

Aard en oorzaken ziekteverzuim uitzend- branche

Dit onderzoek is uitgevoerd door ECORYS-NEI
in opdracht van BBC Uitzendbranche (werkingsfeer ABU)

Marieke Arents
Ruud Dorenbos
Iris Vogelaar
Bas Vrijhof (UWV)
Wim Landheer (UWV)

Rotterdam, 15 mei 2003

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	8
1 Inleiding	23
1.1 Achtergrond	23
1.2 Doel, probleemstelling en onderzoeksvragen	23
1.3 Afbakening en onderzoeksaanpak	25
1.4 Leeswijzer	26
2 Wettelijk kader	29
2.1 Inleiding	29
2.2 Arbeidsomstandigheden en preventie	30
2.3 Loondoorbetaling, eigenrisicodragerschap en premiedifferentiatie	30
2.4 Verzuimbegeleiding en reïntegratie	34
2.5 Samenvatting	38
3 Registratie ziekteverzuim	41
3.1 Inleiding	41
3.2 Procedures ziekmelden	41
3.3 Registratie CBS	42
3.4 Registratie UWV	43
3.5 Registratie arbodiensten	45
3.6 Registratie uitzendbureaus	46
3.7 Aanbevelingen voor een gewenste registratie	47
3.8 Samenvatting en conclusies	48
4 Ziekteverzuim in de uitzendbranche	51
4.1 Omvang van het ziekteverzuim en WAO-instroom	51
4.2 Ziekteverzuim naar baan- en persoonskenmerken	54
4.2.1 Baankenmerken	54
4.2.2 Persoonskenmerken	58
4.2.3 Uitzendkenmerken	62
4.2.4 Regio	63
4.3 Oneigenlijk gebruik en niet-gebruik Ziektewet	63
4.3.1 Oneigenlijk gebruik	63

4.3.2	Niet gebruik	64
4.4	Samenvatting en conclusies	64
5	Verklaringen voor het ziekteverzuim	69
5.1	Inleiding	69
5.2	Vrijhof's gedragmodel voor ziekteverzuim	69
5.3	Verschillen in motivatie	70
5.4	Verschillen in belasting	74
5.4.1	Vormen van belasting	74
5.4.2	Inzet van uitzendkrachten	75
5.4.3	Verschillen in arbeids- en werkomstandigheden	76
5.4.4	Verschillen in arbeidsinhoud	80
5.4.5	Verschillen in arbeidsverhoudingen	82
5.4.6	Verschillen in belasting in privé-sfeer	83
5.5	Verschillen in regelmogelijkheden	84
5.6	Verschillen in prestatievermogen	86
5.7	Consequenties van verzuim	88
5.8	Verklaringen voor verzuimverschillen	88
5.9	Verklaringen voor WAO-instroom	91
5.10	Samenvatting en conclusies	94
6	Arbo- en preventiebeleid, verzuim- en reïntegratiebeleid	99
6.1	Inleiding	99
6.2	Arbo- en preventiebeleid	99
6.3	Verzuim- en reïntegratiebeleid	108
6.4	Samenvatting en conclusies	115
7	Casestudies	119
7.1	Opzet	119
7.2	Resultaten per case	119
7.3	Samenvatting	127
	Bijlage 1 Theoretisch kader	129
	Bijlage 2 Methodologische verantwoording	145
	Bijlage 3 Begrippenlijst	155
	Bijlage 4 Literatuuroverzicht	159

Samenvatting en conclusies

Inleiding

Dit rapport gaat uitgebreid in op verschillen in het ziekteverzuim tussen uitzendkrachten en werknemers. Tevens wordt in ruime mate aandacht besteed aan mogelijke en daadwerkelijke verklaringen voor die verschillen. Het theoretisch gedragsmodel van Vrijhof dient daarbij als uitgangspunt. Tenslotte wordt ook het beleid besproken dat door inleners, uitzendbureaus en UWV wordt gevoerd in het kader van arbo-, preventie-, verzuim- en reïntegratiebeleid.

In deze samenvatting van het rapport trekken we conclusies over de aard en oorzaken van het ziekteverzuim in de uitzendbranche door alle onderzoeksvragen afzonderlijk te beantwoorden. Daarbij grijpen we vanzelfsprekend terug op de informatie uit de afzonderlijke hoofdstukken van het rapport.

De in totaal zestien onderzoeksvragen zijn gegroepeerd in vier clusters. Ieder cluster van vragen wordt in een aparte paragraaf besproken.

I Ziekteverzuimregistratie en -procedures

1. Hoe vindt voor de branche de registratie van ziekteverzuim plaats?

Er zijn vier actoren die in de branche ziekteverzuim registreren. Dit zijn het CBS, UWV, arbodiensten en uitzendbureaus. De registraties van deze organisaties verschillen onderling sterk. De belangrijkste redenen zijn dat voor de registraties uiteenlopende definities worden gebruikt en dat iedere registratie betrekking heeft op een ander deelsegment van de totale uitzendpopulatie. Hierdoor zijn de verzuimcijfers van de verschillende registraties moeilijk vergelijkbaar. Wij geven de voorkeur aan de CBS-registratie, omdat de definitie van het CBS van ziekteverzuim de meest gangbare is.

In het verzuimcijfer van het CBS is alleen het verzuim onder intern personeel van uitzendbureaus en uitzendkrachten in fase 3-4 opgenomen. UWV registreert het volledige ziekteverzuim van uitzendkrachten in fase 1-2 (er wordt alleen gerapporteerd over verzuimgevallen langer dan drie dagen) en het verzuim van intern personeel van uitzendbureaus en uitzendkrachten in fase 3-4 vanaf de dertiende verzuimweek. Arbodiensten registreren het ziekteverzuim van werknemers van alle bij hen aangesloten organisaties. In het geval van de uitzendbranche zijn dit de interne arbeidskrachten van de uit-

zendbureaus en de uitzendkrachten in fase 3-4. Enkele uitzendbureaus registreren voorts zelf welke uitzendkrachten (zowel fase 1-2 als fase 3-4) ziek zijn.

2. *Hoe zien in de branche de procedures ziekmelden eruit, hoe werken deze en wat zijn de knelpunten hierbij?*

De procedure ziekmelden ziet er als volgt uit: uitzendkrachten melden zich ziek bij het uitzendbureau (en soms ook bij de inlener). Het uitzendbureau geeft de ziekmelding door aan de arbodienst (fase 3-4) dan wel UWV (fase 1-2). Voor uitzendkrachten in fase 3-4 geldt dat zij zich betermelden bij het uitzendbureau en dat het uitzendbureau contact opneemt met de arbodienst. Uitzendkrachten in fase 1-2 melden zich direct bij UWV beter.

Over de bekendheid met de procedure zeggen uitzendkrachten het volgende: 10 procent van de uitzendkrachten geeft aan dat zij niet op de hoogte zijn gebracht van de procedures rond ziekmelden. Van de uitzendkrachten denkt 25 procent dat zij geen recht hebben op een uitkering wanneer zij zich ziek melden, terwijl 17 procent het niet weet. Overigens houdt dit niet in dat zij als zij ziek zijn geen ziekteuitkering ontvangen. Uitzendkrachten in fase 3-4 weten vaker dan uitzendkrachten in fase 1-2 dat zij recht hebben op een uitkering.

Knelpunten rondom de werking van deze procedures zijn de volgende:

- De procedure voor uitzendkrachten in fase 1-2 is tweeledig omdat zij zich bij een andere organisaties moeten beter melden (UWV) dan de organisatie waar zij zich hebben ziek gemeld (uitzendbureau). Een zuivere registratie van het ziekteverzuim onder deze groep vergt dan ook allereerst veel voorlichting. Uitzendbureaus vermoeden dat uitzendkrachten soms onterecht als ziek geregistreerd staan.
- Het doorgeven van ziek- en betermelding van uitzendbureaus aan arbodiensten en UWV is vertraagd, waardoor de verzuimgegevens niet altijd actueel zijn. Bovendien bestaat het vermoeden bij UWV en arbodiensten dat kortdurende ziekmeldingen niet altijd gemeld worden.

3. *Welke gegevens verzamelen UWV en de arbodiensten over de aard, omvang en ontwikkeling van het ziekteverzuim?*

UWV registreert het ziekteverzuim van uitzendkrachten in fase 1-2 vanaf ziekmelding. Alle werknemers die meer dan 91 dagen (13 weken) ziek zijn worden geregistreerd bij UWV, dus ook uitzendkrachten in fase 3-4. Arbodiensten zijn alleen verantwoordelijk voor de registratie van ziekmeldingen van uitzendkrachten in fase 3-4 vanaf de eerste

ziektedag. Tabel 3.2 in hoofdstuk 3 bevat een overzicht van de gegevens die UWV en arbodiensten registreren.

Zowel UWV als arbodiensten gebruiken de ziekteverzuimcijfers voor bepaling van aard en omvang van het ziekteverzuim. Analyses waarbij kenmerken gekoppeld worden aan de omvang van het ziekteverzuim zijn mogelijk.

4. *Welke extra, nog niet verzamelde gegevens zijn gewenst om op sectorniveau een optimaal inzicht te krijgen in de zieke uitzendpopulatie die bij UWV en de arbodiensten staat ingeschreven? Wat moet worden ondernomen om op sectorniveau over deze gegevens te kunnen beschikken?*

Voor de informatievoorziening naar de uitzendsector zou informatie over de inlener en de baan in de registratiebestanden van UWV en arbodiensten gewenst zijn. Dan kan het ziekteverzuim bij inleners en in specifieke sectoren worden bijgehouden. Om dubbel werk te voorkomen is het mogelijk dat uitzendbureaus deze registratie zelf bijhouden of dat er een koppeling plaatsvindt tussen de plaatsingsregistratie door uitzendbureaus en de verzuimregistraties bij UWV en arbodiensten.

In het algemeen kan gesteld worden dat de uitzendbranche gebaat is bij een eenduidige registratie van het ziekteverzuim. Het onderzoek “Statistisch Bestand Ziekteverzuim” van het CBS biedt goede uitgangspunten voor consistente cijfers over ziekteverzuim onder uitzendkrachten. Dit maakt vergelijking van verzuimcijfers tussen uitzendkrachten en werknemers beter mogelijk. Daarnaast biedt aanvulling met gegevens over de inlener extra informatie. Op bedrijfsniveau hebben uitzendbureaus dan een handvat om inleners aan te spreken op een hoog verzuimpercentage. De branche heeft een handvat om sectoren aan te spreken op een hoog verzuim onder uitzendkrachten in die sector.

II Ziekteverzuim: duur, frequentie, verschillen en verklaringen

Omwille van de leesbaarheid vatten we hieronder de antwoorden op de onderzoeksvragen 5 en 7 samen.

5. *Wat is de feitelijke duur en frequentie van het ziekteverzuim? Hierbij dient een onderscheid te worden gemaakt naar sector, type werk, type functie, type uitzendkracht (persoonskenmerken en opleidingskwalificaties) en type contract (onderscheid naar fase-indeling en binnen ketencontracten een vergelijkbaar onderscheid naar de duur van het ‘keten’-contract)?*

7. *Voor welke sectoren en welk type bedrijven, en bij welk type contractvorm/arbeidsverhoudingen geldt dat uitzendkrachten een hoger verzuim hebben dan vergelijkbare categorieën werknemers die behoren tot het 'eigen' personeel van die sector of dat bedrijf?*

Algemeen

Ziekteverzuim kent twee dimensies: de duur van het verzuim en de frequentie van het verzuim. De duur van het verzuim wordt gemeten met het verzuimpercentage, dat veelal is gedefinieerd als het aantal verzuimdagen als percentage van het totale aantal werkdagen. De meldingsfrequentie geeft informatie over het aantal malen dat uitzendkrachten zich in een jaar ziekmelden. Tabel 4.2 in hoofdstuk 4 toont beide verzuimgegevens voor de uitzendbranche.

De beschikbare gegevens tonen aan dat uitzendkrachten in fase 3-4 zich niet alleen kenmerken door een hoger ziekteverzuim, maar zij zijn ook vaker ziek zijn dan uitzendkrachten in fase 1-2. Werknemers zijn minder vaak ziek dan uitzendkrachten en hun meldingsfrequentie ligt ook lager. Tenslotte constateren we dat, uitgaande van UWV-cijfers, de WAO-instroom onder uitzendkrachten hoger ligt dan onder werknemers, ongeacht de fase-indeling van de uitzendkracht.

Verschillen naar baankenmerken

Sector

Indien het ziekteverzuim van uitzendkrachten wordt vergeleken met het ziekteverzuim van werknemers valt op dat uitzendkrachten in de zorg en welzijn, groot- en detailhandel en vervoer een significant hoger ziekteverzuim hebben dan hun collega's in die sectoren. Uitzendkrachten die werkzaam zijn in schoonmaakbedrijven kennen juist een significant lager ziekteverzuim dan hun collega's. Indien de uitzendkrachten onderling worden vergeleken valt op dat uitzendkrachten in de metalectro, horeca en overige industrie significant minder verzuimen dan uitzendkrachten in andere sectoren.

Type werkzaamheden (functie)

Het ziekteverzuim onder uitzendkrachten verschilt niet significant tussen functiecategorieën. De meldingsfrequentie is hoog onder uitzendkrachten met een paramedische, administratieve of onderwijsfunctie. Het verzuimpercentage van uitzendkrachten verschilt voor geen van de functies significant van dat van werknemers. Er zijn wel verschillen in meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten en werknemers. Met name in administratieve en logistieke functies melden uitzendkrachten zich vaker ziek dan

werknemers. Dit geldt ook voor uitzendkrachten die (para)medisch werk verrichten of werkzaam zijn als winkelpersoneel of in het onderwijs.

Functionieniveau

Het verzuimpercentage van uitzendkrachten en werknemers naar functionieniveau verschilt niet significant. Er zijn wel verschillen in meldingsfrequentie: alleen uitzendkrachten die een functie op lbo/vmbo/mavo niveau uitoefenen verzuimen niet significant vaker dan werknemers. Voor de overige functionieniveaus geldt dat uitzendkrachten zich significant vaker ziek melden.

Organisatiegrootte

Ook organisatiegrootte is van invloed op het verzuimgedrag: uitzendkrachten in kleine bedrijven en uitzendkrachten in grote bedrijven melden zich significant vaker ziek dan werknemers in diezelfde bedrijven.

Verschillen naar persoonskenmerken

Geslacht

Onder uitzendkrachten melden mannen zich minder vaak ziek en zij kennen ook minder ziektedagen dan vrouwen. Opvallend is overigens dat de verschillen tussen mannen en vrouwen groter zijn onder werknemers dan onder uitzendkrachten.

Leeftijd

Bij uitzendkrachten komt ziekteverzuim vooral voor in de leeftijdscategorie 35 tot en met 44 jaar, terwijl bij de werknemers het hoogste verzuimpercentage juist voorkomt tussen de 25 en 34 jaar. Dit verschil wordt met name door vrouwen veroorzaakt.

Opleiding

Er is geen significant verschil in het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten met verschillende type onderwijs. De meldingsfrequentie van uitzendkrachten met een havo/vwo- of hbo/wo-opleiding ligt wel significant hoger dan die van werknemers met dezelfde opleiding. Het verzuimpercentage verschilt niet significant tussen uitzendkrachten en werknemers.

Etniciteit en handicap

Zowel de meldingsfrequentie als het verzuimpercentage zijn significant hoger voor uitzendkrachten met een etnische achtergrond. Er is geen significant verschil in verzuimpercentage en meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten en werknemers met een etnische achtergrond. Arbeidskrachten met een arbeidshandicap melden zich vaker

ziek en hebben een hoger verzuimpercentage dan arbeidskrachten zonder handicap. Zowel uitzendkrachten met als uitzendkrachten zonder arbeidshandicap hebben geen hoger verzuimpercentage, maar melden zich wel vaker ziek dan werknemers.

Uitzendkenmerken

Type contract en duur ketencontract

Uitzendkrachten in fase 3-4 melden zich significant vaker ziek dan uitzendkrachten in fase 1-2. Ook het verzuimpercentage ligt hoger voor uitzendkrachten in fase 3-4. Dit grote verschil in ziekteverzuim tussen uitzendkrachten in fase 3-4 en uitzendkrachten in fase 1-2 wordt vooral veroorzaakt door een hoog verzuim onder uitzendkrachten in fase 3.

Motief

Bijbaners melden zich significant minder vaak ziek dan stayers en opstappers en hebben het laagste verzuimpercentage. Het verzuimpercentage ligt het hoogst onder stayers.

Regio

In de regio West is het ziekteverzuim onder uitzendkrachten significant lager dan in de overige drie regio's. Dit geldt zowel voor de meldingsfrequentie als voor het risicopercentage.

5. *Waarom is het ziekteverzuim in de branche de afgelopen jaren gestegen?*

Uit onze informatie blijkt niet dat het ziekteverzuim in de uitzendbranche de afgelopen jaren is gestegen.

