



Resultaten survey Gentse uitzendkantoren

Zomer 2023

Inhoud

1. Wie heeft geantwoord?	3
2. Veranderende arbeidsmarkt	4
3. Digitale skills	7
4. Selectie en begeleiding van uitzendkrachten	9
5. Opleidingsbehoeften	15
6. Job- en taalcoaching en andere ondersteuningsmaatregelen	17
7. Mobiliteit	19
8. Conclusies	20

1. 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 helpen¹. De vragenlijst werd tijdens de zomermaanden van 2023 verstuurd en er waren 20 respondenten van 19 kantoren of 16 uitzendmerken.

De deelnemende uitzenders (in alfabetische volgorde) zijn

- Accent Jobs
- Actief Construct
- Actief Interim
- Adecco
- ASAP
- Find a job
- Flying Service – Kitchenstaff
- Go4Jobs
- Konvert Interim
- Manpower
- Randstad
- Start People
- Synergie
- Trixxo
- Unique
- Vivaldis Office

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

- Administratie
- Bouw
- Call center
- Voedingsindustrie
- Horeca & events
- Industrie
- Logistiek
- Productie
- Professionele schoonmaak
- Retail
- Technics

Bij de respondenten zijn verschillende profielen te onderscheiden zoals

- HR/Career/Sales consultants
- Inhouse consultants
- Office managers - kantoorverantwoordelijken
- Account managers
- Branch managers

In deze analyse krijgt u eerst per thema een overzicht van de vragen en de geanonimiseerde antwoorden. Vanaf pagina 20 kan u de conclusies vinden.

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

2. Veranderende arbeidsmarkt



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

Algemeen administratieve functies (Nederlandstalige kennis) Callagent Orderpicker
Alle horeca & events vacatures - met zwaartepunt voor keukenprofielen Niet echt veranderingen merkbaar hierin binnen ons office kantoor
Orderpicker, productiewerker, inputbediende Orderpicker en inpakker
Technieker en bij uitbreiding vakmannen. Receptionisten - is vaak digitaal
Orderpickers (vroeger mochten we veel meer UZK'en sturen), bepaalde bedrijven in de autosector
Uitvoerende bediendes Uitvoerende arbeiders
Minder vacatures voor ongeschoolde medewerkers zoals inpakker
Logistiek, voedingssector (specialisatie vleessector)
Algemeen operator is iets dat minder binnenkomt in vergeleken met vroeger.
Ik heb momenteel geen krimpberoepen waar ik aan denk. We krijgen heel wat vacatures door momenteel van alle sectoren.
Voorlopig hebben we geen zicht op welke vacatures minder binnenkomen. We merken wel dat we zeer vaak personen met een diploma marketing hebben bij ons op kantoor, maar hier zijn er weinig opties.
Persoonlijk heb ik het gevoel dat er minder en minder vacatures zijn voor manuele arbeid (lader lossers,...) Bv. DPD heeft een automatisch sorteersysteem, waardoor de kandidaten PC kennis moeten hebben.
Ongeschoolde arbeiders
Elke vacature in de bouwsector is momenteel relevant.
Fabrieksarbeiders (inpakkers, ...)
Inpakker, bandwerk, simpel repetitief werk. Meer nood aan operatoren en techniekers om al deze robots te besturen en onderhouden.
Carrosserie, bandenmonteurs, chauffeurs C /Ce

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

Alle jobs zijn veranderd door covid periode (horeca: werkuren / vrije dagen/...)
Niet echt weet van
Operator
Productie operator
Contact center medewerkers, voor de centra en bedrijven die inzetten op innovatie tenminste.
Voornamelijk facturatediensten
Orderpickers - er wordt meer kennis verwacht van orderpickers: gebruiken van scanners
Magazijnier, operatoren, orderpicker
Bandwerk ingevuld door robotisering
Heftruckchauffeur, reachtruck en algemeen inpakker
Productie en inpak Logistieke arbeiders (scansystemen)
Logistiek en productie, er komt vaak ook administratie aan te pas waardoor de lat voor deze profielen ook hoger moet liggen. Daarnaast zijn operator functies ook niet evident omdat er een basiskennis techniek moet zijn voor het verhelpen van storingen in machines.
Jobs in de productie -> meer vraag naar operatoren
Operator
Er zijn weinig functies die momenteel bij ons zijn veranderd, echter zien we wel dat bij sommige vacatures meer verwacht word van de kandidaat.
Winkelbedienden door online bestelmogelijkheden, administratieve medewerkers door nieuwe programma's waardoor ze het gemakkelijk zelf kunnen doen
Operator
Operator, productie

2.3. Beschik je als uitzendkantoor over voldoende informatie over de transities op de arbeidsmarkt (evoluties in jobs en competenties zoals we zien in krimpberoepen, veranderende functies en nieuwe functies)?

Blauw	Ja	9
Oranje	Nee	11



2.4. Heb je interesse in een workshop over de Gentse arbeidsmarkt (cijfers, evoluties, enz.). Bij veel interesse, plant Travi een workshop in en zullen we je contacteren.

Blauw	Ja	19
Oranje	Nee	1



2.5. Stad Gent is gestart met een werkschakelpunt waar bedrijven en werknemers terecht kunnen met vragen over transitie op de werkvloer. Heb je al gehoord van het werkschakelpunt?

