de laatste jaren?

Het is heel moeilijk om goede kandidaten te vinden voor de jobs die momenteel openstaan in call centers. Je merkt dat kandidaat-uitzendkrachten veel verwachtingen hebben.
De heel uitvoerende administratieve functies verdwijnen, waardoor het aanbod voor laaggeschoolde bedienden sterk terugloopt.
Tekort aan werkwilligen
Meer en meer nood aan 'geschoolde' profielen. De pure zoektocht naar 'handjes en voetjes' om het cru te zeggen, is niet meer van deze tijd.
Er is een verschuiving van een grote nood aan productiearbeiders naar operatoren. Processen worden geautomatiseerd.
De lat in de bedrijfswereld ligt hoog. Alles wordt geautomatiseerd. Een ongeschoolde arbeider wordt moeilijker aan het werk gezet. Jammer genoeg hebben veel bedrijven niet door dat een belangrijke opleidingstaak ook bij hen ligt. Opleidingen vb via VDAB, Syntra, ... worden door hen onder waarde geschat. De bedrijfswereld is op vandaag gericht op kandidaten die snel en handig zijn, van aanpakken weten en gezond verstand hebben. Ook is een stabiel werkverleden steeds meer een vereiste. Ook werkzoekenden leggen de lat hoog. Ze weten dat er veel werk is op de arbeidsmarkt, waardoor engagement en hoge eisen qua loon en jobinhoud standaard geworden zijn. Zij hebben niet altijd een reëel beeld.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langdurige werklozen omwille van Corona</li> <li>- Veel meer verloop van de ene werkgever naar de andere</li> <li>- Minder persoonlijk: met meer afstand</li> </ul>
De taal wordt belangrijker. Een goede kennis van de Nederlandse taal om instructies op de werkvloer te begrijpen en om opleidingen te kunnen krijgen.
Schaarste. Werklozen die steeds hogere eisen stellen (oa loon, vast contract).
Heel weinig beschikbare kandidaten.

De arbeidsmarkt wordt heel krap (heel laag percentage werkzoekenden - heel veel vacatures) en de klanten stellen hoge(re) eisen: gewoon uitvoerende arbeiders zijn praktisch niet meer nodig.
Meer werken via planningstools en het ontstaan van nieuwe functies, bv in een supermarkt aan de zelfscan helpen, afspraken online via teams, enz.
Er wordt meer en meer rekening gehouden met soft skills.
Digitalisering van het logistieke proces, puur manueel werk is niet meer aan de orde of énkél zeer tijdelijk. Het polyvalente aspect doorheen de logistieke keten zorgt ervoor dat veel mensen snel uit de boot vallen.
De gevraagde competenties door werkgevers stroken niet met de competenties van werkzoekenden die zich momenteel op de arbeidsmarkt bevinden.
Minder kandidaten, meer vacatures. (Te) hoge verwachtingen/vereisten van zowel bedrijven als kandidaten.
Door het overaanbod aan vacatures: een groter ziekteverzuim, minder werkwilligen, te weinig jobs voor anderstaligen, terwijl die groep wel groeit (en werkwilliger is).
Het wordt voornamelijk steeds moeilijker om mensen te werven voor vacatures met wisselende uren. Een sociaal leven is een kostbaar goed geworden en blijft winnen aan gewicht. Werkgevers hebben hier weinig oog voor. De klant wil onmiddellijk waar voor zijn geld en heeft weinig bereidheid om mensen op te leiden. Wil kant-en-klare profielen of lastenverlaging wanneer er aantoonbaar nog een traject afgelegd dient te worden.

## Wat onderneemt jouw uitzendkantoor om met die veranderingen om te gaan?

Wij proberen samen te werken met onze randkantoren om toch de juiste vacature bij de juiste kandidaat te zetten. Wij gaan ook spontaan voorstellingen doen naar firma's waar we nog niet mee samenwerken.
Kandidaten opleiden om hoger te kunnen scoren op de arbeidsmarkt.
Extra focus op instroom voor bepaalde profielen door rekrutering te centraliseren bij een rekruteringscel.
Wij leiden zelf kandidaten op (vb heftruckopleiding, verkoopopleiding, en moedigt ook kandidaten aan om Good Habitz opleidingen te volgen. Daarnaast proberen we bedrijven te overtuigen om kandidaten te zien op gesprek, ook als hun CV niet direct aansluit bij de vacature. IBO en werkplekcleren wordt ook gepromoot, echter met weinig resultaat.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoonlijke aanpak en begeleiding per individu</li> <li>- Snel schakelen</li> </ul>
Opleidingen op maat.
Andere instroomkanalen zoeken: Tiktok, Snapchat, maar ook meer werken met tewerkstellingsorganisaties.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bijscholing en training worden bij ons maximaal aangeboden.</li> <li>- Duidelijke analyse en communicatie van de arbeidsmarktcijfers naar de bedrijven waar we mee samenwerken.</li> </ul>
Inschrijvingen gemakkelijker maken via pc, planningen zichtbaar via een app, contracten tekenen via een app, enz.
Wij hebben een grote testbatterij waarin deze softskills ook getest kunnen worden aan de hand van vb. persoonlijkheidstest.
Samenwerking met logistieke opleidingsinstanties, Travi, VDAB,... We voorzien ook een logistieke kennismaking én scanner in een edu-project (testomgeving als aanvulling op het selectieproces).
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upskillen van kandidaat-uitzendkrachten</li> <li>- Klant overtuigen om intern opleidingen te geven</li> <li>- Contact houden met VDAB inzake opleidingen</li> <li>- Promoten van stages in het kader van opleiding op het werk</li> </ul>
Extra acties op sociale media cfr visibiliteit. Nog meer meedenken/bijsturen om realistische kijk op arbeidsmarkt te verkrijgen.
Wij proberen onze klanten te wijzen op de situatie op de arbeidsmarkt en zo met hen mee te denken om af te stappen van het 'perfecte' profiel dat zij voor ogen hebben, en meer in te zetten op attitude en betrouwbaarheid. We proberen daarnaast ook om een langdurige relatie op te bouwen met onze uitzendkrachten zodat we hen aan ons kunnen binden, waardoor de retentie kan verbeteren.
Mensen aan ons binden door de "experience/ervaring" te verbeteren, maar ook door opleidingen aan te bieden, te digitaliseren,...
We trachten onze kandidaten zoveel mogelijke korte interne opleidingen te geven om alvast een eerste goeie indruk te maken. Maar dit is voor ons als klein gespecialiseerd kantoor heel arbeidsintensief en duur in verhouding tot de return. Het zou leuk zijn mochten we een manier vinden om hier nog meer te kunnen op inzetten want we willen samen met de kandidaten echt een mooi verhaal kunnen brengen naar onze klanten. Horeca is immers een knelpuntsector waar heel diverse types van mensen in terecht kunnen.