8. *Welke verklaringen kunnen voor de geconstateerde verschillen worden gegeven: welke risico's zijn er specifiek in die sector of in dat bedrijf of in de vormgeving van de arbeidsverhouding aanwezig die leiden tot dit hogere verzuim onder uitzendkrachten?*

Voor het verklaren van verschillen in ziekteverzuim tussen uitzendkrachten en werknemers, maken we gebruik van het theoretische gedragsmodel van Vrijhof¹. Volgens

¹ Vrijhof, B.J. (2000), *Individuele verzuimbegeleiding; beoordeling en borging van de professionele kwaliteit*, Hoofddorp, TNO Arbeid.

dit model vinden verschillen in ziekteverzuim hun oorzaak in verschillen in motivatie, belasting, regelmogelijkheden en prestatievermogen.

Motivatie

Uitzendkrachten zijn minder trots op hun werk en zij voelen zich minder belangrijk voor het bedrijf dan werknemers. Ook melden zij zich eerder ziek wanneer zij zich ziek voelen. Hieruit zou voorzichtig geconcludeerd kunnen worden dat uitzendkrachten een iets lagere werkmotivatie hebben dan werknemers. De meeste inleners vinden daarentegen dat uitzendkrachten en werknemers niet verschillen op aspecten als motivatie, verantwoordelijkheidsgevoel, prioriteiten en bereidheid om over te werken.

Belastbaarheid

Verschillen in werkbelasting zijn gerelateerd aan verschillen in de kwaliteit van de arbeid. Drie dimensies van deze kwaliteit zijn de arbeids- en werkomstandigheden, de arbeidsinhoud en arbeidsverhoudingen. Inleners zien weinig verschil tussen de *arbeids- en werkomstandigheden* van uitzendkrachten en van werknemers. Volgens uitzendkrachten en werknemers bestaan er wel degelijk substantiële verschillen.

Het merendeel van de ondervraagde inleners is verder van mening dat de *arbeidsinhoud* van uitzendkrachten en werknemers niet verschilt (gelijke mate van eentonigheid van werk etc.). Voor zover inleners verschillen constateren, is een groter deel van mening dat uitzendkrachten eentoniger werk uitvoeren dan werknemers. Deze visies komen overeen met de percepties van uitzendkrachten en werknemers.

Het merendeel van de inleners is van mening dat de aspecten van de *arbeidsverhoudingen* van uitzendkrachten en werknemers gelijk zijn aan elkaar. Uitzendkrachten hebben even goed contact hebben met hun leidinggevende en hun collega's als werknemers. Het contact met leidinggevend en andere collega's wordt ook door zowel uitzendkrachten als werknemers als goed tot zeer goed ervaren. Over het contact met hun leidinggevend zijn werknemers wel iets positiever.

Regelmogelijkheden

Volgens inleners hebben uitzendkrachten per saldo meer regelmogelijkheden dan werknemers. Het gaat dan om aspecten als bepaling van de volgorde van uitvoering van hun werkzaamheden, het weigeren van werkzaamheden en het bepalen van de werktijden. De antwoorden van uitzendkrachten en werknemers op de enquêtevragen tonen dat uitzendkrachten zelf significant minder regelmogelijkheden denken te hebben. Echter, wanneer de mogelijkheid om werkzaamheden te weigeren en de mogelijkheid om werk te weigeren samen genomen wordt blijkt dat uitzendkrachten even veel mogelijkheden hebben om werkzaamheden en werk te weigeren als werknemers.

Prestatievermogen

Ruim driekwart van de inleners is van mening dat uitzendkrachten en werknemers even goed bestand zijn tegen werkdruk en fysiek zwaar werk. Voor zover inleners verschillen constateren, is dat ten nadele van uitzendkrachten. Hoewel sommige inleners aangeven dat het meer tijd kost om uitzendkrachten in te werken, is een ruime meerderheid van de werkgevers van mening dat het inwerken van uitzendkrachten en werknemers even veel tijd kost.

Verklaringen voor verzuimverschillen

Uit het bovenstaande blijkt dat belangrijke verschillen bestaan tussen uitzendkrachten en werknemers op het gebied van motivatie, arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen en regelmogelijkheden. Echter, uitzendkrachten en werknemers enerzijds en inleners anderzijds denken hier niet altijd hetzelfde over. Bovendien zijn niet alle verschillen ook daadwerkelijk van invloed op het aantal ziekmeldingen. Nadere analyse wijst uit dat het aantal ziekmeldingen en het verzuimpercentage significant samenhangen met geslacht, leeftijd, etniciteit, sector en de mate waarin iemand zich ziek meldt wanneer hij zich ziek voelt. Bij het verzuimpercentage speelt daarnaast de factor 'belang voor het bedrijf' een rol. Vrouwen zijn significant meer ziek dan mannen, jongeren tussen de 25 en de 34 jaar melden zich gemiddeld een keer meer ziek per jaar dan ouderen en verzuimen 4,5 procentpunt meer. Allochtonen melden zich gemiddeld 0,3 keer vaker ziek dan autochtonen en verzuimen ruim 3 procentpunt meer. Een ander belangrijk resultaat van de nadere analyse is dat personen die het helemaal eens zijn met de stelling dat zij zich ziek melden wanneer zij zich ziek voelen, gemiddeld een keer vaker per jaar ziek zijn dan personen die het helemaal oneens zijn met deze stelling. Het verzuimpercentage van deze mensen ligt vijf procentpunt hoger.

De mate waarin iemand zich ziek meldt, wanneer hij zich ziek voelt hangt significant samen met: de mate van trots op het product, de mate van belang van de werkzaamheden voor het bedrijf/inlener, het aantal uren werk, de afwisseling van het werk, de uitdaging van het werk, het contact met de leidinggevende, het contact met collega's, het zelf kunnen bepalen van de volgorde van werkzaamheden en de ontwikkelingsmogelijkheden.

9. In hoeverre is er sprake van dat uitzendkrachten zwaardere, meer risicovolle taken uitvoeren dan niet uitzendkrachten?

Voor alle in de ECORYS-NEI enquête genoemde arbeids- en werkomstandigheden geldt dat uitzendkrachten percipiëren hier significant minder mee te maken hebben dan werknemers dat percipiëren. Deze arbeids- en werkomstandigheden zijn: tillen, duwen, trekken, het maken van een repeterende beweging of het werken in een ongemakkelijk-

ke houding, werk dat gepaard gaat met stank of gevaarlijke stoffen, hitte, tocht, herrie, gevaarlijke machines, agressie e.d, werken onder tijdsdruk en problemen met het werktempo. Deze informatie doet vermoeden dat uitzendkrachten hun werk als minder belastend ervaren dan werknemers, althans voor zover het arbeids- en werkomstandigheden betreft.

Opvallend is dat uitzendkrachten vaker dan werknemers aangeven werkzaamheden te verrichten waarvoor Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) nodig zijn. De inleners geven vooral aan dat uitzendkrachten even veel werk doen waarbij PBM nodig zijn als medewerkers (93% van de inleners, waar PBM voorkomen). Inleners geven nauwelijks aan dat uitzendkrachten vaker werkzaamheden moeten verrichten waarvoor PBM nodig zijn (minder dan 1%).

III Ziekteverzuim: eigenlijk en oneigenlijk gebruik van uitkeringen

9. *In welke mate en in welke situaties is er sprake van eigenlijk c.q. oneigenlijk gebruik van ziekte- en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en uitkeringsrechten door uitzendkrachten?*

Ongeveer anderhalf procent van de uitzendkrachten heeft wel eens overwogen zich ziek te melden vlak voor einde opdracht. Ongeveer een half procent heeft dit ook daadwerkelijk gedaan. Bijna 13 procent van de uitzendkrachten denkt dat andere uitzendkrachten dit regelmatig tot vaak doen, terwijl ook nog eens 15 procent aangeeft dat dit af en toe gebeurt. Ongeveer 20 procent denkt dat dit zelden of nooit gebeurt. Ruim 50 procent weet het niet. Uitzendkrachten maken niet of nauwelijks mee dat uitzendbureaus aanbieden om met ziekmelden de periode tussen twee uitzendbanen te overbruggen.

10. *En andersom: in welke mate en in welke situaties hebben uitzendkrachten weliswaar uitkerings- of loondoorbetalingsrechten maar leidt dit niet tot het verstrekken van een ziekte- of arbeidsongeschiktheidsuitkering c.q. een juiste uitkering c.q. loondoorbetaling? Welke oorzaken liggen hieraan ten grondslag?*

Ruim 25 procent van de uitzendkrachten denkt geen recht op een uitkering te hebben wanneer hij/zij zich ziek meldt en 17 procent zegt het niet te weten. Eén op de tien uitzendkrachten heeft zich wel eens niet-ziek gemeld, maar bijvoorbeeld een dag vrij genomen, uit angst zijn baan kwijt te raken. Zes procent van de uitzendkrachten geeft aan wel eens niet te zijn gaan werken wegens ziekte, zonder zich ziek te melden.

IV Gevoerd beleid en goede praktijkvoorbeelden

12. *Welk arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid voeren inleners voor de bij hen werkzame of zieke werknemers en uitzendkrachten? Bestaat hierbij verschil tussen inleners?*

Arbo en preventiebeleid

Relatief veel inleners voeren op één of andere wijze een arbo- en preventiebeleid. Het gaat dan om aspecten als voorlichting over bedrijfsvoorschriften, risico's van het werk en hoe te handelen bij calamiteiten, de verstrekking van persoonlijke beschermings- en hulpmiddelen, maatregelen ter verbetering van de arbeidsomstandigheden en scholing en training. Dit beleid of deze activiteiten zijn evenwel minder van toepassing op uitzendkrachten.

Leidinggevend maken geen onderscheid tussen uitzendkrachten en werknemers als ze zien dat het werk niet op een veilige manier wordt gedaan, zo blijkt uit de inleners-enquête. Uitzendkrachten worden volgens henzelf iets minder, aangesproken op het niet-gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen dan werknemers. Dit speelt met name in de overige industrie, horeca, telecommunicatie, zorg en welzijn en de kleine bedrijven.

Bijna de helft van de inleners heeft een protocol waarin aangegeven wordt hoe uitzendkrachten worden opgevangen en begeleid. Uitzendkrachten zijn even tevreden over het inwerken als andere werknemers, dat komt vooral tot uiting in de schoonmaakbranche en bedrijven van 100 tot 500 werknemers. In de zorg en welzijn geven uitzendkrachten aan dat ze minder goed ingewerkt worden.

Verzuim- en reïntegratiebeleid

Bij inleners bestaat een verschil in het verzuim- en reïntegratiebeleid tussen werknemers en uitzendkrachten. Het beleid dat wordt gevoerd voor werknemers is veelal in mindere mate of niet van toepassing op uitzendkrachten. Het gaat dan om zowel voorlichting over verzuimprocedures als om maatregelen ter preventie of vermindering van het ziekteverzuim. Inleners vinden verzuim – en reïntegratiebeleid primair een zaak van het uitzendbureau. Dit houdt ook in dat inleners veelal niet het beleid hebben om contact op te nemen met zieke uitzendkrachten, in tegenstelling tot het contactbeleid dat zij voor werknemers voeren. Opmerkelijk is wel dat inleners desondanks beduidend vaker contact zoeken met zieke uitzendkrachten dan UWV of arbodiensten. Hetzelfde constateren we wanneer sprake is van regelmatig contact indien de uitzendkracht langer dan 14 dagen ziek is.

13. *Welk arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid voeren uitzendbureaus voor bij hen werkzame of zieke uitzendkrachten? Bestaat hierbij verschil tussen uitzendorganisaties?*

Arbo- en preventiebeleid

Iets minder dan de helft van de uitzendkrachten geeft aan door het uitzendbureau geïnformeerd te zijn over bedrijfsregels, veiligheids- en/of arbovoorschriften en 35 procent geeft aan door het uitzendbureau op de hoogte te zijn gebracht van de risico's van het werk en te nemen veiligheidsmaatregelen. Een gedeelte van de voorlichting wordt rechtstreeks door de inlener verzorgd. Ongeveer eenderde van de uitzendkrachten geeft aan niet op de hoogte te zijn gesteld van de risico's op de werkplek en te nemen veiligheidsmaatregelen.

Meer dan de helft van de uitzendkrachten geeft aan geen feedback te krijgen van het uitzendbureau over de vraag of zij het werk goed uitvoeren. Dit betreft met name uitzendkrachten in fase 1-2. Uitzendkrachten in fase 1-2 ontvangen persoonlijke beschermingsmiddelen significant vaker van het uitzendbureau dan uitzendkrachten in fase 3-4. Wanneer ook de verstrekking van PBM's aan uitzendkrachten door inleners in de vergelijking wordt betrokken, concluderen we dat fase 1-2 en uitzendkrachten in fase 3-4 in gelijke mate PBM's krijgen verstrekt. Vanuit de uitzendbureaus wordt aan 34 procent van de ondervraagde uitzendkrachten de mogelijkheid tot scholing of training aangeboden.

Verzuim- en reïntegratiebeleid

Over het algemeen informeren uitzendbureaus uitzendkrachten over verzuimprocedures; 88 procent van de geënquêteerde uitzendkrachten geeft aan hierover te zijn voorgelicht. Met zieke uitzendkrachten wordt in vergelijking tot met zieke werknemers minder intensief contact onderhouden bij ziekte: er wordt minder vaak contact met hen gezocht wanneer zij zich ziek hebben gemeld en wanneer zij langer dan 14 dagen ziek zijn, wordt ook minder vaak regelmatig contact met hen onderhouden. Dit laatste zou kunnen worden verklaard doordat uitzendkrachten zich kenmerken door een gemiddeld korter ziekteverzuim dan werknemers, waardoor de kans dat regelmatig contact met hen wordt gezocht per definitie kleiner is. Deze verklaring gaat evenwel niet op voor uitzendkrachten in fase 1-2. Voor deze groep geldt dat wanneer zij langer dan zes weken ziek zijn significant minder vaak regelmatig contact met hen wordt onderhouden dan met werknemers en uitzendkrachten in fase 3-4.

Opmerkelijk is dat uitzendbureaus vaker contact zoeken met zieke uitzendkrachten in fase 1-2 of uitzendkrachten in fase 3-4 dan UWV respectievelijk arbodiensten. Het-

zelfde constateren we wanneer sprake is van regelmatig contact indien de uitzendkracht langer dan 14 dagen ziek is.

Voor uitzendkrachten in fase 3-4 worden iets vaker reïntegratieactiviteiten ondernomen in vergelijking tot werknemers, met name voor uitzendkrachten in de handel en kleine bedrijven (minder dan 100 werknemers). Daar staat tegenover dat uitzendkrachten in fase 1-2 minder vaak hulp krijgen om weer aan het werk te gaan. Werknemers wordt een grotere variëteit van maatregelen of hulp geboden.

14. Welk arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid voert UWV voor zieke uitzendkrachten? Bestaat er verschil tussen de uitzendkrachten met recht op ZW die in sector 52 of onder een andere SV-sector vallen?

Het UWV-beleid voor uitzendkrachten in fase 1-2 is vastgelegd in het verzuimprotocol ERNST. Bij de intake van een zieke uitzendkracht zijn drie acties van UWV mogelijk: bellen, eigen verklaring opsturen of maximaal vier dagen wachten. De te nemen actie wordt bepaald aan de hand van het risicoprofiel van de zieke. Na twee weken wordt contact gezocht en na vier weken wordt de uitzendkracht opgeroepen. Uit de antwoorden van de ondervraagde uitzendkrachten komt evenwel naar voren dat zij beduidend vaker worden benaderd door inleners of uitzendbureaus dan door UWV wanneer zij zich ziek hebben gemeld. Het zijn ook de inleners en uitzendbureaus die volgens de uitzendkrachten regelmatig contact met hen onderhouden wanneer zij langer dan 14 dagen ziek zijn en niet UWV.

15. Welke activiteiten ondernemen uitzendkrachten om weer naar de werkplek of in het arbeidsproces terug te keren? Wat zijn daarbij succes- en faalfactoren?

Op dit moment werken uitzendkrachten, maar ook werknemers, vooral passief mee aan reïntegratie en ondernemen zelf weinig extra activiteiten om weer aan de slag te gaan. Van beide groepen arbeidskrachten zegt 38 procent zelf geen activiteiten te hebben ondernomen om weer naar het werk of in het arbeidsproces terug te keren.

16. Welk inzicht bieden 'best en bad practices' van inleners en uitzendbureaus in maatregelen die effect blijken te sorteren en maatregelen die niet bijdragen aan een lager ziekteverzuim?

Bijna alle 'best practices' die uitzendbureaus aandragen zijn gericht op verzuim- en reïntegratiebeleid. De aspecten waar uitzendbureaus nadruk op leggen verschillen. Sleutelwoord in alle voorbeelden van goede praktijken van verzuimbeleid is meer aandacht voor de zieke uitzendkracht. Vrijwel alle goede voorbeelden van verzuim- en reïnte-

gratiebeleid zijn gericht op uitzendkrachten in fase 3-4. In hoofdstuk 7 zijn de casestudies beschreven.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Het ziekteverzuim onder uitzendkrachten is al jaren hoger dan het gemiddelde ziekteverzuim in Nederland. Jaarlijks gaat het om ruim 325 duizend ziekmeldingen van uitzendkrachten. De Algemene Bond Uitzendondernemingen heeft becijferd dat dit verzuim de branche ieder jaar ongeveer € 640 miljoen kost (ABU, 2001). Om het ziekteverzuim onder uitzendkrachten terug te dringen hebben de overheid en sociale partners² op 23 mei 2001 de intentie uitgesproken om een convenant af te sluiten op het terrein van arbo- en preventiebeleid, verzuimbegeleiding en vroegtijdige reïntegratie.