Blauw	Ja	2
Oranje	Nee	18



2.6. Heb je klant-gebruikers die bepaalde functies willen omvormen omdat deze functies sterk zullen veranderen of zelfs zullen verdwijnen? Heb je leads voor het werkschakelpunt van Stad Gent om (samen met jouw kantoor) bedrijven te informeren over een mogelijk transitieproject?

Blauw	Ja, je mag mij contacteren	3
Oranje	Nee	17



3. Digitale skills



3.1. Stel dat je een digicoach van Stad Gent gratis kan inschakelen om (kandidaat-)uitzendkrachten te helpen bij digitale vragen/upskillen van digitale skills. Waar, wanneer en hoe zou dat het beste werken?

Eerder ad hoc wanneer we bv. cv's zien die er niet top uitzien.
Nvt - onze uitzendkrachten werken vooral op operationele functies, met beperkte digitale skills die vereist zijn.
Kan bij ons ter plaatse altijd op kantoor, geen ervaring in om andere vragen hierop te kunnen beantwoorden.
Minder van toepassing
Ik denk bv bij een jobdag of een apart infomoment organiseren op kantoor.
In een ronde door de verschillende wijken van de Stad. Natuurlijk zou een 1 op 1 begeleiding het meeste effect hebben, maar niet haalbaar en te arbeidsintensief. Mogelijks te combineren met het mobiel administratief centrum of andere door de stad op regelmatige basis georganiseerde contactmomenten met de burgers.
Graag. Voor het assessment om zo de digitale skills te verbeteren voor onze technische dienst bv.
Afhankelijk van klant gezamenlijk infomoment plannen voor onze uitzendkrachten.
Eventueel infosessies organiseren op ons eigen kantoor waarvoor wij dan mensen kunnen op inschrijven.
Is zeker interessant, infosessies organiseren in kantoren lijkt mij niet efficiënt omwille van de opkomst, mogelijkheid via e-learning of het aanreiken van materiaal dat kantoren kunnen integreren in de onboarding.
Bij sollicitatiegesprekken op kantoor, online de digicoach kunnen raadplegen.
Wanneer de uitzendkracht op gesprek kan gaan bij één van onze klanten. Tegenwoordig zijn er klanten die dit via teams doen.
Waar: centrum Gent, gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer Wanneer: daguren op weekdays - verschillende momenten mogelijk Hoe: misschien werken met een agendaplanner en afspraken die ook via het interimkantoor ingeboekt kunnen worden.
Ik denk dat het beste is tijdens de gewone kantooruren en hen echt helpen van bij de basis.
Indien mogelijk, een korte refresh-opleiding waar talenten op kunnen aansluiten voor zij beginnen aan het sollicitatieproces / testen maken. Zo zijn ze beter voorbereid en is de kans op slagen hoger.
Via de bedrijven zelf
Dit is voor ons niet van toepassing

Korte, gratis opleidingen naar de noden van de uitzendkrachten (deels gepersonaliseerd).

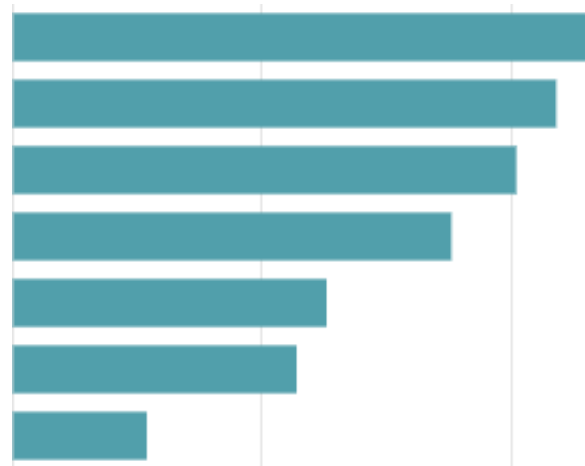
Ik denk algemeen voor groot Gent dit zeker kan. Voor een betere werking met de computer, wanneer kandidaten cebir-testen moeten invullen.

4. Selectie en begeleiding van uitzendkrachten



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

1	Soft skills (op tijd komen, attitude, motivatie,...)
2	Ter plaatse geraken
3	Taal (niveau Nederlands of andere contacttaal)
4	Leerbereidheid
5	Ervaring
6	(Vak)technische skills
7	Opleidingsniveau



4.2. Wat zijn de belangrijkste drempels bij klant-gebruikers die je ervaart bij de matching? Op welk vlak moet je nog veel sensibiliseren?

Opleiding en leeftijd, hier zijn vaak vooroordelen over.
Afhankelijk van het type klant
Leeftijd is vaak een probleem, alsook diploma en taalvaardigheden
Taal. Al is het wel begrijpelijk want het zijn veiligheidsfuncties.
Taal. Enkel Engels kunnen spreken, is vaak nog een drempel.
Op dit moment is dat vooral de algehele attitude. Het aantal kandidaten die afhaken op criteria omdat ze een niet-complementaire eis stellen ten opzichte van de vacature. Bijvoorbeeld: Horeca maar geen avonden of service coupe. Het ontbreekt een groter percentage van de werkzoekenden op dit moment aan een bepaalde vorm van realiteitszin.
Voornamelijk de leeftijd/digitale skills
Taalkennis
Mensen met minder of andere skills dan gevraagd toch 'verkocht' krijgen.
Kandidaten die niet volledig voldoen aan de functiebeschrijving, toch het stuk opleiden, kost ervan.
Taal en cultuurmatch tussen buitenlandse medewerkers en de werking van het bedrijf.