Voor welke functies zie je steeds minder vacatures binnenkomen (krimpberoepen)?

Administratief bediendes
Inputbedienden, allround administratief medewerker...
Eenvoudige jobs zonder voorkennis
Uitvoerende handlangers
Uitvoerende productiewerkers
Handlangers, assemblagemedewerkers, eenvoudig magazijnwerk, eenvoudige laswerk
Bakkers en schilders
Niet van toepassing bij ons
/
Geen
Vacatures met een (basis) technische nood.
Dit merk ik niet op.
/
Pure losse arbeiders (no skills)
Productiemedewerkers inpak - laden/lossen - inputbediende - onthaalbediende - receptie
Pure, uitvoerende administratieve beroepen. Maar ook het aantal (laaggeschoolde) productiefuncties dalen.
Voor de puur eenvoudige handenarbeid (met uitzondering van de tuinbouw).
Alles van zaal & keuken gezien de horeca & events een lange tijd gesloten/beperkt waren en veel mensen zijn "uitgestroomd" uit noodzaak.
Geen enkele in ons vakgebied.

## Welke jobs blijven bestaan, maar zijn erg veranderd, bijvoorbeeld door automatisering of digitalisering?

In de call center sector valt dit niet zo op.
Jobs gelinkt aan supply chain en logistiek.
Alle administratieve functies
Operatoren, meer en meer wordt technisch inzicht van belang.
Magazijniers die ipv lijsten met tablets/voicepickingsystemen werken.
Productiearbeiders, logistieke functies, technische jobs
Operatoren en inpakkers
Machine operator
/
Orderpicking: er wordt vaker een hoger niveau van taal/computerkennis gevraagd.
Lijnarbeiders, magazijniers
Kassa en zelfscan , magazijnwerk via pc.
Kassamedewerker
Orderpicker, heftruckchauffeur ( moeten digitaal proces ook volledig kennen, vb enkel goed kunnen rijden is niet meer voldoende).
Onthaal/receptie is nu een management assistant, inpakkers neigen naar een operator functie, bij uitvoerend magazijnwerk verwacht men meer kennis van supply chain en ERP administratieve verwerking.
Functies binnen productie, er wordt bijvoorbeeld meer en meer technische kennis gevraagd voor operatoren.
Operatoren, magazijniers, ... moeten tegenwoordig zeer vlot met de pc overweg kunnen, Engels spreken, en/of een technische achtergrond hebben.
Niet van toepassing in horeca.



## Digitale skills



Wist je dat Travi ook workshops rond socialiteren geeft (digitale sollicitatieskills?)

Blauw	Ja	7
Oranje	Nee	12



Zou je kandidaat-uitzendkrachten inschrijven voor een opleiding rond digitale sollicitatieskills?

Blauw	Ja	10
Oranje	Nee	9



Waarom zou je geen kandidaat-uitzendkrachten inschrijven voor een opleiding rond digitale sollicitatieskills?

Voor de productlines waar ik verantwoordelijk voor ben, voel ik dat bedrijven ook tijdens corona, veeleer live sollicitatiegesprekken bleven afnemen.

Omdat je dan wat de snelheid kwijt geraakt, die in onze job o zo belangrijk is.

Omdat ze reeds bij mij op gesprek geweest zijn en ik hen ofwel zelf afwijs, ofwel zelf doorstuur (en tips meegeef indien nodig).

De tijd tussen eerste screening en opstart is vaak niet langer dan een aantal dagen. Er is geen tijd voor een opleiding.

Bij ons gaan de sollicitaties voornamelijk live door.

Ik denk dat digitaal solliciteren nog mijlenver weg ligt van digitalisering on the floor, hoé de mensen bij ons komen is voor ons hetzelfde.

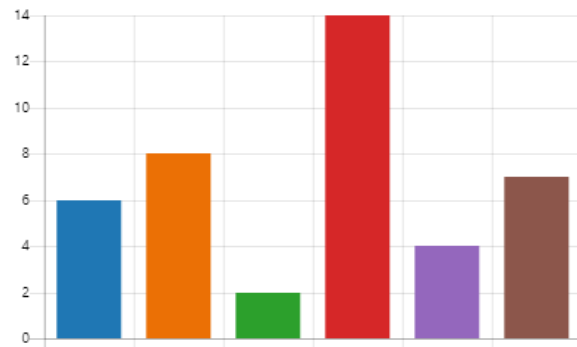
Ons kantoor werkt volledig digitaal, dit verwachten we ook van een kandidaat om met ons in gesprek te gaan.

Op dit moment door tijdsgebrek en omdat dit volgens mij alleen werkt voor schoolverlaters of mensen die al in begeleiding zijn (en dan ga ik er van uit dat ze dit in die begeleiding krijgen).

Niche horeca & events: iedereen waar we mee in contact komen die wil werken, kan bijna altijd ergens starten, gezien de brede scope aan klanten (van kleine horeca - pop up & beachbars - cateraars voor feesten en events - restaurants - gastronomische restaurants, ...).