Omdat het de uitzendbranche ontbreekt aan belangrijke informatie over de aard en oorzaken van het ziekteverzuim en aan informatie over mogelijke maatregelen om het verzuim effectief aan te pakken, heeft de Branchebegeleidingscommissie Uitzend ECORYS-NEI gevraagd deze informatie in kaart te brengen en aanbevelingen te doen om het ziekteverzuim terug te dringen. In dit rapport wordt ingegaan op de aard en oorzaken van het ziekteverzuim onder uitzendkrachten. De aanbevelingen zijn in een aparte notitie opgenomen.

1.2 Doel, probleemstelling en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is inzicht te bieden in de aard en oorzaken van het ziekteverzuim in de uitzendbranche en aanknopingspunten te bieden voor effectieve maatregelen om dit ziekteverzuim en specifieke arbeidsrisico's te beheersen. Deze doelstelling hebben wij vertaald in de volgende probleemstelling:

Wat zijn de aard en oorzaken van het ziekteverzuim in de uitzendbranche en welke maatregelen kunnen effectief zijn om dit ziekteverzuim en daarmee geassocieerde arborisico's te beheersen?

Op verzoek van de opdrachtgever is deze probleemstelling uitgewerkt tot de volgende clusters van in totaal zestien onderzoeksvragen:

² Reikwijdte ABU-CAO.

Ziekteverzuimregistratie en -procedures

1. Hoe vindt voor de branche de registratie van ziekteverzuim plaats?
2. Hoe zien in de branche de procedures ziekmelden eruit, hoe werken deze en wat zijn de knelpunten hierbij?
3. Welke gegevens verzamelen UWV (GAK) en de arbodiensten over de aard, omvang en ontwikkeling van het ziekteverzuim?
4. Welke extra, nog niet verzamelde gegevens zijn gewenst om op sectorniveau een optimaal inzicht te krijgen in de zieke uitzendpopulatie die bij UWV (GAK) en de arbodiensten staat ingeschreven? Wat moet worden ondernomen om op sectorniveau over deze gegevens te kunnen beschikken?

Ziekteverzuim: duur, frequentie, verschillen en verklaringen

5. Wat is de feitelijke duur en frequentie van het ziekteverzuim? Hierbij dient een onderscheid te worden gemaakt naar sector, type werk, type functie, type uitzendkracht (persoonskenmerken en opleidingskwalificaties) en type contract (onderscheid naar fase-indeling en binnen ketencontracten een vergelijkbaar onderscheid naar de duur van het 'keten'-contract)?
6. Waarom is het ziekteverzuim in de branche de afgelopen jaren gestegen?
7. Voor welke sectoren en welk type bedrijven, en bij welk type contractvorm/arbeidsverhoudingen geldt dat uitzendkrachten een hoger verzuim hebben dan vergelijkbare categorieën werknemers die behoren tot het 'eigen' personeel van die sector of dat bedrijf?
8. Welke verklaringen kunnen voor de geconstateerde verschillen worden gegeven: welke risico's zijn er specifiek in die sector of in dat bedrijf of in de vormgeving van de arbeidsverhouding aanwezig die leiden tot dit hogere verzuim onder uitzendkrachten?
9. In hoeverre is er sprake van dat uitzendkrachten zwaardere, meer risicovolle taken uitvoeren dan niet-uitzendkrachten?

Ziekteverzuim: eigenlijk en oneigenlijk gebruik van uitkeringen

10. In welke mate en in welke situaties is er sprake van eigenlijk c.q. oneigenlijk gebruik van ziekte-uitkeringen en uitkeringsrechten door uitzendkrachten?
11. En andersom: in welke mate en in welke situaties hebben uitzendkrachten weliswaar uitkerings- of loondoorbetalingsrechten maar leidt dit niet tot het verstrekken van een ziekteuitkering c.q. een juiste uitkering c.q. loondoorbetaling? Welke oorzaken liggen hieraan ten grondslag?

Gevoerd beleid en goede praktijkvoorbeelden

12. Welk arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid voeren *inleners* voor de bij hen werkzame of zieke werknemers en uitzendkrachten? Bestaat hierbij verschil tussen inleners?
13. Welk arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid voeren *uitzendbureaus* voor bij hen werkzame of zieke uitzendkrachten? Bestaat hierbij verschil tussen uitzendorganisaties?
14. Welk arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid voert *UWV (GAK)* voor zieke uitzendkrachten? Bestaat er verschil tussen de uitzendkrachten met recht op ZW die in sector 52 of onder een andere SV-sector vallen?
15. Welke activiteiten ondernemen *uitzendkrachten* om weer naar de werkplek of in het arbeidsproces terug te keren? Wat zijn daarbij succes- en faalfactoren?
16. Welk inzicht bieden ‘best en bad practices’ van inleners en uitzendbureaus in maatregelen die effect blijken te sorteren en maatregelen die niet bijdragen aan een lager ziekteverzuim?

1.3 Afbakening en onderzoeksanpak

Definitie werknemers

Allereerst is het van belang om op te merken dat wij het ziekteverzuim van uitzendkrachten met dat van werknemers vergelijken. Werknemers definiëren wij in dit rapport als arbeidskrachten die bij de inleners in dienst zijn en dus op de loonlijst staan. Deze definitie van werknemers houdt in dat deze groep een deelverzameling vormt van de totale groep arbeidskrachten die kan worden aangemerkt als ‘niet-uitzendkrachten’. Zo zijn freelancers bijvoorbeeld wel te typeren als niet-uitzendkrachten, maar vallen zij niet binnen onze definitie van werknemer. Zij zijn dus niet in het onderzoek betrokken.

Onderzoeksanpak

De onderzoeksanpak bestond uit zeven interviews met deskundigen van uitzendbureaus, arbodiensten en UWV, analyse van UWV-gegevens, telefonische enquêtes onder uitzendkrachten, werknemers en inleners en negen casestudies onder uitzendbureaus. Een door ons opgesteld theoretisch kader vormde de basis voor de vragen- en gesprekspuntenlijsten. Dit theoretisch kader is beschreven in bijlage 1 bij dit rapport.

Uiteindelijk hebben we bij 770 uitzendkrachten, 788 werknemers en 1.368 inleners een volledige enquête afgenomen. Deze netto respons staat een verbijzondering toe van de

onderzoekresultaten naar verschillende bedrijfssectoren en deelpopulaties onder uitzendkrachten en werknemers. De responspercentages voor deze drie groepen bedragen respectievelijk 17%, 42% en 22%. Bij de inlenersenquête is sprake van een gerichte steekproef. De bedrijven zijn onderverdeeld in 41 categorieën waarbij voor elk van deze categorieën is geprobeerd een zo hoog mogelijke respons te bewerkstelligen tot vijftig waarnemingen. Een overzicht van de totale respons staat in bijlage 2. De steekproef onder uitzendkrachten en werknemers is aselekt. De verdeling van de respons onder uitzendkrachten en werknemers wijkt voor enkele groepen af van de populatie. Voor deze groepen is de afwijking voor uitzendkrachten en werknemers echter gelijk, waardoor dit geen problemen oplevert voor de vergelijking tussen uitzendkrachten en werknemers. Een uitgebreid responsoverzicht is opgenomen in bijlage 2.

De negen casussen die besproken zijn kunnen worden getypeerd als goede praktijkvoorbeelden op het gebied van verzuim- en reïntegratiebeleid. Via deze gesprekken hebben we zicht gekregen op maatregelen die het ziekteverzuim effectief verlagen.

Een uitgebreide methodologieverantwoording is opgenomen in bijlage 2.

1.4 Leeswijzer

Voordat we in dit rapport de onderzoeksvragen zullen beantwoorden, zal in het volgende hoofdstuk eerst het wettelijk kader worden besproken waarbinnen de uitzendbranche opereert. Vervolgens staan in hoofdstuk 3 de vragen over de verzuimregistratie en de verschillende definities die daarbij worden gehanteerd centraal. Ook de procedures voor ziekmelding komen in dit hoofdstuk aan de orde.

Hoofdstuk 4 biedt inzicht in het feitelijke ziekteverzuim van uitzendkrachten in vergelijking tot het ziekteverzuim van werknemers die bij de inlener zelf in dienst zijn. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk ingegaan op het eigenlijk en oneigenlijk gebruik van ziekteuitkeringen. De geconstateerde verschillen in ziekteverzuim worden in hoofdstuk 5 verklaard.

Het arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid van inleners, uitzendbureaus en UWV wordt in hoofdstuk 6 gepresenteerd. Ook aan de acties die uitzendkrachten ondernemen voor hun reïntegratie wordt aandacht besteed in dit hoofdstuk. Tenslotte passeren in hoofdstuk 7 enkele goede praktijkvoorbeelden de revue.

Voor in het rapport zijn een samenvatting en conclusies opgenomen, waarin op alle afzonderlijke onderzoeksvragen expliciet een antwoord wordt gegeven.

Onderstaande tabel vat nogmaals samen welke onderzoeksvragen in welke hoofdstukken worden beantwoord.

Tabel 1.1 Overzicht van beantwoording onderzoeksvragen per hoofdstuk

Onderzoeksvragen	Hoofdstuk
1 t/m 4	3: Registratie ziekteverzuim
5 t/m 7, 9 t/m 11	4: Ziekteverzuim in de uitzendbranche
8	5: Verklaringen voor het ziekteverzuim
12 t/m 15	6: Arbo- en preventiebeleid, verzuim- en reïntegratiebeleid
16	7: Case studies

2 Wettelijk kader

2.1 Inleiding

Het wettelijk kader waarbinnen het arbo- en preventie- en het verzuim- en reïntegratiebeleid in de uitzendbranche wordt vormgegeven, bestaat uit verschillende wetten. De belangrijkste zijn:

- De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet);
- De Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI);
- Burgerlijk Wetboek (BW);
- De Wet uitbreiding loondoorbetalingsplicht bij ziekte (WULBZ);
- De Ziektewet (ZW);
- De Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO);
- De Wet premiedifferentiatie en marktwerking bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (PEMBA);
- De Wet verbetering poortwachter (WvP);
- De Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA).

Deze wetten zijn van toepassing op alle werknemers in loondienst in Nederland. Voor uitzendkrachten in fase 3-4 gelden dan ook dezelfde regels als voor werknemers die in loondienst zijn bij hun werkgever. De WULBZ is niet van toepassing op uitzendkrachten in fase 1-2. Voor hen geldt de vangnetregeling van de ZW.

In de volgende paragrafen gaan we kort in op dit wettelijk kader. Hierbij maken we een onderscheid naar drie thema's:

- arbeidsomstandigheden en preventie;
- loondoorbetaling, eigenrisicodragerschap en premiedifferentiatie;
- verzuimbegeleiding en reïntegratie.

We beschrijven de essentie van de wet- en regelgeving en geven aan welke verantwoordelijkheden dit met zich meebrengt voor de diverse actoren binnen de uitzendbranche, te weten de uitzendkracht, het uitzendbureau, de inlener, de arbodienst en UWV.

2.2 Arbeidsomstandigheden en preventie

De Arbowet verplicht ieder bedrijf een Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) uit te (laten) voeren. In een RI&E legt een werkgever schriftelijk vast welke risico's de arbeid voor de werknemers met zich meebrengt. Daarnaast bevat de RI&E een overzicht van de maatregelen die zijn getroffen om blootstelling aan deze risico's te beperken of te voorkomen. Op basis van de RI&E maakt het bedrijf vervolgens een plan van aanpak om resterende knelpunten op te lossen.

Uitzendbureaus zijn verplicht een RI&E te verrichten voor intern personeel. Voor uitzendkrachten kunnen zij volstaan met het opvragen van een beschrijving van de gevaren en risicobeperkende maatregelen op de in te nemen arbeidsplaats bij de inlener. Het uitzendbureau dient deze informatie aan de uitzendkracht te verstrekken voor aanvang van de werkzaamheden (de zogenaamde doorgeleidingsplicht).

2.3 Loondoorbetaling, eigenrisicodragerschap en premiedifferentiatie

Een werknemer verricht in geval van ziekteverzuim geen werkzaamheden. Om te voorkomen dat hij gedurende het ziekteverzuim geen inkomen verwerft, is een aantal wetten ingesteld om inkomen tijdens ziekte te garanderen. De inkomenshoogte is afhankelijk van de verzuimfase waarin hij zich bevindt. Er worden drie verzuimfases onderscheiden:

1. de eerste twee ziektedagen;
2. het eerste ziektejaar;
3. eventuele volgende ziektejaren.

Per fase verschillen ook de kosten waarmee een werkgever zich geconfronteerd ziet.

Loondoorbetaling en eigenrisicodragerschap

De wet biedt werkgevers de mogelijkheid om af te zien van loondoorbetaling aan een zieke werknemer tijdens de *eerste twee ziektedagen*. Er is dan sprake van zogenaamde wachtdagen. In een CAO kan worden vastgelegd dat afgeweken wordt van deze wachtdagen. Als een werknemer binnen vier weken na betermelding weer ziek wordt, geldt dit als een voortzetting van het eerdere ziekteverzuim en mogen geen wachtdagen meer worden gerekend.

Gedurende het *vervolg van het eerste ziektejaar* is de werkgever krachtens de WULBZ wettelijk verplicht minimaal zeventig procent van het laatstverdiende loon van de zieke

werknemer door te betalen, tot een maximum van € 165,53³ per dag. Valt het bedrag lager uit dan het minimumloon dan moet de werkgever het minimumloon betalen. In veel CAO's zijn overigens aanvullende afspraken gemaakt over volledige (100%) loondoorbetaling gedurende dit ziektejaar. De werkgever financiert zelf de loonkosten in het eerste ziektejaar. Een alternatieve mogelijkheid is dat de werkgever zich voor deze kosten verzekert. In geval van ziekte worden dan de loondoorbetalingskosten gedurende het eerste ziektejaar door de verzekeringsmaatschappij vergoed.

Wanneer een werknemer *na een jaar nog steeds ziek* is, heeft de werkgever niet langer de loondoorbetalingsplicht. UWV beoordeelt dan of de zieke werknemer recht heeft op een WAO-uitkering en is bij toekenning van die uitkering krachtens de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering verantwoordelijk voor het verstrekken van de WAO-uitkering. Indien gewenst, kunnen werkgevers kiezen voor het zogenaamde eigenrisicodragerschap WAO. Dit houdt in dat zij gedurende het tweede tot en met het zesde verzuimjaar de betaling van de WAO-uitkering op zich nemen. De eigenrisicodrager WAO betaalt daarnaast de vaste WAO-basispremie voor de resterende uitkeringsjaren.

UWV onderzoekt bij toekenning van de WAO-uitkering of werkgever en werknemer ieder voldoende inspanningen hebben geleverd om herstel van de zieke werknemer te bevorderen. Wanneer deze inspanningen ontoereikend worden beschouwd, treft UWV sancties. Voor de werkgever bestaat deze sanctie uit verlenging van de loondoorbetalingsplicht met maximaal één jaar, dus tot en met het tweede ziektejaar. De werknemer kan worden gekort op de WAO-uitkering⁴.

Het hiervoor beschreven wettelijk kader geldt voor alle werkgevers en werknemers in loondienst. Omdat uitzendkrachten in fase 3-4 volgens de Wet Flexibiliteit & Zekerheid in loondienst zijn bij het uitzendbureau, hebben zij recht op loondoorbetaling zoals in de WULBZ is bepaald. Bovendien is in de uitzendcao bepaald dat voor hen slechts één wachtdag geldt en dat zij 91 procent van hun loon doorbetaald krijgen.

Uitzendkrachten in fase 1-2 vallen niet onder de WULBZ. Voor hen betekent ziekte het einde van het dienstverband. De werkgever-werknemerrelatie tussen uitzendkracht en uitzendbureau eindigt door ziekte. Voor deze uitzendkrachten treedt na de eerste twee wachtdagen de vangnetregeling van de Ziektewet in werking: zij hebben geen recht op loondoorbetaling, maar ontvangen een uitkering van UWV ter hoogte van 70

³ Peildatum: 1 januari 2003.

⁴ In het vervolg van dit hoofdstuk wordt er steeds vanuit gegaan dat een werknemer na een jaar ziekte arbeidsongeschikt wordt verklaard en dat zowel werkgever als werknemer voldoende reïntegratie-inspanningen hebben ondernomen.

procent van hun dagloon⁵. De uitzendbureaus vullen deze uitkering in het kader van CAO-afspraken aan tot 91 procent van het dagloon. Vanaf het tweede ziektejaar geldt weer hetzelfde wettelijk kader als voor overige werknemers en uitzendkrachten en ontvangen ook uitzendkrachten in fase 1-2 een WAO-uitkering. Evenals voor de uitzendkrachten in fase 3-4, kunnen uitzendbureaus voor uitzendkrachten fase 1-2 kiezen voor het eigenrisicodragerschap WAO gedurende het tweede tot en met het zesde ziektejaar.