Naar stabiliteit van de persoon (CV) toe dienen we vaak de klant te sensibiliseren. Daarnaast ook de beheersing van de taal.
Taal. We krijgen heel wat kandidaten over de vloer die geen Nederlands spreken en daar hebben op dit moment heel weinig tot geen klanten interesse in. Ervaring komt ook soms wel aan bod maar dat is gemakkelijker om een klant te overtuigen met een schoolverlater en zeker als de vacature al wat langer open staat.
De talenkennis Nederlands is iets waar wij nog vaak tegenaan lopen. Daarnaast zijn ook kandidaten met een onstabiel CV moeilijk te plaatsen omdat ze als niet betrouwbaar worden aanzien.
Bij Van Moer zijn ze vrij laagdrempelig. Algemeen is de talenkennis vaak iets waar wij voor sensibiliseren.
Attitude
Taal en rijbewijs: duidelijk maken dat de kandidaat bereid is om afstanden af te leggen met de fiets en wat de taal betreft proberen deze in een ploeg te zetten waar dezelfde taal wordt gebruikt.
Onstabiele CV's
Taal. Er zijn nog steeds teveel bedrijven die standaard NL vragen terwijl dit voor de functie niet nodig is.
De klant moet nog iets meer inzetten op de skills van de kandidaten en minder op cv: wat zijn hun kwaliteiten, interesses, leergierigheid,...

4.3. Een rondleiding op de werkplek kan helpen voor kandidaten om de job concreet in te schatten. Het is ook een goede manier om op een minder formele manier werkgever en werkzoekende kennis te laten maken. Heb je interesse om bij sommige van jouw klanten een rondleiding te organiseren voor jobcoaches/werkzoekenden?

Blauw	Ja, het merendeel van mijn klant-gebruikers staat hiervoor open.	3
Oranje	Dit is afhankelijk van de sector of het soort bedrijf (o.a. veiligheid/hygiëne/vertrouwelijke info).	13
Groen	Nee, het merendeel van mijn klant-gebruikers staat hiervoor niet open.	4



4.4. Als je klanten hebt die openstaan voor bezoeken/meet & greets, mogen we contact opnemen met jou om dit verder te bespreken?

Blauw	Ja	13
Oranje	Nee, dit is niet van toepassing	7



4.5. Heb je klanten die openstaan voor specifieke events/jobdates/opleidingen voor onderstaande doelgroepen? Meerdere opties zijn mogelijk.

Blauw	Oekraïense werkzoekenden (Oekraïne project)	8
Oranje	55-plussers	10
Groen	Jongeren -26 jaar (Welcome project)	19



4.6 Hoe vaak krijg je vragen rond het in orde brengen van papieren van mensen met een migratieachtergrond (arbeidskaarten en verblijfsvergunningen)?

Blauw	Vaak	3
Oranje	Regelmatig	3
Groen	Soms	11
Rood	Nooit	3



4.7. Weet je waar je info kan vinden rond arbeidskaarten en verblijfsvergunningen?

Blauw	Ja	13
Oranje	Nee	7



4.8. Wat kan een goede ondersteuning zijn voor jou bij vragen rond arbeidskaarten en verblijfsvergunningen? Meerdere opties zijn mogelijk.

Blauw	Website	6
Oranje	Contactgegevens van dienst/persoon die je kan bellen of mailen	15
Groen	Lijst van instanties	8
Rood	Andere	4



4.9. Als je 'andere' antwoordde op onderstaande vraag, kan je je antwoord nog wat toelichten?

Intern worden we zeer goed begeleid op vlak van arbeidskaarten en verblijfsvergunningen, krijgen zelf ook regelmatig opfriscursussen. We hebben een intern legal team.

Onze eigen juristen. We hebben zelf een legal afdeling.

4.10. Uitzendkrachten komen nauwelijks in aanmerking voor loopbaancheques omwille van anciënniteit. Voor welke doelgroepen zou loopbaancoaching een hulp betekenen volgens jou? Meerdere opties zijn mogelijk.

Blauw	Jongeren (gestopt met school, pas afgestudeerd,...)	15
Oranje	55-plussers	5
Groen	Kortgeschoolde anderstaligen	9
Rood	Thuisblijvende moeders die weer aan het werk willen	12
Paars	Andere	3



4.11. Als je 'andere' antwoordde op bovenstaande vraag, kan je je antwoord nog wat toelichten? We zijn benieuwd naar jouw suggesties hierrond!

Vaak zitten mensen langdurig thuis door ziekte en wil men heroriënteren. Dit kan ze op weg helpen.
Mensen die bepaalde jobs niet meer mogen uitvoeren en weinig andere skills hebben.
Ik weet niet of iedereen voldoende op de hoogte is van het aanbod en de verwachtingen van de werkgevers in de zoektocht naar een job.
We hebben heel veel kandidaten die langskomen maar niet echt weten wat ze willen doen. Dit maakt het voor ons als consulent heel moeilijk om hen verder te helpen aangezien we ook altijd ons baseren op onze vacatures en niet het volledige marktaanbod van vacatures overlopen. Het ontbreekt ons ook eerlijk gezegd de tijd om hier voldoende op in te gaan. Daarnaast zijn we hier geen expert in en weten we niet wat de juiste vragen zijn om een kandidaat te helpen in hun nieuw beroep.