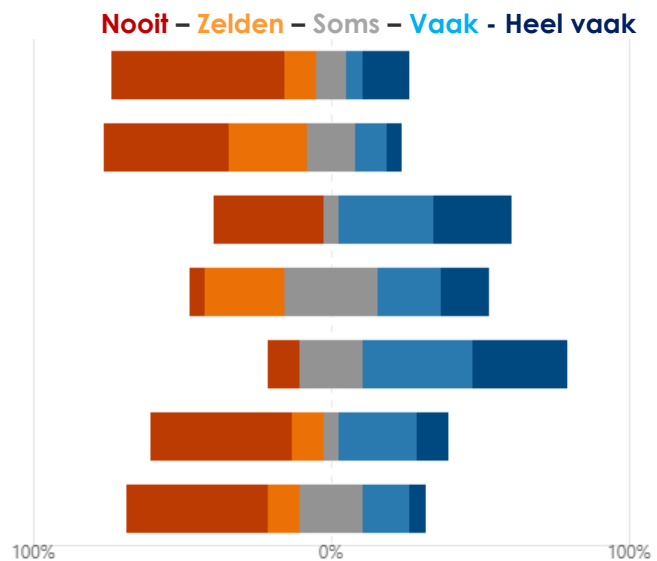
Hieronder vind je een lijst met tools die Travi aanbiedt. Welke tools ken je? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Interiminfo	6
TestYourSelfie (soft skills)	8
ACT-tool (technische skills)	2
Welcome App	14
FACT-tool (vertaaltool)	4
Good Habitz	7

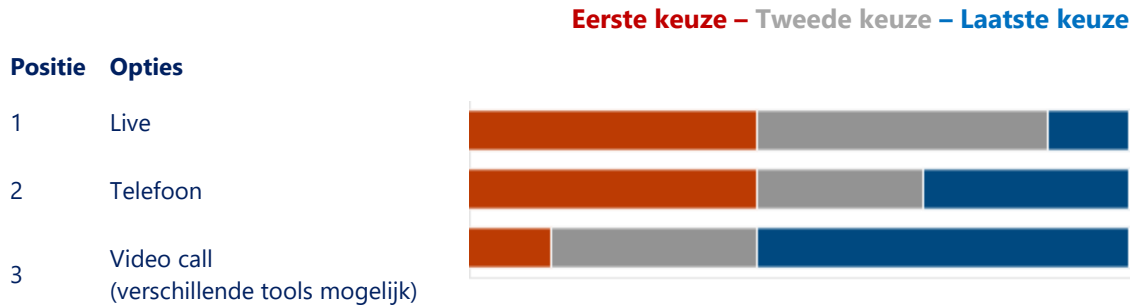


Hieronder vind je een lijst met tools om digitaal in contact te staan met kandidaten tijdens het rekruteringsproces. In welke mate gebruik je volgende tools?

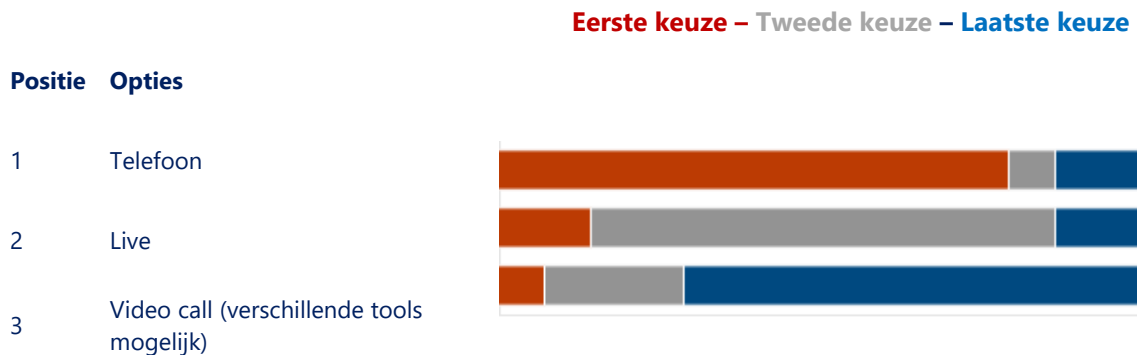
WhatsApp berichtje
Facebook/messenger berichtje
Eigen app
Video call (Zoom, teams, WhatsApp video, ...)
Online sollicitatieplatform
AI (artificial intelligence) rekruteren
Andere



Welke manier verkies jij om een eerste gesprek met een kandidaat te voeren? Zet ze in volgorde van jouw voorkeur met bovenaan je meest favoriete manier.



Welke manier verkiezen de kandidaten meestal om een eerste gesprek te voeren? Zet ze in volgorde van hun voorkeur, met bovenaan de meest favoriete manier.

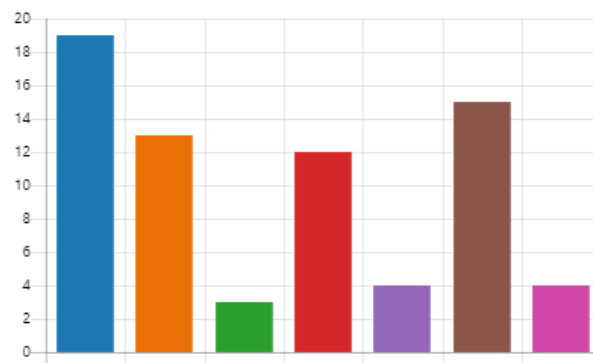


## Selectie en begeleiding van uitzendkrachten



Welke instrumenten gebruik je vaak bij de screening van een kandidaat-uitzendkracht? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Blauw	Gesprek	19
Oranje	Praktische proef	13
Groen	Psychologische proef	3
Rood	Bedrijfsbezoek met rondleiding	12
Paars	E-learning	4
Bruin	Gesprek met HR of leidinggevende van de klant	15
Roze	Andere	4

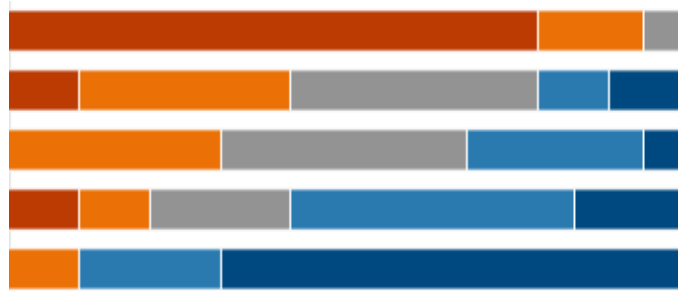


Welke criteria zijn voor jou belangrijk wanneer je een kandidaat screent? Zet in volgorde van belangrijkheid met bovenaan het belangrijkste criterium.