Per 1 maart 2003 is de Ziektewet veranderd en kunnen uitzendbureaus vanaf 1 juli 2003 naast het eigenrisicodragerschap WAO ook opteren voor het eigenrisicodragerschap ZW voor uitzendkrachten in fase 1-2. In dat geval dienen zij een uitkering conform de Ziektewet uit te keren.

Premiedifferentiatie

De WAO-uitkering waarop een zieke werknemer vanaf het tweede ziektejaar recht heeft, wordt gefinancierd vanuit de WAO-premies die werkgevers afdragen. Sinds de invoering van de Wet PEMBA is sprake van premiedifferentiatie. Dit houdt in dat de premies die werkgevers verschuldigd zijn afhankelijk zijn van het werkgeversrisico. Dit risico is gelijk aan de omvang van de lopende WAO-uitkeringen die in de voorgaande vijf jaar aan zieke werknemers van de werkgever zijn toegekend gedeeld door de gemiddelde loonsom over vijf jaar van die werkgever. Hierbij worden de bedragen genomen die golden in het tweede jaar voorafgaand aan het jaar waarop de premie betrekking heeft. De premie wordt geheven over de lonen van de werknemers die bij een werkgever in dienst zijn.

Een werkgever kan vrijstelling aanvragen van de gedifferentieerde WAO-premie. In dat geval schrijft de wet voor dat een werkgever zelf verantwoordelijk is voor de uitbetaling van de WAO-uitkering aan de zieke werknemer (eigenrisicodragerschap WAO). Deze mogelijkheid tot eigenrisicodragerschap WAO geldt alleen voor WAO-uitkeringen die gedurende het tweede tot en met zesde ziektejaar worden verstrekt. De werkgever heeft ook hier de mogelijkheid om de kosten van de WAO-uitkering te verzekeren bij derden.

Voor alle WAO-uitkeringen die langer dan vijf jaar lopen is het niet mogelijk vrijstelling van de premiebetaling aan te vragen. UWV verzorgt alle WAO-uitkeringen die langer dan vijf jaar lopen en heft bij alle werkgevers een vaste basispremie. Deze premie is gebaseerd op het totale aantal WAO-uitkeringen dat vanwege het zevende of la-

⁵ Gemiddelde loon over de laatste dertien weken.

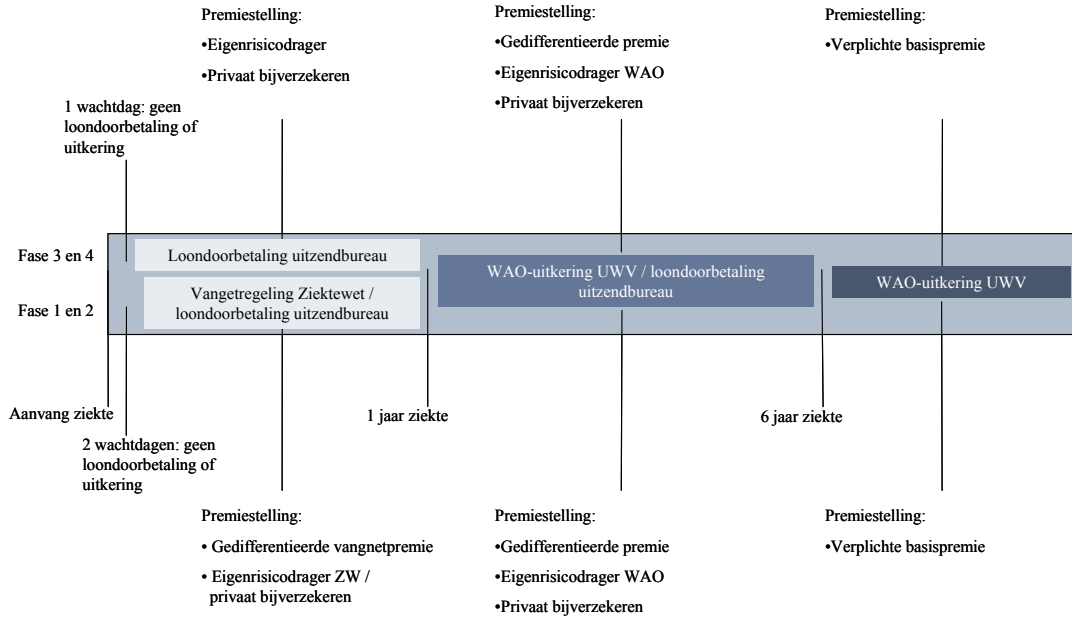
tere ziektejaren wordt verstrekt en is voor iedere werkgever gelijk. De invloed van een individuele werkgever of afzonderlijke branche op deze premie is daarmee zeer gering.

Opnieuw geldt dat bovenstaande regelgeving omtrent premiedifferentiatie zonder uitzonderingen van toepassing is op uitzendkrachten in fase 3-4. De Wet PEMBA is eveneens van toepassing op deze groep arbeidskrachten. Voor uitzendkrachten in fase 1-2 geldt een andere regeling, omdat zij geen recht hebben op loondoorbetaling gedurende het eerste ziektejaar. Zij ontvangen daarentegen een uitkering volgens de vangnetregeling van de Ziektewet. Deze uitkeringen worden doorbelast aan de uitzendbureaus, in de zin dat zij hiervoor een premie zijn verschuldigd die UWV ieder jaar vaststelt op basis van het verzuimrisico in de uitzendbranche van twee jaar eerder. Deze premie is niet gedifferentieerd naar individueel uitzendbureau, maar er wordt wel onderscheid gemaakt tussen drie premieklassen (korting, midden en opslag). Afhankelijk van het verzuimpercentage van uitzendkrachten in fase 1-2 (het verzuimrisico), deelt UWV de uitzendbureaus in één van deze drie klassen in.

Uitzendbureaus krijgen vanaf 1 juli 2003 de mogelijkheid om alle kosten voor het eerste ziektejaar van uitzendkrachten in fase 1-2 ook voor eigen rekening te nemen. Zij zijn dan vrijgesteld van de ZW-premie voor uitzendkrachten in fase 1-2, maar zijn wel verantwoordelijk voor de doorbetaling van 91 procent van het dagloon van zieke uitzendkrachten in fase 1-2. Ze hebben de mogelijkheid deze kosten volledig zelf te dragen als eigenrisicodragers ZW of zich privaat voor deze kosten te verzekeren.

Het wettelijk kader inzake loondoorbetaling, eigenrisicodragerschap en premiedifferentiatie wordt nog eens kort schematisch weergegeven in figuur 2.1.

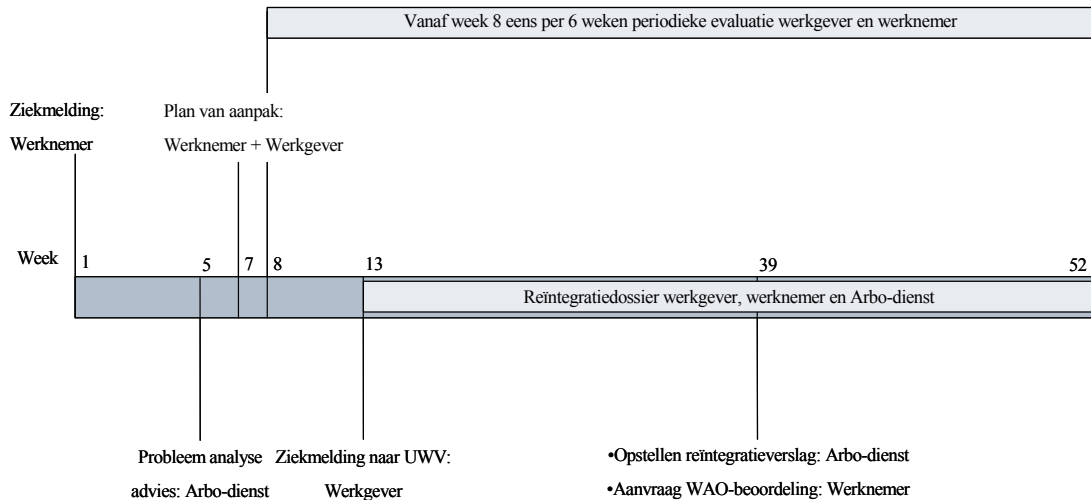
Figuur 2.1 Loondoorbetaling en premiestelling voor uitzendkrachten in de verschillende fasen van het ziekteverzuim



2.4 Verzuimbegeleiding en reïntegratie

Om de instroom in de WAO te beperken en reïntegratie te bevorderen, is op 1 april 2002 een nieuwe wet in werking getreden op het gebied van verzuimbegeleiding: de Wet verbetering Poortwachter (WvP). Deze wet schrijft een verplicht proces voor van verzuimbegeleiding van werknemers waarin de stappen worden onderscheiden die in figuur 2.2 schematisch worden weergegeven. In het tekstkader eronder worden deze stappen nader beschreven.

Figuur 2.2 Schematisch overzicht verplichte verzuimbegeleiding in het kader van de Wet verbetering Poortwachter.



Tijdschema:

Dag 1: Ziekmelding

De werknemer meldt zich ziek bij de leidinggevende of een andere, tevoren aangewezen persoon.

Dag 1-3: Melding bij arbodienst

Na ontvangst van de ziekmelding geeft de werkgever deze door aan de arbodienst.

Dag 1-5: Inschatting

De arbodienst maakt een inschatting van de ernst van het verzuim. Als meer informatie nodig is neemt de arbodienst zelf telefonisch contact op met de werknemer.

Week 1-2: Oproep spreekuur

Op basis van de geprotocolleerde selectiecriteria bepaalt de arbodienst of het nodig is de zieke werknemer op te roepen voor het spreekuur van de bedrijfsarts. Werkgever en werknemer kunnen ook zelf een afspraak met de bedrijfsarts maken.

Week 3-6: Probleemanalyse en reintegratieadvies

Als de werknemer wordt opgeroepen voor het spreekuur, stelt de bedrijfsarts in overleg met hem of haar een voorlopig reintegratieadvies op. Samen kijken ze hoe de werknemer zo snel mogelijk het werk kan hervatten en welke specifieke deskundigheid (bijvoorbeeld van een bedrijfspsycholoog of bedrijfsfysiotherapeut) daarbij nodig is. Na ieder spreekuur ontvangt de werkgever een kort reintegratieadvies.

Bij langdurig ziekteverzuim (langer dan twee weken) stellen de deskundigen van de arbodienst een uitgebreidere probleemanalyse op, met een uitgebreid reïntegratieadvies. Deze worden in week 6 doorgegeven aan werkgever en werknemer.

Week 6-8: Plan van aanpak

De werkgever is verantwoordelijk voor het opstellen van een plan van aanpak, in overleg met de zieke werknemer. Het plan bevat een uitgebreide opsomming van alle belangrijke gegevens van werkgever en werknemer, informatie over de reïntegratieactiviteiten, het doel op langere termijn en de wijze waarop het doel bereikt moet worden.

Week 8: Reïntegratiedossier

Voor elke werknemer die langdurig verzuimt wordt een reïntegratiedossier aangelegd. Dit dossier bevat alle documenten over het ziekteverzuim, het herstel en de reïntegratie van de werknemer. De werkgever is verantwoordelijk voor dit dossier. Het medisch gedeelte wordt door de arbodienst beheerd.

Week 8: Reïntegratieteam

Bij langdurig verzuim (langer dan twee weken) of wanneer langdurig verzuim dreigt, schakelt de arbodienst het reïntegratieteam in. De arbodienst stelt een case-manager aan en stelt in overleg met de werkgever vast wie wanneer welke activiteiten onderneemt en bijhoudt. Ook de werkgever wordt aangespoord een case-manager aan te stellen voor het maken en afstemmen van afspraken en het bewaken van de voortgang.

Week 37: Reïntegratieverslag

In het reïntegratieverslag worden alle gegevens, activiteiten, het verloop en het resultaat vastgelegd. Tevens wordt een actueel oordeel over de situatie van de zieke werknemer opgesteld. UWV gebruikt dit verslag als basis voor de toetsing van een aanvraag voor een WAO-uitkering.

Week 8-52: Voortgangsoverleg

Werknemer en werkgever overleggen iedere zes weken over de stand van zaken, voortgang en eventuele aanpassingen van de afspraken en stellen de arbodienst op de hoogte.

Bovenstaande procedure is de standaardprocedure wanneer niet voor het eigenrisicodragerschap WAO wordt gekozen door de werkgever. Wanneer een werkgever eigenrisicodragers WAO is voor het tweede tot en met zesde ziektejaar, dient de werknemer geen WAO-aanvraag in week 37 in, maar gebeurt dit in week 37 van het zesde ziektejaar. Het reïntegratietraject wordt dan vanzelfsprekend voortgezet in het tweede tot en met het zesde ziektejaar.

De belangrijkste verantwoordelijkheden van de werkgever in het reïntegratieproces zijn het opzetten van een goede ziekmeldingsprocedure, het controleren van de inzet van de arbodienst, het nakomen van de adviezen van de arbodienst en het aanbieden van passende arbeid. Voor werknemers zijn de belangrijkste verantwoordelijkheden

het opvolgen van advies van de arbodienst, het meewerken aan reïntegratieactiviteiten en het accepteren van passende arbeid.

Werkt de werknemer onvoldoende mee aan de reïntegratie dan kan de werkgever de loondoorbetaling stopzetten. UWV kan besluiten de WAO-uitkering niet of slechts gedeeltelijk toe te kennen. Wanneer de werkgever onvoldoende inzet vertoont voor de reïntegratie van de zieke werknemer, kan UWV de loondoorbetalingsplicht met maximaal een jaar verlengen.

Bovenstaande beschrijving van de WvP is geheel van toepassing op uitzendkrachten in fase 3-4. Voor uitzendkrachten in fase 1-2 is de situatie anders. Omdat bij ziekte het dienstverband van deze uitzendkrachten afloopt, hebben uitzendbureaus jegens hen geen verplichtingen op het gebied van verzuimbegeleiding en reïntegratie. De verantwoordelijkheid voor verzuimbegeleiding en reïntegratie ligt bij UWV. UWV maakt hierbij geen onderscheid tussen uitzendkrachten in fase 1-2 die vallen onder sector 52 en uitzendkrachten die onder een andere sector vallen.

Tot aan juli 2001 was het verzuim- en reïntegratiebeleid van UWV voor uitzendkrachten in fase 1-2 beperkt. De zogenoemde OZU-procedure voorzag in het registreren van de ziekmelding, het beoordelen van de plausibiliteit van de ziekmelding, het uitvoeren van verzuimcontroles en het betalen van de ZW-uitkering. In de OZU-procedure was dus geen aandacht voor activering, verzuimbegeleiding en reïntegratie.

Vanaf juli 2001 werkt UWV met een nieuw verzuim- en reïntegratieprotocol voor uitzendkrachten in fase 1-2, genaamd ERNST: Effectief Reïntegreren Nieuw Stijl. Onderstaand tekstkader geeft de verschillende stappen uit dit protocol weer.

UWV ontvangt van het uitzendbureau de ziekmelding van een uitzendkracht fase 1-2. Idealiter gebeurt dit op dezelfde dag als de ziekmelding bij het uitzendbureau. Op basis van het verzuimverleden van de zieke uitzendkracht deelt UWV de uitzendkracht in een risicogroep: hoog, midden of laag. Een belteam van UWV belt dezelfde dag nog of uiterlijk binnen drie dagen uitzendkrachten in fase 1-2 uit de categorie Hoog. Uitzendkrachten in fase 1-2 in de categorie Midden ontvangen binnen drie dagen een schriftelijke Eigen Verklaring die zij in moeten sturen. Voor uitzendkrachten in de categorie Laag wordt nog geen actie ondernomen. Indien deze uitzendkrachten na vier dagen nog ziek zijn ontvangen zij alsnog een Eigen Verklaring of neemt het belteam alsnog contact met hen op.

Afhankelijk van de uitkomst van het telefoongesprek roept UWV de zieke uitzendkracht op voor een spreekuur bij de verzekeringsarts na de eerste week. In andere gevallen neemt het belteam na de eerste week (nogmaals) telefonisch contact op. Tijdens dit telefonisch contact worden afspraken gemaakt over een hervattingsdatum. Indien dit niet lukt, wordt de uitzendkracht opgeroepen

voor een afspraak bij de verzekeringsarts na week 2. De verzekeringsarts onderzoekt de zieke uitzendkracht en stelt een reïntegratieplan op.

ERNST voldeed op grote lijnen al aan de voorwaarden die de WvP stelt. Met de invoering van de WvP is ERNST iets uitgebreid. Het belangrijkste verschil tussen het poortwachtersmodel en ERNST is dat een verzekeringsarts minimaal eens in de zes weken contact heeft met de zieke uitzendkracht. Daarnaast zijn de mogelijkheden voor interventie in het eerste ziektejaar uitgebreid.

Wanneer een uitzendbureau eigenrisicodragend ZW is, is het uitzendbureau ook verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en vroegtijdige reïntegratie van uitzendkrachten in fase 1-2.