4.13. Heb je een case in gedachten van een (anonieme) uitzendkracht voor wie loopbaancoaching interessant zou (geweest) zijn?

Iemand mocht terug progressief beginnen werken maar ze wist niet goed wat er allemaal mogelijk was naar taakhoud.
We hebben meerdere uitzendkrachten die hier echt baat bij zouden hebben
Absoluut. Men kan bijvoorbeeld in de creatieve sector nog een hoop sensibilisering doen richting loopbaancoaching ivm het artistieke.
Iemand die lang dezelfde job heeft gedaan en die een andere uitdaging wilt.
Een jonge kerel die nog enorm zoekend was wat hij graag wou doen. Had al een aantal jobs gedaan, maar snel gestopt omdat het niet was wat hij zocht.
ja, eerder uitzendkracht waarbij job-hopping enorm is en telkens op korte termijn de tewerkstelling stopt.

4.14. Stel dat je (kandidaat-)uitzendkrachten mag doorsturen voor gratis loopbaancoaching en dat je na afloop feedback krijgt (bijvoorbeeld over professionele aspiraties en eventuele opleidingsnoden van de kandidaat). Zou je dan als kantoor uitzendkrachten doorsturen?

Blauw	Ja	18
Oranje	Nee	2

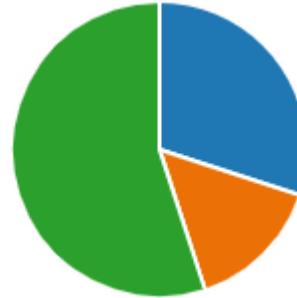


4.15. Als je 'nee' antwoordde' op bovenstaande vraag, kan je je antwoord nog wat toelichten?

We begeleiden onze kandidaten zelf. (Flying Service Kitchenstaff)
We doen zelf aan loopbaanbegeleiding. (Start People)

4.16. Denk je dat een deel van jouw uitzendkrachten bereid is om loopbaancoaching te volgen buiten de werkuren?

Blauw	Ja	6
Oranje	Nee	3
Groen	Geen idee	11

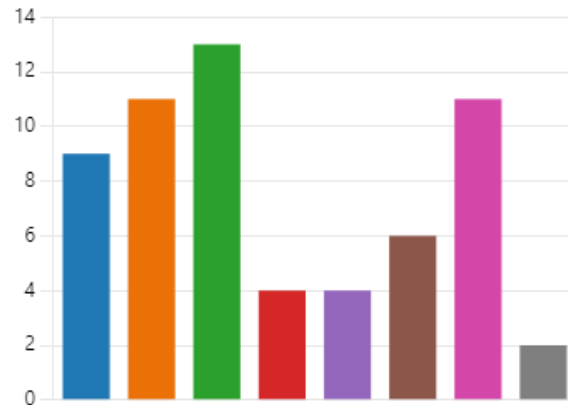


5. Opleidingsbehoeften



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

Blauw	Logistiek	9
Oranje	Rij-opleiding	11
Groen	Talen	13
Rood	Administratieve opleidingen	4
Paars	Veiligheid & preventie	4
Bruin	Social skills	6
Roze	Technische skills	11
Grijs	Andere	2



Opmerking: Uit onderstaande verduidelijkingen blijkt dat sommige respondenten rij-opleidingen interpreteren als bijvoorbeeld opleidingen hef- en reachtruck. Voor Travi vallen deze onder de categorie 'logistiek'.

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

Horeca opleidingen (zaal/keuken) stonden niet in de lijst.
We merken op dat bij schoolverlaters/stoppers de technische skills niet altijd ideaal zijn. Indien ze op een toegankelijke manier zich zouden kunnen upskillen, zou dit wel een grote meerwaarde zijn (productie).
Ik denk dat er op dit moment bijzonder zwaar moet worden ingezet op schoolverlaters of mensen met een technische affiniteit maar niet noodzakelijk achtergrond om een inhaalbeweging te maken op de arbeidsmarkt.
Hoge nood aan reachtruck- en heftruck-chauffeurs maar vaak vallen mensen met tijdelijke verblijfsvergunning hier uit de boot.
Zijn gerelateerd aan de vacatures en de te hoge arbeidsongevallen cijfers in onze sector
Heftruckbestuurders met lange vorken zijn meer en meer gevraagd, dit is echter een knelpunt in deze skill.
Dit zijn de meest voorkomende binnen onze regio die nuttig zijn.
Op dit moment hebben we heel wat nood aan volgende profielen maar zijn er weinig kandidaten: boekhoudkundige opleidingen, opleidingen rond klantenservice, opleidingen verkoop supermarkt. Voor supermarkten hebben we wel wat kandidaten maar daar ontbreekt de kennis van het Nederlands veel en kan er geen opstart voorzien zijn.