**Eerste keuze** > **Laatste keuze**

**Positie**   **Opties**

- 1      Attitude
- 2      Ter plaatse geraken
- 3      Leerbereidheid
- 4      Ervaring
- 5      Opleidingsniveau



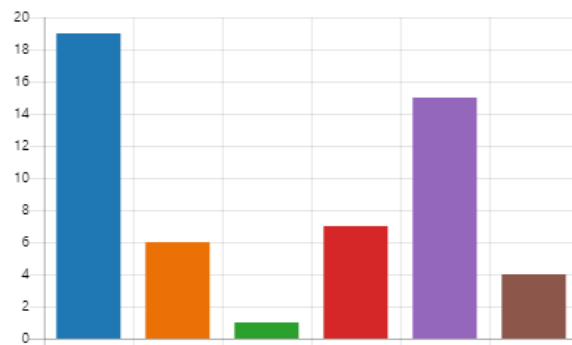
## Hoe zal jouw uitzendkantoor omspringen met selecties in post-coronatijden?

Blauw	Alles zal digitaal verlopen	1
Oranje	Alles zal fysiek verlopen	0
Groen	Mix tussen fysiek en digitaal maar voornamelijk fysiek	15
Rood	Mix tussen fysiek en digitaal maar voornamelijk digitaal	3



## Wat doet jouw uitzendkantoor om een uitzendkracht te belonen als alles langdurig goed verloopt tijdens één of meerdere uitzendopdrachten (bv. altijd stipt zijn, ...)? Meerdere opties zijn mogelijk.

Blauw	Compliment geven	19
Oranje	Via een nieuwsbrief, via social media of op een uithangbord met "uitzendkracht van de maand" in de bloemetjes zetten	6
Groen	Ambassadeur maken	1
Rood	Opleiding aanbieden	7
Paars	Verder helpen aan (vast) werk	15
Bruin	Andere	4



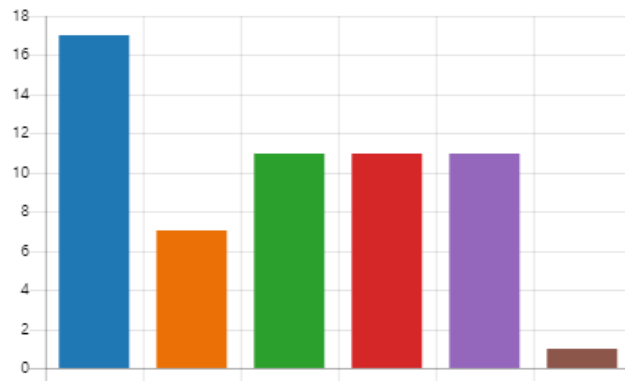
## Voor uitzendopdrachten met optie vast: hoeveel procent stroomt door naar een vaste tewerkstelling? Maak een inschatting.

Blauw	0% - 15%	0
Oranje	15% - 25%	4
Groen	25% - 50%	7
Rood	50% - 75%	4
Paars	75% - 100%	4



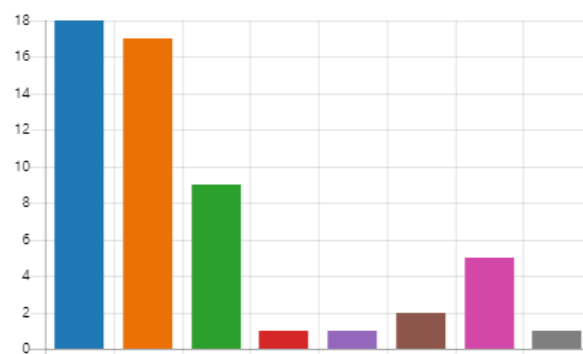
Wat is voor de klant-eindgebruiker vaak doorslaggevend om over te gaan naar een vast contract? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Blauw	Attitude	17
Oranje	Snel job onder de knie hebben	7
Groen	Goede samenwerking met collega's	11
Rood	Leerbereidheid	11
Paars	Ruime inzetbaarheid en/of groeipotentieel binnen de firma	11
Bruin	Andere	1



Met welke vragen van uitzendkrachten krijg je vaak te maken die ruimer gaan dan de uitzendopdracht? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Blauw	Vragen over sociale zekerheid (bv. mutualiteit, uitkering,...)	18
Oranje	Vragen over fiscaliteit (bv. afhoudingen)	17
Groen	Vragen over mobiliteit	9
Rood	Vragen over huisvesting	1
Paars	Vragen over kinderopvang	1
Bruin	Vragen over gezondheid	2
Roze	Vragen rond toegang tot pc of internet	5
Grijs	Andere	1



Opmerking: rond sociale zekerheid en fiscaliteit is informatie terug te vinden op [www.interiminfo.be](http://www.interiminfo.be)

Zou een aanspreekpunt bij Stad Gent jou kunnen helpen bij dit soort vragen?

Blauw	Ja	6
Oranje	Nee	13



Zo ja, met welk type vragen zou een aanspreekpunt van Stad Gent kunnen helpen?

Sommige mensen zijn niet op de hoogte van hun rechten en plichten als het gaat om belastingen, vervangend inkomen bij langdurige afwezigheid, ...
Toegang tot pc
Aanleren Nederlands, huisvestiging
Loonbrief info, afhoudingen binnen uitzendarbeid
Al het bovenstaande
Brede instroom / samenwerkingsprojecten

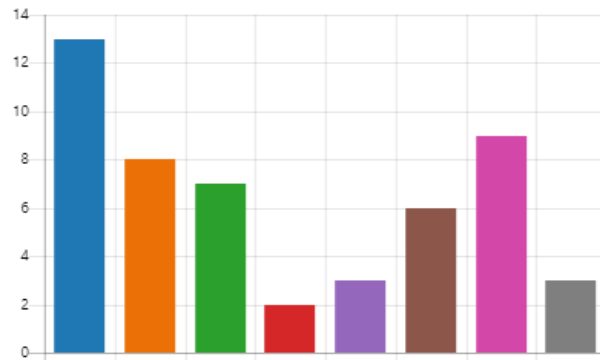
*Travi vraagt na wat het aanspreekpunt is in Gent voor vragen rond laagdrempelige lessen Nederlands.*

## Opleidingsbehoefte



Welk type Travi-opleidingen vind je interessant om (meer) te organiseren in regio Gent? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Blauw	Logistiek	13
Oranje	Rij-opleiding	8
Groen	Talen	7
Rood	Administratieve opleidingen	2
Paars	Veiligheid & preventie	3
Bruin	Social skills	6
Roze	Technische skills	9
Grijs	Andere	3



Kan je je vorig antwoord over opleidingen nog wat concreter maken?