2.5 Samenvatting

Het wettelijk kader waarbinnen het arbo-, preventie- en reïntegratiebeleid binnen de uitzendbranche wordt vormgegeven, bestaat uit verschillende wetten. De belangrijkste zijn:

- De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet);
- De Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI);
- Burgerlijk Wetboek (BW);
- De Wet uitbreiding loondoorbetalingsplicht bij ziekte (WULBZ);
- De Ziektewet (ZW);
- De Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO);
- De Wet premiedifferentiatie en marktwerking bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (PEMBA);
- De Wet verbetering poortwachter (WvP);
- De Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA).

Arbeidsomstandigheden en preventie

In de uitzendbranche is sprake van een driehoeksverhouding werkgever – uitzendkracht – inlener. Hierdoor heeft de feitelijke werkgever van de uitzendkracht (het uitzendbureau) geen directe invloed op de arbeidsomstandigheden waaronder de uitzendkracht werkt. Het uitzendbureau heeft een doorgeleidingsplicht van een beschrijving van de gevaren en risicobeperkende maatregelen op de in te nemen arbeidsplaats bij de inlener.

Loondoorbetaling, eigenrisicodragerschap en premiedifferentiatie

Het beschreven wettelijk kader is van toepassing op alle werknemers in loondienst in Nederland. Voor uitzendkrachten in fase 3-4 gelden dan ook dezelfde regels als voor werknemers die in loondienst zijn bij de inlener. De WULBZ is niet van toepassing op uitzendkrachten in fase 1-2. Voor hen treedt de vangnetregeling van de ZW in werking. Daarmee neemt deze groep uitzendkrachten een bijzondere plaats in.

Omdat het dienstverband van uitzendkrachten in fase 1-2 bij ziekte afloopt, zijn uitzendbureau's niet verplicht het loon bij ziekte door te betalen. Deze uitzendkrachten ontvangen na twee wachtdagen gedurende het eerste ziektejaar een uitkering krachtens de vangnetregeling van de Ziektewet. Deze uitkering wordt aan de uitzendbureaus via een premieverplichting doorbelast. Deze premie is niet gedifferentieerd voor individuele uitzendbureaus, maar er wordt wel onderscheid gemaakt naar premieklassen. Vanaf het tweede ziektejaar is het reguliere wettelijk kader ook op uitzendkrachten in fase 1-2 van toepassing. Met ingang van 1 juli 2003 wordt de mogelijkheid tot eigenrisicodragerschap ZW geïntroduceerd voor het eerste ziektejaar van uitzendkrachten in fase 1-2.

Verzuimbegeleiding en reïntegratie

Uitzendbureaus zijn alleen verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en reïntegratie van uitzendkrachten in fase 3-4. Voor uitzendkrachten in fase 1-2 ligt de verantwoordelijkheid voor verzuimbegeleiding en reïntegratie bij UWV. Wanneer een uitzendbureau eigenrisicodrager ZW wordt, is het uitzendbureau ook verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en reïntegratie van uitzendkrachten in fase 1-2.

3 Registratie ziekteverzuim

3.1 Inleiding

In de uitzendbranche gelden verschillende procedures ziekmelden voor uitzendkrachten in fase 1-2 en uitzendkrachten in fase 3-4. Dit heeft tot gevolg dat er verschillende organisaties zijn die het ziekteverzuim onder uitzendkrachten registreren. Deze registraties verschillen onderling. De belangrijkste verschillen zijn dat voor de registraties uiteenlopende definities worden gebruikt en dat iedere registratie betrekking heeft op een ander deelsegment van de totale uitzendpopulatie.

In dit hoofdstuk gaan we in op de procedures ziekmelden die gelden in de uitzendbranche. Daarnaast komen de gegevens die verschillende instanties registreren over het ziekteverzuim van uitzendkrachten aan de orde. Het gaat om registraties van het CBS, UWV, arbodiensten en uitzendbureaus. Iedere registratie wordt in een aparte paragraaf toegelicht. Vervolgens doen we enkele aanbevelingen voor de registratie die in het kader van het voorgenomen arboconvenant wenselijk is. In de samenvatting en conclusies worden de procedures ziekmelden kort beschreven en de verschillende registraties nogmaals naast elkaar gezet.

3.2 Procedures ziekmelden

Zowel voor uitzendkrachten in fase 1-2 als voor uitzendkrachten in fase 3-4 geldt dat zij zich ziek melden bij het uitzendbureau (en soms ook bij de inlener, dat is afhankelijk van het uitzendbureau). Het uitzendbureau geeft de ziekmelding door aan de arbodienst (fase 3-4) dan wel UWV (fase 1-2). Voor uitzendkrachten in fase 3-4 geldt dat zij zich betermelden bij het uitzendbureau en dat het uitzendbureau contact opneemt met de arbodienst. Uitzendkrachten in fase 1-2 melden zich direct bij UWV beter.

Over bekendheid met deze procedures zeggen uitzendkrachten het volgende: tien procent van de uitzendkrachten geeft aan dat zij niet op de hoogte zijn gebracht van de procedures rond ziekmelden. Van de uitzendkrachten denkt 25 procent dat zij geen recht hebben op een uitkering wanneer zij zich ziek melden, terwijl zeventien procent het niet weet. Overigens houdt dit niet in dat zij als zij ziek zijn geen ziekteuitkering ontvangen. Uitzendkrachten in fase 3-4 weten vaker dan uitzendkrachten in fase 1-2 dat zij recht hebben op een uitkering.

Knelpunten rondom de werking van deze procedures zijn de volgende:

- De procedure voor uitzendkrachten in fase 1-2 is tweeledig omdat zij zich bij een andere organisatie moeten beter melden (UWV) dan de organisatie waar zij zich ziek hebben gemeld (uitzendbureau). Een zuivere registratie van het ziekteverzuim onder deze groep vergt dan ook allereerst veel voorlichting. Verschillende uitzendbureaus vermoeden dat betermeldingen niet altijd door uitzendkrachten in fase 1-2 doorgegeven worden, waardoor deze uitzendkrachten onterecht als ziek geregistreerd staan.
- UWV en arbodiensten geven in de interviews aan dat het doorgeven van ziek- en betermeldingen van uitzendbureaus aan arbodiensten vertraagd is, waardoor de verzuimgegevens niet altijd actueel zijn. Bovendien bestaat het vermoeden bij UWV en arbodiensten dat kortdurende ziekmeldingen niet altijd gemeld worden.

3.3 Registratie CBS

Het CBS ondervraagt ieder kwartaal ongeveer zeventien duizend bedrijven over het ziekteverzuimpercentage binnen de onderneming. Het ziekteverzuimpercentage geeft het aantal door ziekte verzuimde dagen van werknemers in loondienst weer, in procenten van het totaal aantal beschikbare dagen van die werknemers in het kwartaal. Het verzuim na één jaar ziekte dient niet te worden meegeteld. Bedrijven mogen het percentage ziekteverzuim zowel berekenen op basis van kalenderdagen als op basis van werkdagen. Aangenomen mag worden dat deze twee wijzen van berekening leiden tot gemiddeld dezelfde ziekteverzuimpercentages in de gepubliceerde uitkomsten.

Het CBS maakt bij de berekening van het ziekteverzuim onderscheid naar 118 bedrijfsklassen en negen grootteklassen, maar de rapportage van het CBS is tot op heden minder gedetailleerd en er zijn dan ook geen gegevens beschikbaar over het verzuim in de uitzendbranche. Per ultimo april 2003 komen deze gegevens wel beschikbaar. Het betreft dan evenwel alleen verzuim onder intern personeel en onder uitzendkrachten in fase 3-4. Het CBS registreert geen gegevens over de aard en oorzaken van het ziekteverzuim.

Op dit moment voert het CBS een vooronderzoek uit onder de naam “Statistisch Bestand Ziekteverzuim” naar de bruikbaarheid van gegevens van arbodiensten om ziekteverzuim te berekenen. De eerste resultaten van dit onderzoek zijn hoopvol: de betrokken zes arbodiensten dekken meer dan 75 procent van de Nederlandse werknemerspopulatie. Een probleem is wel dat bepaalde bedrijfstakken ondervertegenwoordigd zijn bij deze zes arbodiensten. Verder blijkt dat de arbodiensten beschikken over een centrale informatievoorziening of deze aan het opzetten zijn. Dit vergroot de on-

derlinge vergelijkbaarheid van de verzuimgegevens, zodat een betrouwbaarder totaalbeeld van het ziekteverzuim kan worden verkregen bij samenvoeging van de gegevens. Tenslotte bevestigt het indicatief berekende ziekteverzuimpercentage de veronderstelling dat de gegevens van arbodiensten een geschikte bron vormen voor de verzuimstatistiek van CBS. CBS heeft wel de indruk dat niet al het korte verzuim geregistreerd wordt. Dit heeft een geringe invloed op het verzuimpercentage, maar blijkt vooral uit de verhouding tussen kortdurend en langdurend verzuim.

Op dit moment voert CBS ook gesprekken met UWV voor het gebruik van gegevens over meldingen in het kader van de WvP en ziektegevallen onder de vangnetregeling. Bij het gebruik van de poortwachtergegevens verwacht CBS problemen omdat gebleken is dat niet alle werkgevers deze meldingen doorgeven. Bij het gebruik van vangnetgegevens verwacht CBS geen problemen.

Een voordeel van gebruik van gegevens van arbodiensten en UWV is, buiten het verminderen van de enquêtedruk onder bedrijven, dat verzuimgegevens ook naar persoonskenmerken beschikbaar komen. Tot op heden publiceert CBS alleen verzuimgegevens naar persoonskenmerken voor de rijkssectoren.

3.4 Registratie UWV

UWV is verantwoordelijk voor de registratie van ziekteverzuim onder uitzendkrachten in fase 1-2. UWV beschikt onder andere over de volgende gegevens:

- Geslacht;
- Leeftijd;
- NAW;
- Dienstverband;
- Uitzendbureau;
- Bedrijfsgrootte uitzendbureau;
- Regio (postcode);
- Duur ziektemelding (datum uitstroom – datum instroom);
- Premiegroep (administratief/medisch, technisch/productie);
- Klacht- en diagnose (gecodeerd).

UWV houdt een afzonderlijke registratie bij van uitzendkrachten in fase 1-2 die vallen onder sector 52 en uitzendkrachten die onder een andere sector vallen. Dit hangt samen met het feit dat de schadelast voor deze laatste groep uitzendkrachten wordt verhaald op de sector waarin zij werkzaam zijn geweest.

UWV registreert ook meldingen van alle werknemers in Nederland die meer dan 91 dagen (13 weken) ziek zijn⁶. Deze registratie betreft dus ook uitzendkrachten in fase 1-2 en uitzendkrachten in fase 3-4.

Sinds enige tijd levert UWV verzuimgegevens aan uitzendbureaus in factsheets. Daarop staat informatie over het ziekteverzuim van het betreffende uitzendbureau. Deze cijfers betreffen het risicopercentage en de toekenningsfrequentie. Het *risicopercentage* is het aantal door ziekte verzuimde kalenderdagen van de lopende ZW-toekenningen, gedeeld door het gemiddeld aantal dienstverbanden per dag vermenigvuldigd met het aantal kalenderdagen. De *toekenningsfrequentie* is het aantal toekenningen ZW gedeeld door het gemiddeld aantal dienstverbanden, genormeerd naar een jaar.

Een zuivere vergelijking tussen het risicopercentage van UWV en het verzuimpercentage van CBS is niet zonder meer mogelijk. Dit is het gevolg van de verschillende berekeningsmethoden die beide instanties hanteren en het verschil in de mate waarin het verzuim van uitzendkrachten in fase 1-2 in de berekeningen is meegenomen.

Bij de berekening van het risicopercentage rekent UWV de verzuimdagen niet tot het totaal aantal beschikbare dagen (er is dan namelijk geen sprake meer van een dienstverband), terwijl het CBS verzuimdagen wel rekent tot het totaal aantal beschikbare dagen van werknemers. Hierdoor biedt de UWV-berekening een overschatting van het verzuimpercentage in vergelijking tot de CBS-gegevens.

Tegelijkertijd is er bij de UWV-berekening sprake van een onderschatting ten opzichte van de CBS-cijfers doordat alle ziektedagen van ziektegevallen van minder dan drie dagen niet meegenomen worden als ziektedagen. CBS neemt alle ziektedagen mee. Bij UWV zijn wel cijfers bekend over verzuim korter dan drie dagen. Het is dus mogelijk beide definities beter op elkaar aan te laten sluiten.

In het volgende hoofdstuk, waarin we de ziekteverzuimgegevens presenteren, corrigeren we het risicopercentage van UWV voor deze verschillen om toch een vergelijking te kunnen maken met het verzuimpercentage van CBS.

Naast factsheets levert UWV sinds begin 2003 ook jaarlijks overzichtslijsten aan uitzendbureaus. Deze overzichtslijsten bevatten namen van uitzendkrachten die op dat

⁶ Met uitzondering van werknemers in dienst van werkgevers die eigenrisicodrager zijn voor de eerste vijf jaar WAO-uitkering.

moment bij UWV als ziek geregistreerd staan. Dit geeft uitzendbureaus een handvat om te controleren of deze uitzendkrachten ook nog daadwerkelijk ziek zijn.

3.5 Registratie arbodiensten

Een belangrijke taak van arbodiensten is het registreren van ziekteverzuim van alle werknemers van de bij de dienst aangesloten organisaties. Voor de uitzendbranche betekent dit dat arbodiensten verantwoordelijk zijn voor de verzuimregistratie van intern personeel en uitzendkrachten in fase 3-4.⁷

Arbodiensten beschikken onder andere over de volgende gegevens:

- Geslacht;
- Leeftijd;
- NAW;
- Uitzendbureau;
- Dienstverband;
- Bedrijfsgrootte uitzendbureau;
- Regio (postcode);
- Duur ziektemelding(datum uitstroom ZW – datum instroom ZW);
- Klacht- en diagnose (gecodeerd);
- Oorzaak (privé / arbeidsgerelateerd)⁸.

De grootste arbodienst die actief is voor de uitzendbranche stelt ieder kwartaal in opdracht van de ABU een brancherapportage op. In deze rapportage wordt een vergelijking gemaakt tussen de uitzendbranche en de sector overige zakelijke dienstverlening enerzijds en tussen de uitzendbranche en alle bij de arbodienst aangesloten bedrijven anderzijds. De rapportage bevat zowel verzuimpercentages als de meldingsfrequentie. Het verzuimpercentage is hierbij volgens de CBS-definitie berekend: het aantal door ziekte verzuimde kalenderdagen, in procenten van het totaal aantal beschikbare kalenderdagen van de werknemers in het kwartaal. De meldingsfrequentie is het aantal in een kwartaal aangevangen verzuimgevallen gedeeld door het aantal personeelsleden, genormeerd naar de periode van een jaar. Combinatie van beide cijfers geeft een indicatie voor de gemiddelde duur van het verzuim. De meldingsfrequentie wordt vooral bepaald door het kortdurend verzuim en het verzuimpercentage door het langdurend verzuim.

⁷ Als een uitzendbureau in de toekomst kiest voor het eigenrisicodragerschap voor uitzendkrachten in fase 1-2 is de arbodienst ook verantwoordelijk voor de registratie van het verzuim onder dit type uitzendkrachten.

⁸ Alleen bij langdurig verzuim (langer dan 2 weken).

Ondanks het feit dat arbodiensten het verzuimpercentage onder uitzendkrachten in fase 3-4 volgens CBS-definitie (dus inclusief wachtdagen en ziektedagen) berekenen, is er toch sprake van een onderschatting van het verzuimpercentage. Dit heeft in de eerste plaats te maken met het feit dat veel uitzendkrachten in fase 3 een tijdelijk contract hebben dat afloopt gedurende de ziekte. Na afloop van het contract ontvangen deze uitzendkrachten een uitkering op basis van de vangnetregeling van de Ziektewet en wordt het verzuim van deze uitzendkrachten niet meer door arbodiensten geregistreerd. De ziektedagen en beschikbare kalenderdagen van deze uitzendkrachten vallen weg uit het verzuimpercentage. Absoluut gezien is dit aantal dagen even groot, maar omdat het totaal aantal ziektedagen kleiner is dan het totaal aantal beschikbare dagen heeft het relatief gezien meer invloed op het aantal ziektedagen. Dit heeft een drukkende werking op het geregistreerde verzuimpercentage. Bovendien bestaat zowel bij CBS als bij de arbodiensten zelf het vermoeden dat niet al het kortdurend verzuim bij arbodiensten gemeld wordt.

3.6 Registratie uitzendbureaus

Een aantal uitzendbureaus voert een verzuimregistratie voor uitzendkrachten in fase 3-4. Enkel van hen registreren bovendien ook verzuimgevallen van uitzendkrachten in fase 1-2. Het betreft uitzendbureaus die binnen de branche kunnen worden getypeerd als voorlopers op het gebied van verzuim- en reïntegratiebeleid⁹.

De verzuimregistratie van de uitzendbureaus dient vooral om individuele uitzendkrachten tijdens ziekte te kunnen volgen; het bevat dus individuele gegevens. Daarnaast wordt een verzuimregistratie op vestigingsniveau bijgehouden om verzuimcijfers voor afzonderlijke inleners vast te stellen. Dit verzuimcijfer kan voor de uitzendbureaus een aanleiding zijn om met de inlener over beter arbo- en preventiebeleid te onderhandelen. Het berekenen van verzuimpercentages voor uitzendkrachten in fase 1-2 door uitzendbureaus wordt bemoeilijkt omdat uitzendkrachten zich alleen bij UWV hersteld hoeven te melden.