We zien heel vaak kandidaten die zich enkel met het openbaar vervoer kunnen verplaatsen. Veel van de bedrijven waar we mee samenwerken zijn gelegen op locaties waarbij openbaar vervoer geen optie is. Daarnaast is de taalbarrière ook een moeilijkheid.
Rij-opleidingen, namelijk Reach / heftruck zijn enorm interessant voor de logistieke sector, aangezien hier veel vacatures in zijn (voornamelijk voor reach). Taalcoaching / opleidingen voor anderstaligen zorgen ervoor dat er meer deuren zullen openen voor deze talenten. Administratieve opleidingen om de pc-skills te verbeteren en zo kans maken op jobs zoals operator,...
Nood aan technisch operatoren maar we vinden geen kandidaten.
In de bouwsector zijn er veel mensen die of de taal niet voldoende beheersen, of niet beschikken over een rijbewijs B.
Er zouden meer technische opleidingen gegeven mogen worden (mechanica, elektriciteit) aangezien dit veel vacatures zou kunnen invullen.
- Hoe correct over te komen bij sollicitatie, juist solliciteren om er als kandidaat bovenuit te springen. - Vaak kunnen kandidaten niet altijd op de job geraken of zijn er toch wel wat vacatures voor chauffeurs - Heftruck- of reachtruckbestuurder: het blijft een pluspunt als je een attest hebt.

5.3. Travi wil graag jaarlijks een kleinschalige opleidingsmarkt organiseren in het Gentse om uitzenders en opleidingsaanbieders met elkaar te laten kennis maken. Voor welk type opleidingen/sector/doelgroep zou jij dit interessant vinden?

Blauw	Logistiek	5
Oranje	Industrie	11
Groen	White collar/bedienden profielen	2
Rood	Andere	2



5.4. Indien je op bovenstaande vraag 'White collar bedienden' of 'Andere' aanduidde, kan je je antwoord nog wat specificeren aub? Voor welke opleidingen zou je graag kennis maken met opleidingsaanbieders?

Productie
Callcentermedewerkers - uitvoerende administratieve profielen
Ik heb industrie aangeduid omdat we heel wat vacatures als operator openstaan hebben maar weinig kandidaten vinden met deze skills.
Verschillende profielen in de bouwsector.

6. Job- en taalcoaching en andere ondersteuningsmaatregelen

6.1. Sinds juli 2022 kan je als uitzendkantoor ook job-en taalcoaching op de werkvloer aanvragen voor een uitzendkracht². Maak je al gebruik van job- en taalcoaching op de werkvloer bij klanten?

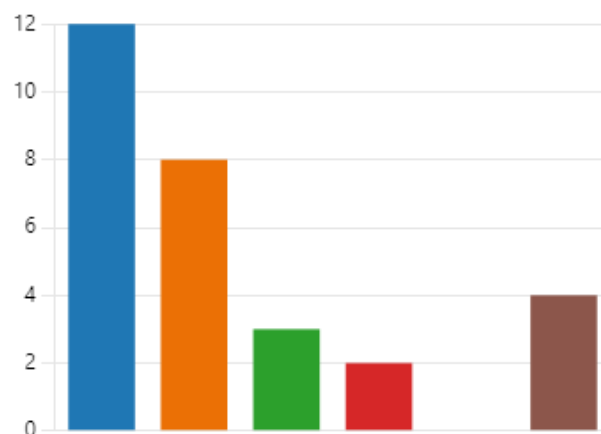
Blauw	Ja	1
Oranje	Nee	16
Groen	Ik zou hier graag meer over weten.	9



Opmerking: Op 28/09/2023 organiseerde Travi, VDAB en Stad Gent een praktische infosessie over job- en taalcoaching voor uitzendkantoren.

6.2. Als je (nog) geen gebruik maakt van job-en taalcoaching wat zijn dan de redenen? (meerdere opties mogelijk)

Blauw	Ik ken het systeem niet (genoeg).	12
Oranje	De klant wil enkel mensen met het gevraagde niveau Nederlands aannemen	8
Groen	Op de werkvloer kan er geen tijd voor vrijgemaakt worden.	3
Rood	De (kandidaat-)uitzendkrachten staan er zelf niet voor open.	2
Paars	Lange wachttijden	0
Grijs	Andere	4



² <https://travi.be/nl/informatiepunt/job-en-taalcoaching-op-de-werkvloer-uitzendsector>

6.3. Ben je op de hoogte dat de VOP-premie vanaf 1 juli 2023 overgegaan is in de maatregelen rond individueel maatwerk met een loon- en begeleidingspremie?³

Blauw	Ja	11
Oranje	Nee	5
Groen	Ik zou hier graag meer over weten.	5



6.4. Ben je op de hoogte van de hernieuwde stageformule 'korte BIS' (Beroepsinlevingsstage) van VDAB?⁴

Blauw	Ja	8
Oranje	Nee, nog niet	12



³ <https://www.vlaanderen.be/individueel-maatwerk/individueel-maatwerk-voor-werkgevers>

⁴ <https://travi.be/nl/informatiepunt/korte-bis-beroepsinlevingsstage-voor-de-uitzendsector>

7. Mobiliteit



7.1. Ken je Max Mobiel?

Blauw	Ja	19
Oranje	Nee	1



7.2. Heb je vragen voor Max Mobiel? Wil je dat Max Mobiel met jou contact opneemt? Als je 'ja' antwoordt, zal Max Mobiel met jou verder contact opnemen.