We ondervinden dat kandidaten die kunnen aantonen dat ze een recente opleiding gevolgd hebben binnen een specifiek domein sneller aan de bak komen in diezelfde setting.

Technische skills er is een enorme vraag naar kandidaten met technische skills.

Technische skills; Rij-opleiding; In deze sectoren zijn er veel jobs in de aanbieding. Vele mensen willen dit wel doen, maar beschikken niet over de nodige competenties/attesten om deze uit te voeren.

Technische skills zijn altijd interessant om aangeleerd te worden. Op vandaag levert VDAB hier al goed werk. Soms is dit echter wat te generalistisch.

- Social skills: voorbereiden op een sollicitatie, sollicitatieskills
- Rij-opleidingen: een groot tekort aan vrachtwagenchauffeurs, maar eveneens aan mensen met een heftruck- of reachtruckattest.

Nederlandse taalopleidingen.

/

We missen echt laagdrempelige opleidingen om de Nederlandse taal nog verder te oefenen.

Vacatures in de logistieke sector zijn heel moeilijk in te vullen de laatste tijd.

Verkoop - leren snijden met een vleessnijmachine, kassasystemen,...

Machines die niet standaard zijn, bijvoorbeeld werken met lange lepels.



– Technische skills : upskillen kennis industriële elektriciteit, operatoren, bijkomende opleidingen processen.

– Logistiek : ERP en administratie voor magazijnmedewerkers.

Veel nood aan logistieke en technische profielen, knelpuntberoepen.

Het aanbod voor logistieke opleidingen zou zelfs mogen verdubbelen. Ook in de zoektocht naar technische operatoren zou het goed zijn om mensen uit het BSO, mensen die hun school niet hebben afgemaakt of mensen zonder de juiste studies maar wel een zekere technische affiniteit, een upgrade te geven.

Ik kan mij inbeelden dat er bepaalde mensen zijn die willen instromen of bepaalde competenties willen verbeteren en dit door een korte of middellange praktijkgerichte opleiding kunnen doen. Focus moet ook liggen op attitude en voorkomen.

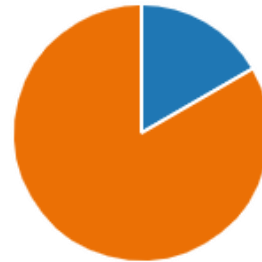
Korte praktische tips en tricks die een kandidaat helpen om onmiddellijk een goede indruk te geven bij een klant. Hierbij inspelen op de attitudes en leerbereidheid van de kandidaat en nadruk leggen op het te bereiken potentieel. Mensen ambitie uitlokken en mogelijkheden laten zien. Zorgen dat opleidingen op de werkvloer makkelijker/ aantrekkelijker zijn voor de werkgevers om als strategie te implementeren.

*Opmerking: Travi bekijkt met Stad Gent wat de mogelijkheden zijn voor laagdrempelige lessen Nederlands in Gent en communiceert dit naar de uitzendsector.*

## Job- en taalcoaching

Ken je het aanbod job- en taalcoaching voor werknemers die recent aangeworven werden in een duurzaam arbeidscontract (uitzendopdracht met optie vast)?

Blauw	Ja	3
Oranje	Nee	15



*Opmerking: Travi geeft door aan Stad Gent dat veel uitzenders nog niet op de hoogte zijn van het bestaande aanbod rond job- en taalcoaching.*

Voor hoeveel % van uw uitzendkrachten denk je dat job- of taalcoaching kan helpen om een uitzendkracht meer kans te geven op duurzame tewerkstelling?

Blauw	0% - 25%	6
Oranje	25% - 50%	6
Groen	50% - 75%	6
Rood	75% - 100%	1



Heb je een case van een uitzendkracht (gehad) die geholpen zou zijn geweest met job- of taalcoaching? Zo ja, kan je het kort omschrijven in een paar lijnen? De uitzendkracht mag uiteraard anoniem blijven.

Wij bemerken dat ze in callcenters heel streng zijn en kandidaten die net dat tikkeltje ontbreken zouden hier dan zeker kunnen starten met de nodige taalcoaching.

Een klant had iemand aangeworven met beperkte kennis Duits, hoewel er wel wat Duitstalige contacten zouden zijn. Achteraf kwam dan de vraag naar opleiding om de kennis van de Duitse taal op te krikken.

*Opmerking: de e-learning opleiding van Travi kan hier een oplossing bieden.*

Jobcoaching: al onze uitzendkrachten worden na een dag en na een week opgebeld of er zaken zijn die we voor hen kunnen verbeteren. Daar gaan we dan samen met de inlener mee aan de slag.
Veel mensen komen bij ons terecht via vrienden. Heel vaak spreken deze mensen niet voldoende Nederlands om te solliciteren. Eenvoudige vragen zoals "hoe heb je onze vacature gevonden?" worden beantwoord met ja/nee.
X spreekt bijna geen NL maar doet zijn werk wel heel goed. Hij heeft de skills en capaciteiten om de job te kunnen maar ontbreekt de nodige communicatie skills om dit mogelijk te maken (orders geven, verantwoordelijkheid dragen, rapporteren aan meerdere).
Een uitzendkracht kon niet doorgroeien naar een teamleader-functie omdat ze te weinig Nederlands kende. Voor de rest was ze wel geschikt voor de functie.
Uitzendkracht die in lawaairijke omgeving moet werken, maar de vaktermen (houtverwerking) niet kent.

### Wat ondernemen jullie zelf om het 'draaideureffect' (snel weer afhaken van de uitzendkracht) tegen te gaan voor jullie uitzendkrachten?