⁹ In het kader van de casestudie naar goede praktijkvoorbeelden hebben wij met negen uitzendbureaus gesproken die een dergelijke verzuimregistratie voeren. Zie hoofdstuk 7.

3.7 Aanbevelingen voor een gewenste registratie

De registratie van ziekteverzuim in de uitzendbranche gebeurt op dit moment op een versnipperde wijze: UWV registreert alleen verzuim van uitzendkrachten in fase 1-2 en CBS en arbodiensten registreren alleen verzuim van intern personeel en uitzendkrachten in fase 3-4. Bovendien sluiten de verzuimdefinities die de verschillende instanties hanteren niet op elkaar aan. Daar komt nog bij dat verschillende registrerende instanties zoals UWV, het CBS en de arbodiensten het idee hebben dat niet alle ziekteverzuim daadwerkelijk en tijdig worden gemeld.

Om tot een optimaal inzicht in de zieke uitzendpopulatie op brancheniveau te komen, zijn de volgende acties gewenst:

- Bewerkstelligen dat alle ziekmeldingen daadwerkelijk en op tijd plaatsvinden. Verzuim wordt vaak laat gemeld en de indruk bestaat bij UWV, arbodiensten en CBS dat kortdurend verzuim niet altijd gemeld wordt.
- Uitbreiden van het onderzoek “Statistisch Bestand Ziekteverzuim” met gegevens over ziekteverzuim uitzendkrachten uit bestanden van UWV en voortzetten van dit onderzoek. Hiermee komen consistente gegevens van werknemers en uitzendkrachten beschikbaar.
- De registratiegegevens uitbreiden met baan- en inlenergegevens, zodat ook inzicht wordt verkregen in het ziekteverzuim naar soort baan en soort inlener.

Het in het kader van bestaande acties uitbreiden van de registratieformulieren van UWV en arbodiensten is in onze ogen niet zinvol. Deze uitbreiding heeft waarschijnlijk tot gevolg dat meer bestandsvervuiling ontstaat dan dat er extra informatie vrijkomt. De extra gegevens zijn namelijk geen voorwaarde voor het al dan niet verkrijgen van een uitkering of goede verzuimbegeleiding. Het is dan ook aanbevelenswaardig te onderzoeken in hoeverre de registratiegegevens van UWV of arbodiensten gekoppeld kunnen worden aan de plaatsingsregistratie van uitzendbureaus. Deze registraties verschillen evenwel per uitzendbureau, wat de koppeling bemoeilijkt. Omdat bepaalde plaatsingsgegevens ook aan UWV geleverd worden, achten we koppeling echter niet uitgesloten.

Een andere mogelijkheid is het inschakelen van een onafhankelijk bureau voor de verzuimregistratie¹⁰. Een dergelijk bureau biedt organisaties de mogelijkheid alle ziekmeldingen op één centraal punt door te geven. Het bureau zorgt dan zelf verder voor doorgifte aan derde partijen zoals UWV, arbodienst en verzekeraar. Daarnaast verzorgt

het bureau de complete registratie van en rapportage over ziekteverzuim. Aansluiting bij een dergelijk bureau biedt de uitzendbranche vergelijkbare verzuimcijfers voor uitzendkrachten in fase 1-2, uitzendkrachten in fase 3-4 en intern personeel.

3.8 Samenvatting en conclusies

Zowel voor uitzendkrachten in fase 1-2, als voor uitzendkrachten in fase 3-4 geldt dat zij zich ziek melden bij het uitzendbureau (en soms ook bij de inlener, dat is afhankelijk van het uitzendbureau). Het uitzendbureau geeft de ziekmelding door aan de arbodienst (fase 3-4) dan wel UWV (fase 1-2). Voor uitzendkrachten in fase 3-4 geldt dat zij zich betermelden bij het uitzendbureau en dat het uitzendbureau contact opneemt met de arbodienst. Uitzendkrachten in fase 1-2 melden zich direct bij UWV beter.

Er zijn twee belangrijke knelpunten bij de ziekmeldingsprocedure:

- Uitzendkrachten in fase 1-2 moeten zich bij een andere instantie beter melden, dan waar zij zich ziek melden. Tien procent van de uitzendkrachten geeft aan hiervan niet op de hoogte te zijn gebracht. Uitzendbureaus hebben het vermoeden dat uitzendkrachten in fase 1-2 soms onterecht als ziek bij UWV geregistreerd staan.
- CBS, arbodiensten en UWV hebben het vermoeden dat uitzendbureaus niet al het kortdurend verzuim aan hen doorgeven.

Er zijn vier actoren die in de branche ziekteverzuim registreren. Dit zijn het CBS, UWV, arbodiensten en uitzendbureaus. De registraties van deze organisaties verschillen onderling. De belangrijkste redenen zijn dat voor de verzuimcijfers uiteenlopende definities worden gebruikt en dat iedere registratie betrekking heeft op een ander deelsegment van de totale uitzendpopulatie.

Het CBS registreert het ziekteverzuim voor alle sectoren van de economie, waaronder de uitzendbranche. In het verzuimcijfer van het CBS is alleen het verzuim onder intern personeel en uitzendkrachten in fase 3-4 opgenomen. UWV registreert het volledige ziekteverzuim van uitzendkrachten in fase 1-2 (UWV publiceert alleen verzuimcijfers over verzuimgevallen vanaf drie dagen) en het verzuim van intern personeel en uitzendkrachten in fase 3-4 vanaf de dertiende verzuimweek. Arbodiensten registreren het ziekteverzuim van werknemers van alle bij hen aangesloten organisaties. In het geval van de uitzendbranche zijn dit de interne arbeidskrachten en de uitzendkrachten in fase 3-4. Enkele uitzendbureaus registreren voorts zelf welke uitzendkrachten (zowel fase 1-2 als fase 3-4) ziek zijn. Deze registraties bevatten veelal wel dezelfde variabelen,

¹⁰ Wij zijn op de hoogte van het bestaan van in ieder geval één dergelijke organisatie.

maar de codering van deze variabelen verschilt per instantie. Daarnaast hanteert elke instantie een eigen definitie en dus berekeningswijze voor het ziekteverzuim, waardoor de cijfers moeilijk vergelijkbaar zijn. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de verschillen in verzuimdefinities tussen het CBS, UWV en arbodiensten.

Tabel 3.1 Overzicht verzuimdefinities CBS, UWV en arbodiensten

	CBS	UWV ¹	Arbodienst
Verzuimgevallen korter dan drie dagen	+	-	+
Verzuimdagen bij beschikbare dagen	+	-	+
Meldingsfrequentie	-	+	+

¹ Het betreft hier het risicopercentage en de toekenningsfrequentie

Tabel 3.2 bevat een overzicht van de gegevens die UWV en arbodiensten¹¹ registreren.

Tabel 3.2 Overzicht registratiegegevens UWV en arbodiensten

Type kenmerk	Kenmerk	UWV	Arbodienst
Persoonskenmerken	Geslacht	X	X
	Leeftijd	X	X
	NAW	X	X
Bedrijfskenmerken	Uitzendbureau	X	X
	Dienstverband	X	X
	Bedrijfsgrootte	X	X
	Regio (postcode)	X	X
	Ziekteverzuim	X	X
	Aantal meldingen	X	X
	Ziekteuur (datum instroom – datum uitstroom)	X	X
	Premiegroep	X	
	Klacht- en diagnosecodes	X	X

Uit bovenstaande tabel blijkt dat arbodiensten en UWV grotendeels dezelfde gegevens registreren. Deze gegevens zijn op bepaalde aspecten wel anders gecodeerd. Het koppelen van beide bestanden zal daarom niet eenvoudig zijn, maar met behulp van hercoderen in onze ogen wel mogelijk. Ook CBS verwacht dat het gebruik van gegevens van zowel arbodiensten als UWV mogelijk is. Een vast format voor beide bronnen maakt de vergelijkbaarheid groter.

¹¹ Er bestaan overigens wel verschillen tussen arbodiensten onderling wat betreft de registratie van ziekteverzuim.

UWV stuurt maandelijks informatie in de vorm van factsheets over het ziekteverzuim op vestigingsniveau naar de uitzendbureaus. Deze factsheets worden niet altijd betrouwbaar geacht door de uitzendbureaus omdat de informatie niet geheel overeenkomt met de eigen informatie. Desalniettemin biedt dit initiatief van UWV uitzendbureaus wel perspectief. Daarnaast ontvangen uitzendbureaus jaarlijks overzichtslijsten van UWV met daarin de uitzendkrachten die bij UWV nog als ziek geregistreerd staan. Dit biedt uitzendbureaus een houvast om ziektegevallen te controleren.

De grootste arbodienst in de uitzendsector maakt ieder kwartaal een brancherapportage voor de ABU over het ziekteverzuim in de uitzendbranche op basis van informatie over de bij de dienst aangesloten bureaus. In deze rapportage wordt een vergelijking gemaakt tussen de uitzendbranche en de sector overige zakelijke dienstverlening enerzijds en tussen de uitzendbranche en alle bij de arbodienst aangesloten bedrijven anderzijds.

De uitzendbranche is gebaat bij een eenduidige registratie van het ziekteverzuim. Hierdoor is een vergelijking tussen verschillende uitzendkrachten mogelijk. Het onderzoek “Statistisch Bestand Ziekteverzuim” van het CBS biedt goede uitgangspunten voor consistente cijfers over ziekteverzuim. Het maakt vergelijking van verzuimcijfers tussen uitzendkrachten en werknemers beter mogelijk. Daarnaast biedt aanvulling met gegevens over de inlener extra informatie. Op bedrijfsniveau hebben uitzendbureaus dan een handvat om inleners aan te spreken op een hoog verzuimpercentage. De branche heeft een handvat om sectoren aan te spreken op een hoog verzuim onder uitzendkrachten in die sector.

Het is mogelijk dat uitzendbureaus zelf een eenduidige registratie bij gaan houden of dat er een koppeling plaatsvindt tussen de registratie van plaatsingen bij uitzendbureaus en de ziekmeldingen bij UWV en arbodiensten. Een andere mogelijkheid is het inschakelen van een onafhankelijk bureau voor de verzuimregistratie.

4 Ziekteverzuim in de uitzendbranche

Dit hoofdstuk beschrijft het ziekteverzuim en de WAO-instroom in de uitzendbranche. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de omvang van het verzuim op basis van de verschillende ziekteverzuimcijfers die in de uitzendbranche voorhanden zijn. Paragraaf 4.2 geeft een overzicht van de verzuimcijfers uitgesplitst naar verschillende baan- en persoonskenmerken. Paragraaf 4.3 behandelt het oneigenlijk en niet-gebruik van uitkeringen door uitzendkrachten. In de laatste paragraaf wordt de belangrijkste informatie nog eens op een rijtje gezet.

4.1 Omvang van het ziekteverzuim en WAO-instroom

Ziekteverzuim

Ziekteverzuim kent twee dimensies: de omvang van het verzuim en de frequentie van het verzuim. Zoals in het vorige hoofdstuk al is aangegeven, wordt de omvang van het verzuim gemeten met het verzuimpercentage, dat veelal is gedefinieerd als het aantal verzuimdagen als percentage van het totale aantal werkdagen. De meldingsfrequentie geeft informatie over het aantal malen dat uitzendkrachten zich in een jaar ziekmelden.

Tabellen 4.1 en 4.2 geven een overzicht van de beide ziekteverzuimcijfers die voor de uitzendbranche voorhanden zijn. Tevens zijn ter vergelijking de verzuimcijfers voor werknemers opgenomen. Het betreft registratiecijfers van UWV en arbodiensten, plus enquêtecijfers van het CBS en ECORYS-NEI. In het vorige hoofdstuk zijn de verschillen tussen de cijfers van het CBS, UWV en arbodiensten reeds besproken. Wanneer wij in het vervolg spreken over de enquête, dan wordt daarmee de ECORYS-NEI-enquête bedoeld.

Een vergelijking tussen de registratiecijfers van UWV en arbodiensten leert dat het *verzuimpercentage* onder uitzendkrachten in fase 1-2 iets hoger ligt dan onder uitzendkrachten in fase 3-4. Het cijfer van de arbodiensten geeft echter een onderschatting van het werkelijke verzuimpercentage vanwege de afloop van het contract van uitzendkrachten in fase 3. Onze inschatting is dat het verzuimpercentage van uitzendkrachten in fase 3-4 gelijk is aan of zelfs hoger ligt dan dat van uitzendkrachten in fase 1-2. In de cijfers uit de enquête onder uitzendkrachten komt dit tot uiting: het verzuim onder uitzendkrachten in fase 3-4 is hoger dan dat van uitzendkrachten in fase 1-2.

Zowel uit de cijfers van UWV en arbodiensten over de *meldingsfrequentie* als uit de enquêtegegevens blijkt dat uitzendkrachten in fase 3-4 zich vaker ziekmelden dan uitzendkrachten in fase 1-2. Wanneer we zowel het verzuimpercentage als de meldingsfrequentie in ogenschouw nemen, constateren we dat uitzendkrachten in fase 3-4 zich niet alleen kenmerken door een hoger ziekteverzuim, maar dat zij ook vaker ziek zijn dan uitzendkrachten in fase 1-2. Uit onze informatie blijkt niet dat het ziekteverzuim in de uitzendbranche de afgelopen jaren gestegen is.

Voor de vergelijking met het ziekteverzuim onder werknemers, zijn we voornamelijk aangewezen op informatie van arbodiensten en informatie uit de enquête onder werknemers. Beide bronnen tonen eenzelfde beeld: uitzendkrachten verzuimen meer dan werknemers en de meldingsfrequentie ligt ook hoger.

Tabel 4.1 Ziekteverzuimcijfers, inclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof

Bron	Verzuimpercentage			Meldingsfrequentie		
	Fase 1-2	Fase 3-4	Werknemers	Fase 1-2	Fase 3-4	Werknemers
Enquête CBS ¹	-	⁵	6,1	-	-	-
Registratie UWV, gecorrigeerd ²	8,3	-	-	1,6	-	-
Registratie Arbodiensten ³	-	7,9 ⁶	6,0	-	2,4	1,2
Enquête ECORYS-NEI ⁴	5,2	6,7	5,5	1,6	2,0	1,3

- Niet beschikbaar

¹ Gegevens 2001

² Dit cijfer is aan de CBS-definitie aangepast, zie bijlage voor de correctiemethodiek. Gegevens mei 2001 – april 2002

³ Gegevens oktober 2001 – september 2002

⁴ Gegevens oktober 2002 – december 2002

⁵ Dit cijfer komt ultimo april 2003 beschikbaar. Het betreft een cijfer inclusief verzuim van intern personeel van uitzendbureaus.

⁶ Onderschatting vanwege afloop contract uitzendkrachten in fase 3.

Tabel 4.2 Ziekteverzuimcijfers, exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof

Bron	Verzuimpercentage			Meldingsfrequentie		
	Fase 1-2	Fase 3-4	Werknemers	Fase 1-2	Fase 3-4	Werknemers
Enquête CBS ¹	-	⁵	5,4	-	-	-
Registratie UWV, gecorrigeerd ²	7,5	-	-	1,6	-	-
Registratie Arbeidsdiensten ³	-	6,9 ⁶	5,0	-	2,4	1,1
Enquête ECORYS-NEI ⁴	4,0	5,3	4,5	1,5	1,9	1,3

- Niet beschikbaar

¹ Gegevens 2001

² Dit cijfer is aan de CBS-definitie aangepast, zie bijlage voor de correctiemethodiek. Omdat UWV een andere definitie van zwangerschapsverlof hanteert, heeft UWV de cijfers geschat. Gegevens mei 2001 – april 2002

³ Gegevens oktober 2001 – september 2002

⁴ Gegevens oktober 2002 – december 2002

⁵ Dit cijfer komt ultimo april 2003 beschikbaar. Het betreft een cijfer inclusief verzuim van intern personeel van uitzendbureaus.

⁶ Onderschatting vanwege afloop contract uitzendkrachten in fase 3.

Een vergelijking tussen de enquêtegegevens en de gegevens uit de overige bronnen toont aan dat de enquêtecijfers voor alle groepen arbeidskrachten een lager verzuim en een lagere meldingsfrequentie aangeven. Het CBS heeft in het verleden onderzoek verricht naar de mogelijkheid om werknemers te enquêteren over hun verzuimgedrag om de enquêtelast onder bedrijven te verlichten. De resultaten van dit onderzoek toonden aan dat arbeidskrachten verzuim onderschatten. De enquêtegegevens zijn daarom minder geschikt om te vergelijken met de overige bronnen, maar een vergelijking tussen werknemers en uitzendkrachten op basis van de enquête is goed mogelijk.

Omdat de CBS-definitie en CBS-cijfers de meest gangbare ziekteverzuimcijfers zijn, zouden we in dit rapport graag deze cijfers gebruiken. In het vervolg van dit hoofdstuk zijn we echter veelal aangewezen op de enquêtecijfers, omdat een verdere uitsplitsing van de gegevens van het CBS, UWV en arbodiensten naar bijvoorbeeld baan- of persoonskenmerken niet aanwezig of niet beschikbaar is. Waar mogelijk vergelijken we de enquêtecijfers steeds met de eventueel beschikbare informatie van deze instanties.