Blauw	Ja	1
Oranje	Nee	0



8. Conclusies

De vragenlijst werd tijdens de zomermaanden van 2023 verstuurd en er waren 20 respondenten van 19 kantoren of 16 uitzendmerken. Het gaat om een verkennend onderzoek naar wat er leeft bij uitzendkantoren in de Gentse regio.

8.1. Veranderende arbeidsmarkt

Net zoals vorig jaar, was er in voorjaar 2023 sprake van een krappe arbeidsmarkt. Door de toenemende vergrijzing zal deze krapte nog een tijd aanhouden. Vele vacatures staan dus open en helaas is er ook sprake van een kwalitatieve en kwantitatieve mismatch⁵ op de arbeidsmarkt tussen de profielen die gevraagd worden en de werkzoekenden die beschikbaar zijn. Bovendien is de arbeidsmarktreserve in Oost-Vlaanderen heel laag⁶, waardoor de vijver om uit te vissen heel klein is. Ook voor Gentse bedrijven en uitzendkantoren was het een grote uitdaging om de vele openstaande vacatures in te vullen. Het is duidelijk dat de uitzendkantoren wakker liggen van de arbeidsmarkt. Bijna alle respondenten geven aan interesse te hebben in een workshop over de Gentse arbeidsmarkt, waarbij lokale cijfers en evoluties geduid kunnen worden.

Ondanks de vele vacatures, zijn er wel functies waarvoor de uitzendkantoren minder vacatures zien binnenkomen. Het gaat vaak om eenvoudige arbeidersfuncties voor louter fysiek of repetitief werk. Voorbeelden zijn algemeen operator, inpakkers of orderpickers. Daarnaast zijn er ook jobs die erg veranderd zijn door de automatisering of digitalisering. Bijna de helft van de respondenten geeft de functie van operator als voorbeeld. Het profiel van de productiewerker is vaak geëvolueerd naar een technisch operator, waarbij meer technisch inzicht en computervaardigheden verwacht worden om bijvoorbeeld zelf storingen te kunnen verhelpen. Een ander voorbeeld is het profiel van de logistieke arbeider, zoals magazijnier, die overweg moet kunnen met scanners (digitale skills) en de bijhorende administratie. Bij de bedieningsfuncties komen de toegenomen digitale skills aan bod. Administratieve bedieners moeten bijvoorbeeld met verschillende softwareprogramma's aan de slag kunnen. Voor winkelbedieners hebben de online bestelmogelijkheden voor verandering gezorgd in hun takenpakketten. Uit de vragen rond krimpberoepen en veranderde beroepen blijkt dat er in het algemeen vaak meer verwacht wordt van de kandidaat dan vroeger op het gebied van digitale of technische skills. De verwachtingen liggen dus hoger maar de arbeidsmarktreserve is kleiner, wat de mismatch op de Gentse arbeidsmarkt in de hand werkt.

⁵ <https://www.steunpuntwerk.be/onderzoeksthemas/mismatch>

⁶ <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/oost-vlaanderen-heeft-de-beste-werkgelegenheids-en-werkloosheidsgraad-2022>

Uitzendkantoren ondervinden snel wat de transitie op de arbeidsmarkt concreet inhoudt. De helft van de respondenten geeft wel aan dat ze meer informatie willen over de transitie op de arbeidsmarkt. Dit sluit naadloos aan bij het Werkschakelpunt dat Stad Gent heeft opgericht, waar bedrijven en werknemers terecht kunnen met vragen over transitie op de werkvloer⁷. De meerderheid van de respondenten had nog niet gehoord over dit werkschakelpunt. Stad Gent is voor dit project op zoek naar bedrijven die willen samenwerken rond transitieprojecten en drie respondenten gaven aan dat zij met klant-gebruikers samenwerken die mogelijks informatie willen rond transitieprojecten.

8.2. Digitale skills

In het huidige Azuu-project ligt de aandacht iets minder op digitale skills maar uit het vorige project weet Travi dat er nog altijd veel noden zijn bij (kandidaat-) uitzendkrachten rond digitale skills. Aangezien Stad Gent werkt met digicoaches, is in de enquête gepolst hoe deze coaches kunnen helpen bij digitale vragen of het upskillen van digitale skills bij (kandidaat-) uitzendkrachten. Waar, wanneer en hoe zou dat het beste werken?

De antwoorden waren heel divers. Verschillende respondenten geven als suggestie om samen infosessies te organiseren (al dan niet op kantoor of bij een klant-gebruiker). Daarnaast komt ook verschillende keren aan bod dat digitale ondersteuning vaak welkom is bij het begin van het sollicitatieproces. Bijvoorbeeld om online testen beter te kunnen uitvoeren of om vlot een sollicitatiegesprek via Teams te kunnen voeren met een potentiële werkgever. Zo zijn de kandidaten beter voorbereid en hebben ze meer kans op slagen.

8.3. Selectie en begeleiding van uitzendkrachten

Kandidaat-uitzendkrachten screenen is één van de basistaken van een uitzendconsulent. Net als vorig jaar blijkt uit de bevraging dat soft skills (attitude, op tijd komen,...) het belangrijkste criterium vormen bij de screening, gevolgd door het ter plaatse geraken en de taal (Nederlands of andere contacttaal).