Wij bellen ze veel op en smsen ook nog eens.
Korte opvolging door regelmatig telefonisch contact te hebben met de uitzendkracht gedurende de verschillende stadia van de tewerkstelling (opstart, eerste week, na 1 maand...).
Jobdagen en rondleidingen.
Voldoende bereikbaar zijn voor je kandidaat, feedback geven, niet van het kastje naar de muur sturen, eerlijke communicatie.
On the job proef + rondleiding om een duidelijk beeld te hebben van de job en werkomgeving.
We volgen onze kandidaten na opstart heel kort op : hoe zitten ze in hun job, hoe was hun eerste dag,... ? Ook laten we hen expliciet weten dat wij voor al hun vragen bereikbaar zijn.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoonlijke aanpak</li> <li>- Wekelijks contact onderhouden, met klant en uitzendkracht</li> <li>- Bijsturen wanneer en waar nodig</li> <li>- Snel schakelen</li> </ul>
Blijven in contact staan met mensen.
Uitgebreide introductie en onthaal
Goede onboarding

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voldoende pro-actief info geven</li> <li>- Maximaal screenen</li> <li>- Constante evaluaties, vinger aan de pols houden, terugkoppelen naar de klanten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beter onthaal bij de klant</li> <li>- Bellen na de eerste dag/week/maand zodat we vlug kunnen detecteren waar het fout gaat.</li> </ul>
<p>Wij bellen hen wekelijks op.</p>
<p>Toekomstplan voorleggen: Dag=&gt; weekcontract, extra interne opleidingen, extra externe machineopleidingen =&gt; vast contract</p>
<p>Er is een systeem waarbij contact opgenomen wordt met zowel de uitzendkracht als de klant op bepaalde tijdstippen van de opdracht - na 1 week, 1 maand, 3 maand. In huidige digitale wereld ook belangrijk om snel te reageren op elke vraag, duidelijke communicatie, en - allerbelangrijkst - een correcte verloning.</p>
<p>Uitgebreide selectie, briefing en korte opvolging na opstart.</p>
<p>Een goede onboarding en opvolging achteraf.</p>
<p>Voordelen van de job &amp; ons bedrijf in the picture + "agenda" vullen met opdrachten die passen bij ieders competentie.</p>
<p>Intensieve en persoonlijke begeleiding van de arbeidskracht.</p>

## Mobiliteit



Voor hoeveel % van jouw klant-eindgebruikers is een rijbewijs B een vereiste? Maak een inschatting.

Blauw	0% -25%	10
Oranje	25% - 50%	6
Groen	50% - 75%	2
Rood	75% - 100%	1



Hoeveel % van de kandidaten kunnen niet ingaan op een jobaanbod omwille van mobiliteitsproblemen of zijn dus niet mobiel (geen rijbewijs, geen wagen, openbaar vervoer biedt geen alternatief, fietsen is onveilig, ...). Maak een inschatting.

Blauw	0% -25%	8
Oranje	25% - 50%	8
Groen	50% - 75%	3
Rood	75% - 100%	0



Hoeveel procent van de (kandidaat-)uitzendkrachten beschikt over een rijbewijs B? Maak een inschatting.

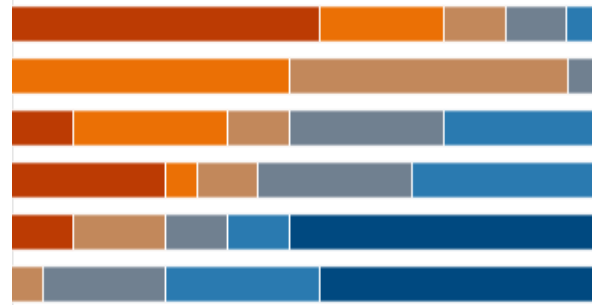
Blauw	0% -25%	2
Oranje	25% - 50%	5
Groen	50% - 75%	11
Rood	75% - 100%	1



Hoe geraken jouw uitzendkrachten op het werk? Sleep het meest gebruikte vervoersmiddel naar boven.

**Eerste keuze – Laatste keuze**

Auto
Fiets
Brommer
Openbaar vervoer
Max Mobiel
Te voet



Ken je Max Mobiel?

Blauw	Ja	14
Oranje	Nee	5



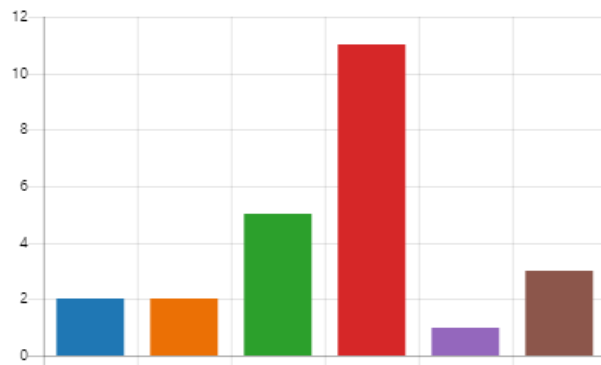
Waarom gebruiken je uitzendkrachten Max Mobiel? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Blauw	Geen eigen (gemotoriseerd) vervoer	13
Oranje	De uitzendkracht kan/wil niet fietsen	4
Groen	Toegankelijk en goedkoop	7
Rood	Andere	2



Hoe ervaar jij de service van Max Mobiel? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Blauw	Te duur	2
Oranje	Veilig (coronaproof) georganiseerd	2
Groen	Flexibel	5
Rood	Handig	11
Paars	Stroef/rigide	1
Bruin	Andere	3



Vind je de nieuwe Mbus reservatietool handig?

Blauw	Ja	9
Oranje	Nee, ik vind het niet zo gebruiksvriendelijk	3



Wat kan er nog beter aan de Mbus reservatietool volgens jou?

Voor mij niets.

ok

Ik heb de nieuwe tool nog niet gebruikt.

Aangezien de uitzendkrachten zelf reserveren, is er geen directe link naar ons systeem, wat het moeilijker maakt om de bijdragen correct af te houden. Het zou handiger zijn dat ze rechtstreeks kunnen betalen, zonder onze tussenkomst.

Nog niet veel gebruikt, lijkt ingewikkelder dan vroeger.

- Meer ritten
- Minder moeilijkheden wanneer iemand al via een ander kantoor geregistreerd staat.
- Minder streng wanneer iemand zijn code niet bij heeft (1x zou men toch door de vingers moeten kunnen zien: tenslotte heeft dit niet alleen gevolgen voor de uitzendkracht en het uitzendkantoor, maar ook voor het bedrijf).

Laat jij je uitzendkrachten zelf reserveren via de Mbus app?

Blauw	Ja	3
Oranje	Nee	3
Groen	Hangt ervan af	7



Momenteel heeft Max Mobiel mobiliteitshubs aan station Dampoort, Sint-Pieters en Evergem. Volstaan deze voor jou? Denk je nog aan andere locaties?