WAO-instroom

Tabel 4.3 geeft een overzicht van de WAO-instroomcijfers die voor de uitzendbranche voorhanden zijn. We constateren dat de WAO-instroom onder uitzendkrachten hoger ligt dan onder werknemers, met name uitzendkrachten in fase 1-2 worden gekenmerkt door een hoge WAO-instroom.

Tabel 4.3 WAO-instroom 2001

	Instroompercentage
Fase 1-2	2,0
Fase 3-4	1,5
Werknemers	1,3

Bron: Registratiebestand, UWV.

4.2 Ziekteverzuim naar baan- en persoonskenmerken

4.2.1 Baankenmerken

Sector

De verschillende sectoren kenmerken zich door uiteenlopende verzuimpercentages, zowel voor werknemers als voor uitzendkrachten. Tabel 4.4 geeft een overzicht van de verschillen in verzuimpercentages en meldingsfrequentie per sector voor uitzendkrachten onderling en uitzendkrachten en werknemers.

Wanneer we het ziekteverzuim tussen uitzendkrachten onderling vergelijken, valt op dat het verzuimpercentage in de metalectro en horeca significant lager is. Tegelijkertijd is sprake van een significant lagere meldingsfrequentie in die sectoren in vergelijking tot alle andere sectoren. Het verzuim is verder relatief laag in de overige industrie. De sector zorg en welzijn kenmerkt zich door een hoge meldingsfrequentie onder uitzendkrachten.

In vergelijking met werknemers, verzuimen uitzendkrachten beduidend meer in de sector zorg en welzijn. Het ziekteverzuim van uitzendkrachten ligt beduidend lager in de metalectro. Voorts melden uitzendkrachten zich ten opzichte van werknemers aanmerkelijk vaker ziek in de sectoren groot- en detailhandel, vervoer en zorg en welzijn. Uitzendkrachten melden zich daarentegen beduidend minder vaak ziek in de schoonmaakbranche en metalectro.

Tabel 4.4 Ziekteverzuim naar sector

Sector	Uitzendkrachten onderling (verticaal) ¹		Uitzendkrachten vs. werknemers (horizontaal) ²	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Metalelectro	--	--	--	-
Voedingsindustrie				
Overige industrie	-	-		
Bouw- en installatiebedrijven				
Groot- en detailhandel			++	
Horeca	--	--		
Vervoer (incl. logistiek)			++	
Bank- en verzekeringswezen				
Overige zakelijke dienstverlening				
Overheid en openbaar bestuur				
Communicatie				
Schoonmaakbedrijven			--	
Zorg en welzijn	++		++	++
Anders			++	

- Significant minder op 10 procentniveau

-- Significant minder op 5 procentniveau

+ Significant meer op 10 procentniveau

++ Significant meer op 5 procentniveau

¹ Uitzendkrachten in een sector vs. uitzendkrachten in de andere sectoren

² Uitzendkrachten in een sector vs. werknemers in dezelfde sector

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI 2003.

Funcctie

Naast sector is ook het type werkzaamheden dat iemand verricht mogelijk van invloed op het ziekteverzuim. Daarom hebben we ook een uitsplitsing gemaakt van het verzuim naar type werkzaamheden. Deze uitsplitsing staat in tabel 4.5.

Het ziekteverzuim onder uitzendkrachten verschilt niet significant tussen functiecategorieën. De meldingsfrequentie is hoog onder uitzendkrachten die in een onderwijsfunctie werkzaam zijn. Ook uitzendkrachten met paramedische en administratieve functies kennen een relatief hoge meldingsfrequentie.

Het verzuimpercentage van uitzendkrachten verschilt voor geen van de functies significant van dat van werknemers. Er zijn wel verschillen in meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten en werknemers. Met name in administratieve en logistieke functies melden uitzendkrachten zich vaker ziek dan werknemers. Dit geldt ook voor uitzendkrachten die (para)medisch werk verrichten of werkzaam zijn als winkelpersoneel of in het onderwijs werken.

Tabel 4.5 Ziekteverzuim naar type functie

Type functie	Uitzendkrachten onderling		Uitzendkrachten vs. werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Administratief en kantoor	+		++	
(Para)medisch	+		+	
Technisch				
Logistiek/magazijn			++	
Productie				
Horeca				
Schoonmaak				
Winkelpersoneel			+	
Onderwijsfunctie	++		+	
Anders				
-	Significant minder op 10 procentniveau			
--	Significant minder op 5 procentniveau			
+	Significant meer op 10 procentniveau			
++	Significant meer op 5 procentniveau			

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

UWV maakt in haar registratie ook onderscheid naar functietype (premiegroepen): uitzendkrachten die administratief of medisch werk verrichten en uitzendkrachten die technisch of productiewerk verrichten. De cijfers van UWV laten zien dat het verzuimpercentage met name in de tweede premiegroep erg hoog is, maar dat de meldingsfrequentie in de eerste groep hoger is. Ook de enquêtegegevens laten zien dat de meldingsfrequentie in de functies administratief en (para)medisch hoger ligt.

Functionieniveau

Niet alleen het type functie is mogelijk van invloed op ziekteverzuim, ook het niveau van de functie. Als indicatie voor het functionieniveau zijn we in dit onderzoek uitgegaan van het voor de functie vereiste opleidingsniveau. Zowel het verzuimpercentage als de meldingsfrequentie onder uitzendkrachten die een functie op lager opleidingsniveau uitvoeren (tot mavo-niveau) is significant lager dan dat van uitzendkrachten met een hoger functionieniveau.

Uit tabel 4.6 blijkt verder dat het verzuimpercentage van uitzendkrachten en werknemers naar functionieniveau niet significant verschilt. Er zijn wel verschillen in meldingsfrequentie: alleen uitzendkrachten die een functie op lbo/vmbo/mavo niveau uitoefenen verzuimen niet significant vaker dan werknemers. Voor de overige functionieniveaus geldt dat uitzendkrachten zich significant vaker ziek melden.

Tabel 4.6 Ziekteverzuim per functieniveau

Voor functie vereiste opleidingsniveau	Uitzendkrachten		Werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Basisonderwijs	1,42	4,5%	1,06	4,4%
Lbo/vmbo/mavo	1,45	4,6%	1,10	4,3%
Havo/vwo	2,30	9,6%	0,95	8,8%
Mbo	1,91	5,6%	1,61	5,9%
Hbo/Wo	2,13	6,8%	1,41	5,2%

Bron: Enquête uitzendkrachten en eigen werknemers, ECORYS-NEI.

Organisatiegrootte

Dat ziekteverzuim per bedrijfsgrootte verschilt is bekend uit publicaties van het CBS en voorheen GAK. Uit deze publicaties blijkt dat het verzuimpercentage onder middelgrote bedrijven hoger was dan dat van kleine en grote bedrijven. Dit beeld wordt ondersteund door de uitkomsten van de enquête over het ziekteverzuim onder werknemers.

Een verklaring voor verschillen in verzuimpercentage voor verschillende grootteklassen wordt vaak gezocht in sociale controle en beleid: kleine bedrijven hebben een hoge mate van sociale controle, waardoor men zich minder snel ziek meldt. Bij grote bedrijven is veel minder sociale controle, maar bestaat vaak een goed opgezet verzuimbeleid, waardoor het verzuim minder is. In middelgrote bedrijven is minder sociale controle, maar vaak ook minder sprake van verzuimbeleid, waardoor het verzuimpercentage hier het hoogst is.

Het ziekteverzuim onder uitzendkrachten toont evenwel een andere samenhang met bedrijfsgrootten dan hiervoor is geschetst (zie tabel 4.7). Uitzendkrachten in kleine ondernemingen hebben een significant lager verzuimpercentage dan uitzendkrachten in grote ondernemingen. Een verklaring hiervoor is dat voor uitzendkrachten het verzuimbeleid van grote ondernemingen veelal niet van toepassing is.

De meldingsfrequentie verschilt niet significant tussen uitzendkrachten bij grote of bij andere bedrijven. De meldingsfrequentie verschilt wel tussen werknemers en uitzendkrachten: uitzendkrachten in kleine bedrijven en uitzendkrachten in grote bedrijven melden zich significant vaker ziek dan werknemers in diezelfde bedrijven.

Tabel 4.7 Ziekteverzuim naar organisatiegrootte

Organisatiegrootte	Uitzendkrachten		Werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
< 100 wn	1,64	3,6%	1,09	4,1%
100-500 wn	1,69	4,2%	1,76	7,7%
> 500 wn	1,89	8,1%	1,50	5,3%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

4.2.2 Persoonskenmerken

Geslacht

Naast baankenmerken spelen ook persoonskenmerken een belangrijke rol bij ziekteverzuim. In verschillende studies¹² is aangetoond dat geslacht een belangrijke verklarende factor is voor verschillen in ziekteverzuim. Uit UWV-cijfers (tabel 4.8) blijkt duidelijk dat onder uitzendkrachten in fase 1-2 mannen zich minder vaak ziekmelden en ook minder ziektedagen kennen dan vrouwen. Ook de enquêtegegevens laten een vergelijkbaar verschil tussen mannen en vrouwen onder uitzendkrachten zien (tabel 4.9). Zowel mannelijke als vrouwelijke uitzendkrachten melden zich daarnaast vaker ziek dan werknemers.

De in de tabellen opgenomen cijfers zijn niet gecorrigeerd voor zwangerschapsverlof. Een correctie hiervoor verkleint de verschillen tussen mannen en vrouwen, maar deze verschillen blijven zowel voor uitzendkrachten als voor werknemers significant.

Tabel 4.8 Ziekteverzuim uitzendkrachten in fase 1-2 naar geslacht

Geslacht	Meldingsfrequentie	Verzuimpercentage
Man	1,39	6,7%
Vrouw	1,80	10,3%

Bron: Registratiebestand UWV, correctie ECORYS-NEI.

Tabel 4.9 Ziekteverzuim naar geslacht

Geslacht	Uitzendkrachten		Werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Man	1,46	3,4%	1,06	2,9%
Vrouw	1,89	7,5%	1,71	8,4%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

¹² Onder andere: B&A-groep, 1999; Astri, 2001.

Leeftijd

Naast geslacht is mogelijk ook leeftijd een belangrijke factor in de verklaring van ziekteverzuim. Jongere werknemers zijn over het algemeen beter bestand tegen werkdruk en fysiek zware arbeidsomstandigheden. UWV-gegevens tonen aan dat dit ook voor uitzendkrachten opgaat (zie tabel 4.10). Het verschil in verzuimpercentage tussen uitzendkrachten jonger dan 25 jaar en uitzendkrachten tussen 46 en 55 jaar bedraagt ruim 6 procentpunt. Overigens laat de meldingsfrequentie een andere ontwikkeling met de loop der jaren zien. Jongeren melden zich vaker ziek dan oudere uitzendkrachten. De ziekteduur van oudere uitzendkrachten is echter langer.

Tabel 4.10 Ziekteverzuim uitzendkrachten in fase 1-2 per leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Meldingsfrequentie	Verzuimpercentage
Jonger dan 25 jaar	1,62	5,0%
25 tot 35 jaar	1,72	10,3%
36 tot 45 jaar	1,40	11,8%
Ouder dan 45 jaar	1,14	12,2%

Bron: Registratiebestand UWV, correctie ECORYS-NEI.

De enquêtegegevens over uitzendkrachten tonen een iets ander beeld (tabel 4.11). Met name uitzendkrachten in de leeftijdscategorieën 25 tot en met 34 jaar en 35 tot en met 44 jaar kennen een hoog verzuimpercentage. Deze groepen melden zich ook significant vaker ziek. Een vergelijking met werknemers leert dat met name de groep uitzendkrachten van 35 tot en met 44 jaar onder uitzendkrachten meer verzuimt. Zij melden zich ook vaker ziek dan werknemers, net als jongere uitzendkrachten tot 25 jaar.

Uitsplitsing van het verzuim naar geslacht en leeftijd (tabel 4.12) toont aan dat het hoge verzuim onder 25 tot 44-jarigen zowel bij uitzendkrachten als bij werknemers met name door vrouwen veroorzaakt wordt. Wanneer we significante verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers bekijken, verzuimen mannelijke uitzendkrachten tussen 35 en 44 jaar significant meer dan werknemers. Deze groep meldt zich ook vaker ziek, net als mannen tussen 25 en 34 jaar en vrouwen tot 25 jaar.

Tabel 4.11 Ziekteverzuim naar leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Uitzendkrachten		Werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Jonger dan 25	1,71	4,0%	1,14	3,1%
25 tot en met 34 jaar	2,16	7,3%	2,06	7,9%
35 tot en met 44 jaar	1,87	7,9%	1,50	5,2%
Ouder dan 45 jaar	1,00	4,3%	0,95	4,5%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Tabel 4.12 Ziekteverzuim naar geslacht en leeftijdscategorie

Geslacht	Leeftijdscategorie	Uitzendkrachten		Werknemers	
		Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Man	Jonger dan 25	1,33	3,3%	1,03	1,5%
	25 tot en met 34 jaar	2,00	2,4%	1,48	2,7%
	35 tot en met 44 jaar	1,75	6,7%	0,99	3,2%
	Ouder dan 45 jaar	0,53	1,4%	0,86	3,1%
Vrouw	Jonger dan 25	2,13	4,6%	1,26	5,0%
	25 tot en met 34 jaar	2,27	11,7%	2,57	13,8%
	35 tot en met 44 jaar	1,92	8,5%	1,81	6,9%
	Ouder dan 45 jaar	1,16	5,5%	1,06	6,3%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Vergelijking tussen de enquêtecijfers en de UWV-cijfers over het ziekteverzuim naar geslacht (zie tabel 4.13) leert dat vrouwen meer dan mannen zijn geneigd hun ziekteverzuim te overschatten.

Tabel 4.13 Ziekteverzuim naar geslacht en leeftijdscategorie

Geslacht	Leeftijdscategorie	Uitzendkrachten	
		Meldingsfreq	Verzuimpct
Man	Jonger dan 25	1,44	4,0%
	25 tot en met 34 jaar	1,48	7,8%
	35 tot en met 44 jaar	1,25	10,2%
	Ouder dan 45 jaar	1,02	11,6%
Vrouw	Jonger dan 25	1,86	6,4%
	25 tot en met 34 jaar	2,07	13,8%
	35 tot en met 44 jaar	1,57	13,6%
	Ouder dan 45 jaar	1,26	12,9%

Bron: Registratiebestand UWV, correctie ECORYS-NEI.

Opleiding

Ook het opleidingsniveau wordt soms als een belangrijke factor voor ziekteverzuim gezien. Tabel 4.14 laat zien dat er geen significant verschil bestaat in het verzuimpercentage tussen uitzendkrachten met verschillende opleidingsniveaus. Ook de meldingsfrequentie verschilt niet significant. De meldingsfrequentie van uitzendkrachten met een havo/vwo- of hbo/wo-opleiding ligt wel significant hoger dan die van werknemers

met dezelfde opleiding. Het verzuimpercentage verschilt niet significant tussen uitzendkrachten en werknemers.

Tabel 4.14 Ziekteverzuim naar opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Uitzendkrachten		Werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Basisonderwijs	2,27	8,3%	1,85 ¹	16,0% ¹
Lbo/vmbo/mavo	1,68	5,0%	1,40	5,0%
Havo/vwo	1,58	3,6%	0,92	2,0%
Mbo	1,70	7,4%	1,58	7,0%
Hbo/Wo	1,73	5,0%	1,40	5,0%

¹ Gering aantal waarnemingen

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Etniciteit, langdurige werkloosheid en arbeidshandicap

Uit de enquêtegegevens blijkt dat verschillen in etniciteit samenhangen met verschillen in ziekteverzuim. Uitzendkrachten met een etnische achtergrond hebben zowel een hogere meldingsfrequentie als een hoger verzuimpercentage dan uitzendkrachten zonder een etnische achtergrond. Er is geen significant verschil in verzuimpercentage en meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten en werknemers met een etnische achtergrond.

Tabel 4.15 Ziekteverzuim naar etniciteit

Etniciteit	Uitzendkrachten		Werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Autochtoon	1,63	5,5%	1,35	5,4%
Allochtoon	2,07	7,0%	2,30	6,5%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Arbeidskrachten met een arbeidshandicap melden zich vaker ziek en hebben een hoger verzuimpercentage dan arbeidskrachten zonder handicap. Voor uitzendkrachten geldt dat zij geen hoger verzuimpercentage hebben, maar zich wel vaker ziek melden dan werknemers. Het maakt daarbij geen verschil of zij een arbeidshandicap hebben of niet.

Tabel 4.16 Ziekteverzuim naar arbeidshandicap

Arbeidshandicap	Uitzendkrachten		Werknemers	
	Meldingsfreq	Verzuimpct	Meldingsfreq	Verzuimpct
Geen arbeidshandicap	1,69	5,1%	1,40	5,1%
Arbeidshandicap	2,11	13,2%	1,49	9,0%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Langdurige werkloosheid voorafgaand aan de (uitzend)baan is niet van significante invloed op het verzuimpercentage. Wel melden voormalig langdurig werkloze uitzend-

krachten zich significant minder vaak ziek dan uitzendkrachten die niet langdurig werkloos waren voorafgaand aan de uitzendbaan.