De vragenlijst polste ook naar de drempels die uitzendconsulenten ervaren bij hun klant-gebruikers om een kandidaat-uitzendkracht in overweging te nemen. De drempel die het vaakst voorkomt, is taal. Sommige bedrijven vereisen een hoog niveau van Nederlands, bijvoorbeeld als medewerkers veiligheidsvoorschriften moeten kunnen volgen. Wat het taalniveau betreft, merken uitzendkantoren op dat ze hun klanten soms moeten sensibiliseren. Een goede kennis van het Nederlands is niet altijd nodig voor bepaalde functies. Een

⁷ <https://werkschakelpunt.stad.gent/over-werkschakelpunt>

andere bezorgdheid bij klant-gebruikers is de cultuurmatch tussen buitenlandse medewerkers en de werking van het bedrijf.

Een onstabiel CV met veel gaten en de factor leeftijd nemen een gedeelde tweede plaats in als drempel voor een klant-gebruiker. Qua leeftijd wil Travi meer inzetten om 55-plussers in de kijker te zetten als interessant segment om uit te rekruteren in deze krappe arbeidsmarkt. De studie 'Een plus voor 55-plussers in de uitzendsector' was hiervoor een startpunt⁸ en in 2024 zal een concreet actieplan uitgerold worden rond deze doelgroep. Wat zijn de opportuniteiten en drempels rond 55-plussers waar de uitzendsector mee aan de slag kan? Het in gesprek gaan met klant-gebruikers over dit onderwerp zal daar zeker deel van uitmaken.

Rondleidingen op de werkvloer kunnen een goede manier vormen om kandidaat-uitzendkrachten en eventueel hun coaches te laten kennismaken met een job en een werkgever. De uitzendkantoren geven aan dat rondleidingen mogelijk zijn bij klant-gebruikers, afhankelijk van de sector of soort bedrijf. Factoren als hygiëne, veiligheid of vertrouwelijke info kunnen hier meespelen. 65% van de respondenten gaf aan dat ze open staan voor bezoeken of meet & greets op de werkvloer.

In de bevraging polste Travi ook of hun klanten open staan voor events, jobdates en/of opleidingen voor specifieke doelgroepen. Op de eerste plaats kwamen de jongeren (-26 jaar) duidelijk naar voor, op de tweede plaats de 55-plussers en op de derde plaats de Oekraïense werkzoekenden. Travi zal met deze info verder aan de slag gaan in verschillende lopende projecten, zoals het Welqome project voor jongeren.

Op vraag van Stad Gent werd ook gepeild naar de noden van de uitzendkantoren rond het in orde brengen van arbeidskaarten en verblijfsvergunningen van kandidaat-uitzendkrachten. Uit de bevraging bleek dat de helft van de respondenten soms vragen krijgt over het in orde brengen van arbeidskaarten of verblijfsvergunningen. Bij de andere respondenten waren de antwoorden (vaak, regelmatig, nooit) mooi verdeeld. 65% van de respondenten weet waar ze info hierover kunnen vinden. Drie kwart van de respondenten geeft aan dat het een goede ondersteuning zou zijn om contactgegevens van een dienst of contactpersoon te hebben die ze kunnen bellen of mailen bij vragen. Op de tweede plaats suggereren ze een lijst met instanties waar ze terecht kunnen, gevolgd door een website met meer informatie. Enkele kantoren gaven aan dat ze zelf een juridische dienst hebben die hen kan ondersteunen bij dergelijke vragen.

⁸ <https://travi.be/nl/projecten/een-plus-voor-55-plussers-in-de-uitzendsector>

Ten slotte heeft Travi ook vragen gesteld rond loopbaancoaching voor uitzendkrachten aangezien Travi en Stad Gent een pilootproject opzetten hierrond in het lopende Azuu-project⁹. Uitzendkrachten komen nauwelijks in aanmerking voor loopbaancheques, ook al zijn er onder de uitzendkrachten ook veel mensen die zoekende zijn op professioneel vlak. Consulente hebben niet de tijd om hier in de diepte op in te gaan. Eén respondent vat het mooi samen: "We hebben heel veel kandidaten die langskomen maar niet echt weten wat ze willen doen. Dit maakt het voor ons als consulente heel moeilijk om hen verder te helpen aangezien we ons altijd baseren op onze vacatures en niet het volledige marktaanbod van vacatures overlopen. Het ontbreekt ons ook eerlijk gezegd aan tijd om hier voldoende op in te gaan. Daarnaast zijn we hier geen expert in en weten we niet wat de juiste vragen zijn." In het pilootproject kunnen uitzendconsulente (kandidaat-)uitzendkrachten doorsturen voor loopbaancoaching en krijgen ze na afloop beknopte feedback rond jobaspiraties en opleidingsnoden. De consulente en de coachees kunnen dan samen aan de slag om een duurzame tewerkstelling te vinden.