Zeker, iedereen geraakt daar.
Zelzate
Op zich is dit gemakkelijk bereikbaar. De meeste mensen kunnen zich verplaatsen naar deze plaatsen.
Wij kunnen enkel gebruik maken van Dampoort. voor sommige uitzendkrachten zou Sint-Pieters zeker een oplossing zijn om er beter te geraken.
Zelzate
Drongen
Wetteren, Lokeren

Zou je zelf Max Mobiel gebruiken in je werking of aanraden aan collega's?

Blauw	Ja	12
Oranje	Nee	1





## De lage emissiezone of LEZ

Werd jouw uitzendkantoor voldoende op voorhand geïnformeerd m.b.t. de invoering van de LEZ?

Blauw	Ja	8
Oranje	Nee	10



Heb je contact opgenomen met de stadsdiensten voor vragen ivm de LEZ?

Blauw	Ja	0
Oranje	Nee	7
Groen	Ik had geen vragen	10



Heeft de LEZ negatieve gevolgen gehad voor jouw uitzendkrachten?

Blauw	Ja	0
Oranje	Nee	7
Groen	Ik weet het niet	11



Zo ja, welke?

Geen antwoorden

Denk je, los van corona, dat LEZ een impact heeft gehad op de omzetcijfers van jouw uitzendkantoor?

Blauw	Ja	0
Oranje	Nee	11
Groen	Ik weet het niet	7



## Hield je in je communicatie naar uitzendkrachten rekening met de LEZ?

Blauw	Ja	1
Oranje	Nee, het was geen issue	17



## Wat vind je zelf negatief of positief aan de invoering van de LEZ?

Wij bemerken geen verandering.
Meer aandacht voor omgeving en veiligheid dragen tot een veiligere stad.
Ik begrijp waar we naartoe willen, maar er moet rekening mee gehouden worden dat niets zonder gevolgen gaat.
Invoering LEZ kan ik enkel als positief ervaren. Ons kantoor ligt niet ver van Shopping Center Gent Zuid. Dus zeer goed bereikbaar, zonder dat LEZ een rol speelt. Het positieve effect op gezondheid, natuur en een verkeersluwere binnenstad vind ik belangrijk.
Negatief: mensen blijven TE vaak weg uit het centrum, niet goed voor lokale handelaars.
Voor kwetsbare groepen die vaak reeds over een ouder model van voertuig beschikken is dit terug een issue. Voor het milieu ziet men reeds positieve gevolgen. Broos evenwicht tot economie en ecologie...
Leuker om in de stad te wonen en te leven.

## Conclusies

De vragenlijst werd digitaal verstuurd eind april 2021 en er waren 19 respondenten van 14 agentschappen of 10 uitzendmerken. Het gaat om een verkennend onderzoek naar wat er leeft bij uitzendkantoren in de Gentse regio.

### Veranderende arbeidsmarkt

Ook in Gent is er sprake van een krappe arbeidsmarkt. Er zijn minder beschikbare kandidaten en meer vacatures (voorjaar 2021). De uitzenders signaleren daarnaast dat er vaak sprake is van (te) hoge verwachtingen of vereisten bij zowel bedrijven als kandidaten. Er zijn te weinig jobs voor anderstaligen, terwijl die groep wel groeit en werkwilig is. Opleiding is daarom zeer belangrijk. Klant-eindgebruikers en kandidaat-uitzendkrachten moeten daar ook toe bereid zijn.

De vraag naar laaggeschoolde, uitvoerende profielen neemt sterk af. Dit is zowel het geval voor bediendeprofielen (bijvoorbeeld minder heel uitvoerende administratieve functies), als voor arbeidersprofielen (bijvoorbeeld de verschuiving van productiewerkers naar meer geschoolde operatoren die kunnen werken in geautomatiseerde processen). Daarnaast zijn er ook jobs die erg veranderd zijn door de automatisering of digitalisering zoals kassamedewerkers en operatoren. Vaak wordt een hoger niveau van taalkennis gevraagd en/of computerkennis om te kunnen werken met tablets, voicepickingsystemen, scanners, enz. Ook meer technische kennis is nodig bij functies zoals operatoren.

Uitzenders ondernemen verschillende acties om met die veranderingen in een krappe arbeidsmarkt om te gaan. Op de eerste plaats geven ze aan dat ze vaak opleiding aanbieden om kandidaat-uitzendkrachten te upskillen. Daarnaast spenderen ze veel energie om de instroom te vergroten door het gebruik van nieuwe kanalen (sociale mediakanalen zoals TikTok, Snapchat,...), de samenwerking met tewerkstellingspartners of de inschrijvingen via pc laten verlopen. Ten derde geven de uitzenders aan dat ze in gesprek gaan met de klanten-eindgebruikers om hen te sensibiliseren rond de krappe arbeidsmarkt. Ze proberen hen te sensibiliseren om af te stappen van het 'perfecte' profiel door bijvoorbeeld arbeidsmarkt cijfers te delen of klanten te overtuigen om kandidaten te zien op gesprek, ook al sluit hun CV niet direct aan bij de vacature. Ten slotte vermelden de uitzenders dat ze inzetten op het testen van bijvoorbeeld soft skills.

## Digitale skills

Travi biedt workshops aan rond socialiteren of digitaal solliciteren. De meerderheid van de uitzenders was hiervan niet op de hoogte. Ongeveer de helft geeft aan dat ze kandidaat-uitzendkrachten hiervoor zouden inschrijven. De uitzenders die aangeven dat ze hiervoor geen kandidaat-uitzendkrachten zouden inschrijven, doen dit omdat er toch nog veel live intakegesprekken gedaan worden of omdat er hiervoor niet voldoende tijd is. Sommigen merken op dat ze ervan uitgaan dat die opleiding al in de begeleiding van werkzoekenden opgenomen is. Dit kan misschien ook een belangrijk leerpunt zijn naar de vele arbeidsmarktactoren die werkzoekenden begeleiden in de Gentse regio.

Van de tools die Travi aanbiedt zijn de Welcome app en Testyourselfie het bekendst. De ACT-tool en de FACT-tool zijn het minst bekend. Voor deze tools maakt Travi mee promo maar het zijn geen Travi tools an sich.

Uitzenders gebruiken al digitale tools om in contact te staan met kandidaten tijdens het rekruteringsproces. WhatsApp en Facebook Messenger berichtjes zijn daarbij het meest voorkomend, naast een eigen app. De uitzenders geven aan dat ze een eerste gesprek het liefst live of telefonisch voeren, terwijl zij ondervinden dat kandidaten veel liever eerst via telefoon in contact komen.