Qua mogelijke doelgroep voor loopbaancoaching schuiven de respondenten eerst jongeren naar voor (gestopt met school of pas afgestudeerd), gevolgd door thuisblijvende moeders die weer aan het werk willen. De 55-plussers komen op de derde plaats in deze meerkeuzevraag. In de opmerkingen wordt ook verwezen naar mensen die langdurig ziek zijn en een heroriëntatie willen of mensen die hun job niet meer kunnen uitvoeren en die niet weten wat hun opties zijn. Een ander typevoorbeeld zijn uitzendkrachten die nog enorm zoekend zijn over wat ze graag willen doen. Deze groep heeft vaak al een aantal jobs gedaan maar telkens snel gestopt omdat het niet was wat ze zochten (jobhopping). Voor deze uitzendkrachten zou het ook heel interessant zijn om dankzij loopbaanbegeleiding een duidelijker beeld te krijgen van hun jobaspiraties. Bijna alle respondenten geven aan dat ze (kandidaat-) uitzendkrachten zouden doorsturen voor gratis loopbaancoaching waarbij ze na afloop ook summier feedback krijgen. De respondenten konden wel moeilijk inschatten of de uitzendkrachten bereid zijn om loopbaancoaching buiten de werkuren te volgen.

8.4. Opleidingsbehoeften

De enquête vroeg welke Travi-opleidingen interessant zijn om meer te organiseren in de Gentse regio. De taalopleidingen kwamen het meest naar voren. Het leren van de Nederlandse taal is cruciaal om de kansen op de arbeidsmarkt (en in het dagelijkse leven) te doen stijgen. Er werd bijvoorbeeld toegelicht dat er voor vacatures in supermarkten veel kandidaten zijn maar dat ze vaak niet kunnen opstarten omdat hun niveau van Nederlands te laag is.

⁹ <https://travi.be/nl/projecten/azuu/loopbaancoaching-voor-uitzendkrachten>

Op een gedeelde tweede plaats kwamen de technische opleidingen en de rijopleidingen. In het opmerkingenveld was één van de toelichtingen dat bij schoolverlaters en stoppers de technische skills niet altijd op punt staan. Het zou een meerwaarde betekenen om kandidaten met een technische affiniteit maar zonder de juiste achtergrond of diploma te upskillen. Hierbij werd verwezen naar productie (bijvoorbeeld operator). Op de derde plaats vinden we de logistieke opleidingen terug. Er is een hoge nood aan hef- en reachtruckchauffeurs en als een kandidaat een attest heeft, betekent dat een groot pluspunt. Eén respondent geeft ook mee dat heftruckbestuurders met lange vorken meer en meer gevraagd wordt.

Travi wil graag jaarlijks een kleinschalige opleidingsmarkt organiseren om uitzenders en opleidingsaanbieders met elkaar te laten kennismaken. De respondenten gaven aan dat ze dit interessant zouden vinden voor respectievelijk industrie/productie, logistiek en bediendenprofielen.

8.5. Job- en taalcoaching

Uit de bevraging blijkt dat 3/4 niet op de hoogte is van de recente beslissing van VDAB om job- en taalcoaching te versoepelen. Deze versoepeling houdt in dat interimtewerkstellingen ook in aanmerking komen voor job- (en taal)coaching in de eerste 12 maanden van tewerkstelling, mits een voldaan wordt aan een aantal voorwaarden¹⁰.

De reden om nog geen gebruik te maken van job- en taalcoaching is voor meer dan de helft van de respondenten dat ze het systeem niet genoeg kennen en voor iets minder dan de helft dat hun klant-gebruikers enkel mensen willen aannemen met het gevraagde niveau van Nederlands. Op 28 september 2023 organiseerde Travi, Stad Gent en VDAB samen een infonamiddag rond job-en taalcoaching en taaladvies om de uitzendkantoren hierin te ondersteunen.

Daarnaast peilde de bevraging nog naar de kennis over twee ondersteuningsmaatregelen. De helft van de respondenten is op de hoogte dat de VOP-premie vanaf 1 juli 2023 overgegaan is in de maatregelen rond individueel maatwerk (met een loon- en begeleidingspremie)¹¹. Iets minder dan de helft van de respondenten kent de hernieuwde stageformule 'korte BIS' (korte beroepsinlevingsstage) van VDAB¹². Travi heeft over deze ondersteuningsmaatregelen al webinars georganiseerd maar bijkomende

¹⁰ <https://travi.be/nl/informatiepunt/job-en-taalcoaching-op-de-werkvloer-uitzendsector>

¹¹ <https://travi.be/nl/informatiepunt/webinar-maatregel-individueel-maatwerk-21032023>

¹² <https://travi.be/nl/informatiepunt/korte-bis-beroepsinlevingsstage-voor-de-uitzendsector>

infomomenten kunnen helpen om info over deze maatregelen verder te verspreiden.

8.6. Mobiliteit

Mobiliteit is vaak een belemmerende factor voor vacatures in gebieden die minder vlot bereikbaar zijn met het openbaar vervoer, zoals de haven van Gent. Gelukkig is er in Gent de dienstverlening van Max Mobiel¹³ waarmee uitzendkrachten en andere werknemers busvervoer hebben naar plaatsen en op tijdstippen die met het openbaar vervoer moeilijk te bereiken zijn.

In het voorjaar van 2023 had Max Mobiel al een uitgebreide enquête afgenomen bij onder andere uitzendkantoren rond mobiliteit en in april 2023 was er ook een infosessie rond Max Mobiel. In deze enquête is het thema 'mobiliteit' dan ook beknopt gehouden. Er werd enkel gepolst of de respondenten Max Mobiel al kenden en of ze nog vragen hadden. Voor slechts 1 bediendenkantoor was Max Mobiel nog geen gekende partner.

¹³ <https://max-mobiel.be/nl>