## Selectie en begeleiding van uitzendkrachten

Een gesprek met een uitzender of de HR/leidinggevende van de klant is nog altijd het meest voorkomende instrument om een kandidaat-uitzendkracht te screenen. Daarnaast worden ook praktische proeven of een bedrijfsbezoek aangehaald als interessante screeningsinstrumenten. Bij de screening vormt de attitude het belangrijkste criterium gevolgd door mobiliteit, leerbereidheid, ervaring en opleidingsniveau. De uitzenders schatten in dat selecties in post-coronatijden deels fysiek en deels digitaal zullen verlopen, met een nadruk op het fysieke. Het is dus opvallend dat het digitale element wel een blijver zal zijn en dat kandidaat-uitzendkrachten hier moeten op voorbereid zijn.

De uitzenders geven ook aan dat uitzendarbeid met optie vast een goede manier van instappen is om tot duurzame tewerkstelling te komen. Ook hier geven ze aan dat attitude het belangrijkste criterium is om een vast contract te krijgen. Op een goede manier kunnen samenwerken met collega's, leerbereidheid, ruime inzetbaarheid en/of groeipotentieel staan vervolgens op gelijke hoogte.

Uitzenders krijgen uiteraard ook te maken met vragen van (kandidaat-) uitzendkrachten die ruimer gaan dan enkel de uitzendopdracht. Het gaat vooral over vragen rond sociale zekerheid (bijvoorbeeld ziekenfonds, uitkering,..) en fiscaliteit (bijvoorbeeld afhoudingen). Op de derde plaats staan vragen rond mobiliteit. Voor 2/3 van de uitzenders is het niet nodig om hiervoor een aanspreekpunt te hebben bij Stad Gent.

## Opleidingsbehoeften

De enquête vroeg welke Travi-opleidingen interessant zijn om (meer) te organiseren in de Gentse regio. Logistieke opleidingen spannen de kroon gevolgd door technische skills, rij-opleidingen en talen. Ook de social skills kwamen meermaals naar boven.

De uitzenders verduidelijken dat er een enorme vraag is naar logistieke en technische skills (bijvoorbeeld hanteren van bepaalde machines, vleessnijmachine, kassasystemen,...) maar dat kandidaten niet altijd beschikken over de nodige competenties of attesten. Er was ook een suggestie om mensen uit BSO of leerlingen die hun school niet hebben afgemaakt te upskillen.

Bij social skills verduidelijken de uitzenders dat ze vooral refereren naar opleidingen die kandidaten voorbereiden op een sollicitatiegesprek, tips rond het maken van een goede indruk of het inzetten op attitude en leerbereidheid.

Ook interessant om op te merken is dat de uitzenders meermaals aangeven dat er nood is aan laagdrempelige opleidingen om het Nederlands te oefenen.

## Job- en taalcoaching

Het is opvallend dat de meesten uitzenders niet op de hoogte zijn van het aanbod rond job- en taalcoaching voor werknemers die recent zijn aangeworven in een duurzaam arbeidscontract. Een uitzendopdracht met optie vast of van minimum 3 maanden komt hiervoor ook in aanmerking.

Ze geven aan dat het vooral interessant zou kunnen zijn bij kandidaten die net dat tikkeltje ontbreken om langdurig aan de slag te blijven. Ter illustratie geven de uitzenders vooral voorbeelden van uitzendkrachten die nog niet voldoende Nederlands spreken.

Zelf proberen de uitzenders tegen te gaan dat de uitzendkrachten snel afhaken door hen goed op te volgen, meestal via de telefoon. Ze bellen na de eerste dag, week en maand om te horen hoe het gaat en om dan snel te kunnen

reageren indien nodig. Ze maken ook duidelijk dat ze bereikbaar zijn voor alle vragen van de uitzendkracht. Een goed onthaal en introductie bij de klant kwam ook meermaals naar voor, zeker bij de inhouse uitzendconsulenten.

## Mobiliteit

Uit de vragenlijst blijkt dat de auto nog altijd het meest gebruikt wordt om zich te verplaatsen naar het werk, gevolgd door de fiets, de bromfiets en het openbaar vervoer. Een minderheid maakt gebruik van Max Mobiel. Het is opvallend dat een vierde van de respondenten Max Mobiel niet kent. Dit betekent dus dat Max Mobiel nog nieuwe klanten kan vinden binnen de uitzendsector. De uitzenders die Max Mobiel wel kennen, geven aan dat uitzendkrachten de dienst gebruiken omdat ze geen eigen gemotoriseerd vervoer hebben.

Over het algemeen wordt de dienst van Max Mobiel als 'handig' ervaren. Er was wel een interessante opmerking over de situatie waarbij de uitzendkrachten zelf reserveren. Er is geen directe link met het systeem van de uitzender, wat het moeilijker maakt om de bijdragen correct af te houden. Er werd gesuggereerd om de uitzendkrachten rechtstreeks te laten betalen. Dit zou een omschakeling van B-to-B naar B-to-C impliceren.

Qua extra bestemmingen werd Zelzate meermaals gesuggereerd en ook éénmaal Wetteren en Lokeren. Over het algemeen zouden de uitzenders Max Mobiel aanraden aan collega's.

## De lage emissiezone of LEZ

Op vraag van Stad Gent bevatte de vragenlijst vragen rond de lage emissiezone in Gent. Deze werd op 1 januari 2020 ingevoerd. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat ze geen idee hebben of dit een negatieve impact had op hun uitzendkrachten. Volgens de overige respondenten was dit niet het geval. Meer dan de helft van de respondenten geeft ook aan dat LEZ geen negatieve impact had op de omzetcijfers van het uitzendkantoor of dat ze er geen zicht op hadden. Travi wijst erop dat de Corona-pandemie en de lockdown vanaf midden maart 2020 plaats vonden zodat het moeilijk is om de impact van de LEZ en corona te onderscheiden.

Uit de vragen bleek dat de invoering van de LEZ geen grote issues of vragen opwierp. Uit de opmerkingen kunnen we concluderen dat de uitzenders wijzen op het broos evenwicht tussen enerzijds economie en anderzijds ecologie en gezondheid.