4.2.3 Uitzendkenmerken

Type contract

Naast persoons- en baankenmerken hebben uitzendkrachten ook te maken met zogenaamde uitzendkenmerken. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk hebben we al gezien dat uitzendkrachten in fase 3-4 vaker verzuimen dan uitzendkrachten in fase 1-2. In tabel 4.17 is het ziekteverzuim verder opgesplitst naar uitzendkrachten in fase 3 en uitzendkrachten in fase 4. Deze cijfers tonen aan dat uitzendkrachten in fase 4 zich significant minder vaak ziek melden dan uitzendkrachten in fase 3. Er is geen significant verschil in verzuimpercentage uitzendkrachten fase 3 en uitzendkrachten fase 4.

Tabel 4.17 Ziekteverzuim naar type contract

	Meldingsfrequentie	Verzuimpercentage
Fase 3	2,58	7,6%
Fase 4	1,23	5,7%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en onder werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Motief

In het onderzoek ‘Schakels naar een nieuwe CAO’ (ECORYS-NEI, 2002) maakt ECORYS-NEI onderscheid naar drie typen uitzendkrachten: de bijbaners, de opstappers en de stayers. De bijbaners zijn uitzendkrachten die alleen uitzendwerk verrichten als bijbaan om snel geld te verdienen. De opstappers zien uitzendwerk als een opstap naar vast werk en de stayers hebben bewust voor uitzendwerk gekozen omdat ze dat leuk vinden en het bij ze past. In de enquête onder uitzendkrachten is gevraagd naar de motieven voor het verrichten van uitzendwerk en uit de antwoorden komt naar voren dat er een sterk verband bestaat tussen de motieven van uitzendkrachten en het ziekteverzuim. Bijbaners melden zich significant minder vaak ziek dan stayers en opstappers en zij verzuimen ook significant minder.

Tabel 4.18 Ziekteverzuim naar motieven voor uitzendwerk

	Meldingsfrequentie	Verzuimpercentage
Bijbaner	1,32	3,4%
Opstapper	1,79	5,5%
Stayer	2,00	9,7%

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten, ECORYS-NEI, 2003.

4.2.4 Regio

Uit UWV-gegevens blijkt dat naast baan- en persoonskenmerken nog een andere factor van invloed is op het ziekteverzuim, namelijk de regio waarin de uitzendkracht woont. Tabel 4.19 bevat een overzicht van de toekenningsfrequentie ZW en het risicopercentage van uitzendkrachten in fase 1-2 per regio. In de regio West is het ziekteverzuim onder uitzendkrachten in fase 1-2 significant lager dan in de overige drie regio's. Dit geldt zowel voor de meldingsfrequentie als voor het risicopercentage.

Tabel 4.19 Ziekteverzuim uitzendkrachten in fase 1-2 per regio

Regio	Toekenningsfrequentie ZW	Risicopercentage
Noord	1,10	10,6%
Oost	1,04	10,1%
Zuid	1,01	10,1%
West	0,85	7,1%

Bron: Registratiegegevens, UWV

4.3 Oneigenlijk gebruik en niet-gebruik Ziektewet

4.3.1 Oneigenlijk gebruik

In de enquête is een aantal vragen gesteld over oneigenlijk gebruik van de Ziektewet. Ongeveer anderhalf procent van de uitzendkrachten heeft wel eens overwogen om zich ziek te melden vlak voordat een opdracht eindigde. Minder dan één procent heeft dit ook daadwerkelijk gedaan. Bijna 13 procent van de uitzendkrachten denkt dat andere uitzendkrachten zich regelmatig tot vaak onterecht ziekmelden (dus terwijl ze eigenlijk niet ziek zijn) wanneer de opdracht ten einde loopt, terwijl 16 procent denkt dat dat af en toe gebeurt. Ruim 50 procent van de geënquêteerde uitzendkrachten weet niet of dit gebeurt.

Slechts drie van de 750 uitzendkrachten heeft wel eens een aanbod van het uitzend- of detachingsbureau gehad om zich ziek te melden totdat zich een volgende opdracht voordeed. Twee van deze uitzendkrachten geven aan ook gebruik te hebben gemaakt van dit aanbod.

Bijna vijf procent van de uitzendkrachten denkt dat uitzend- of detachingsbureaus regelmatig tot vaak aan uitzendkrachten aanbieden om hen ziek te melden totdat er een volgende opdracht voor hen ligt. Vier procent denkt dat dit af en toe gebeurt. Ruim 56 procent heeft hier geen idee over (weet het niet).

Naast zwart verzuim (ziekmelden zonder daadwerkelijk ziek te zijn), speelt ook grijs verzuim een belangrijke rol. Grijs verzuim is verzuim vanwege ziekte, terwijl men nog wel in staat is om te werken. Uitzendkrachten kunnen zich significant beter dan werknemers vinden in de stelling dat zij zich ziek melden, wanneer zij zich ziek voelen.

Uitzendbureaus en UWV geven aan zelf geen inzicht te hebben in de omvang van het oneigenlijk gebruik, maar wel te vermoeden dat uitzendkrachten oneigenlijk gebruik maken van een ZW-uitkering. Als redenen worden onder andere arbeidsconflicten aangedragen.

4.3.2 Niet gebruik

Ruim de helft (57%) van de uitzendkrachten denkt recht te hebben op een uitkering wanneer men zich ziek meldt, terwijl iets meer dan een kwart denkt dit recht niet te hebben. Ruim 15 procent geeft aan het niet te weten. Overigens betekent dit niet dat deze uitzendkrachten geen uitkering ontvangen. Eén op de tien geënquêteerde uitzendkrachten heeft wel eens een dag vrijgenomen terwijl men ziek was omdat hij of zij bang was zijn of haar baan te verliezen.

Zes procent van de uitzendkrachten is vanwege ziekte wel eens niet gaan werken zonder dat zij zich daarvoor ziek gemeld hadden. Dit komt significant vaker voor bij uitzendkrachten die werkzaam zijn in de horecasector en in de gezondheids- en welzijnszorg.

De belangrijkste reden voor een uitzendkracht om zich niet ziek te melden is het feit dat hij geen zin heeft in gedoe. Meer dan de helft van de respondenten geeft dit als belangrijkste oorzaak. Ook de ingewikkelde procedures bij UWV in de perceptie van uitzendkrachten vormen een belangrijke belemmering.

4.4 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk is het ziekteverzuim en de WAO-instroom in de uitzendbranche beschreven. Er is ingegaan op de omvang van het verzuim op basis van de verschillende ziekteverzuimcijfers die voor de uitzendbranche voorhanden zijn. Deze verzuimcijfers zijn tevens uitgesplitst naar verschillende baan-, persoons- en uitzendkenmerken. Ook het oneigenlijk en niet-gebruik van uitkeringen door uitzendkrachten is aan bod gekomen. In deze afsluitende paragraaf vatten wij de belangrijkste bevindingen nog eens samen.

Omvang

De beantwoording van de vraag wat het feitelijk ziekteverzuim is, is problematisch. Er zijn verschillende definities in omloop, zeker met betrekking tot het ziekteverzuim van uitzendkrachten. De meest gangbare definitie is die van het CBS en daar is in dit onderzoek aansluiting bij gezocht. Het UWV-cijfer omgerekend naar de CBS-definitie laat een verzuimpercentage zien van 8,3 procent voor uitzendkrachten in fase 1-2. Het verzuimpercentage van uitzendkrachten in fase 3-4 is volgens de grootste arbodienst in de uitzendbranche 7,9 procent.¹³ Deze cijfers ontlopen elkaar dus niet veel. Onze inschatting is evenwel dat het verzuimpercentage van uitzendkrachten in fase 3-4 gelijk is aan of zelfs hoger ligt dan dat van uitzendkrachten in fase 1-2. De enquêtécijfers wijzen hier ook op: het verzuim onder uitzendkrachten in fase 3-4 is hoger dan dat van uitzendkrachten in fase 1-2. Wanneer we zowel het verzuimpercentage als de meldingsfrequentie in ogenschouw nemen, constateren we dat uitzendkrachten in fase 3-4 zich niet alleen kenmerken door een hoger ziekteverzuim, maar dat zij ook vaker ziek zijn dan uitzendkrachten in fase 1-2.

Het CBS berekent een landelijk verzuimpercentage onder werknemers van 6,1 procent. Ook de enquêteresultaten geven een hoger verzuimpercentage onder uitzendkrachten dan onder werknemers. Dit komt met name door een hogere meldingsfrequentie onder uitzendkrachten. De gemiddelde verzuimduur is korter.

Vergelijking op kenmerken

In dit hoofdstuk is tevens een uitsplitsing gemaakt van de verzuimcijfers naar baan-kenmerken, persoonskenmerken en uitzendkenmerken.

Baankenmerken:

Indien het ziekteverzuim van uitzendkrachten wordt vergeleken met het ziekteverzuim van werknemers valt op dat uitzendkrachten in de zorg en welzijn, groot- en detailhandel en vervoer een significant hoger ziekteverzuim hebben dan hun collega's in die sectoren. Dit hangt samen met de significant hogere meldingsfrequentie onder uitzendkrachten. Uitzendkrachten die werkzaam zijn in schoonmaakbedrijven kennen juist een significant lager ziekteverzuim dan hun collega's. Indien de uitzendkrachten onderling worden vergeleken valt op dat uitzendkrachten in de metalectro, horeca en overige industrie significant minder verzuimen dan uitzendkrachten in andere sectoren, terwijl zij in de zorg en welzijn significant meer verzuimen.

¹³ Onderschatting vanwege afloop contract uitzendkrachten in fase 3.

Het ziekteverzuim onder uitzendkrachten verschilt niet significant tussen functiecategorieën. De meldingsfrequentie is hoog onder uitzendkrachten met een paramedische, administratieve of onderwijsfunctie. Het verzuimpercentage van uitzendkrachten verschilt verder voor geen van de functies significant van dat van werknemers. Er zijn wel verschillen in meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten en werknemers. Met name in administratieve en logistieke functies melden uitzendkrachten zich vaker ziek dan werknemers. Dit geldt ook voor uitzendkrachten die (para)medisch werk verrichten of werkzaam zijn als winkelpersoneel of in het onderwijs.

Ook organisatiegrootte is van invloed op het verzuimgedrag: uitzendkrachten in kleine bedrijven en uitzendkrachten in grote bedrijven melden zich significant vaker ziek dan werknemers in diezelfde bedrijven.

Persoonskenmerken:

Vrouwelijke uitzendkrachten hebben een hoger ziekteverzuim dan mannen, maar in vergelijking met vrouwelijke werknemers valt dat mee. Vooral vrouwen in de leeftijd 25-34 jaar hebben een hoog ziekteverzuim. Er is geen significant verschil in het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten met verschillende opleidingsniveaus. De meldingsfrequentie van uitzendkrachten met een havo/vwo- of hbo/wo-opleiding ligt wel significant hoger dan die van werknemers met dezelfde opleiding. Het verzuimpercentage verschilt niet significant tussen uitzendkrachten en werknemers.

Zowel de meldingsfrequentie als het verzuimpercentage zijn significant hoger voor uitzendkrachten met een etnische achtergrond. Er is geen significant verschil in verzuimpercentage en meldingsfrequentie tussen uitzendkrachten en werknemers met een etnische achtergrond. Arbeidskrachten met een arbeidshandicap melden zich vaker ziek en hebben een hoger verzuimpercentage dan arbeidskrachten zonder handicap. Zowel uitzendkrachten met als uitzendkrachten zonder arbeidshandicap melden zich vaker ziek dan werknemers, maar zij hebben geen hoger verzuimpercentage.

Uitzendkenmerken:

Uitzendkrachten in fase 3-4 verzuimen vaker dan uitzendkrachten in fase 1-2. Een verdere opsplitsing toont dat uitzendkrachten in fase 4 zich significant minder vaak ziek melden dan uitzendkrachten in fase 3. Er is geen significant verschil in verzuimpercentage.

In het onderzoek worden drie typen uitzendkrachten onderscheiden: de bijbaners, de opstappers en de stayers. Bijbaners melden zich significant minder vaak ziek dan stay-

ers en opstappers en verzuimen ook significant minder. Hieruit blijkt dat er een sterk verband bestaat tussen de motieven van uitzendkrachten en het ziekteverzuim.

Oneigenlijk gebruik

Uit de resultaten blijkt dat ongeveer anderhalf procent van de uitzendkrachten wel eens overwogen heeft om zich ziek te melden vlak voordat een opdracht eindigde. Minder dan één procent heeft dit ook daadwerkelijk gedaan. Wel denkt bijna 13 procent van de uitzendkrachten dat andere uitzendkrachten zich regelmatig tot vaak ziekmelden (terwijl ze eigenlijk niet ziek zijn) wanneer de opdracht ten einde loopt, terwijl 16 procent denkt dat dat af en toe gebeurt.

Bijna vijf procent van de uitzendkrachten denkt dat uitzend- of detacheringsbureaus regelmatig tot vaak aan uitzendkrachten aanbieden om hen ziek te melden totdat er een volgende opdracht voor hen ligt. Vier procent denkt dat dit af en toe gebeurt. Ruim 56 procent weet het niet.

Niet-gebruik

Ruim de helft (57%) van de uitzendkrachten denkt recht te hebben op een uitkering wanneer men zich ziek meldt, terwijl iets meer dan een kwart denkt dit recht niet te hebben. Ruim 15 procent geeft aan het niet te weten. Eén op de tien geënquêteerde uitzendkrachten heeft wel eens een dag vrijgenomen bij ziekte uit angst om de uitzendbaan te verliezen. Zes procent van de uitzendkrachten is vanwege ziekte wel eens niet gaan werken zonder dat zij zich daarvoor ziek gemeld hadden.

5 Verklaringen voor het ziekteverzuim

5.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk hebben we geconstateerd dat uitzendkrachten een hoger ziekteverzuim kennen dan werknemers. In dit hoofdstuk presenteren we verklaringen voor dit verschil, waarbij we het theoretische gedragsmodel van Vrijhof als uitgangspunt hanteren. In de volgende paragraaf vatten we dit model kort samen. Vervolgens gaan we in op verschillen in motivatie, belasting, regelmogelijkheden en prestatievermogen. We maken daarbij een onderscheid tussen verschillen tussen uitzendkrachten onderling en verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers. In de enquêtes hebben we uitzendkrachten, werknemers en ook inleners gevraagd om hun visie op deze verschillen. We zullen in dit hoofdstuk dan ook de verschillende percepties van deze drie groepen met elkaar vergelijken. Indien de antwoorden van de drie groepen respondenten een significant ander beeld laten zien naar sector, bedrijfsgrootte of fase-indeling zal hier aandacht aan worden geschonken.

Nadat we de verschillen tussen de groepen op de bovengenoemde aspecten (motivatie, belasting, regelmogelijkheden en prestatievermogen) hebben beschreven, beschrijven we welke van de geconstateerde verschillen daadwerkelijk een hoger verzuim veroorzaken. In de laatste paragraaf wordt de belangrijkste informatie uit dit hoofdstuk nog eens op een rijtje gezet.

5.2 Vrijhof's gedragmodel voor ziekteverzuim

Voor het verklaren van verschillen in ziekteverzuim tussen uitzendkrachten en werknemers, maken we gebruik van het theoretische gedragsmodel van Vrijhof¹⁴. Dit model is in bijlage 1 uitgebreid omschreven.

Kort samengevat komt het erop neer dat ziekteverzuim één van de mogelijk reacties van werknemers is wanneer de mate van belasting en hun belastbaarheid niet langer met elkaar in evenwicht zijn. Bij de mate van belasting gaat het om zowel belasting die zij vanuit het werk ervaren, als belasting die zij in hun privé-sfeer ervaren. Het begrip

¹⁴ Vrijhof, B.J. (2000), Individuele verzuimbegeleiding; beoordeling en borging van de professionele kwaliteit, Hoofddorp, TNO Arbeid.

belastbaarheid is min of meer synoniem aan het prestatievermogen van een (potentiële) arbeidskracht.

Bij een ervaren onevenwichtigheid tussen de totale belasting en het prestatievermogen, zal worden gezocht naar oplossingen om deze onevenwichtigheid op te heffen. Ziekteverzuim is één van de mogelijke wegen die op (korte of lange) termijn tot een nieuw evenwicht kan leiden. Of dit middel daadwerkelijk wordt gekozen, is afhankelijk van de regelmogelijkheden die iemand heeft en diens motivatie. De regelmogelijkheden liggen zowel in de werk- als in de privé-sfeer. Deze mogelijkheden bepalen de mate waarin iemand daadwerkelijk beschikt over oplossingsalternatieven. Welk alternatief uiteindelijk wordt gekozen uit alle beschikbare oplossingsalternatieven is afhankelijk van de motivatie. Het model veronderstelt bijvoorbeeld dat arbeidskrachten met een lage werkmotivatie bijvoorbeeld eerder geneigd zullen zijn zich ziek te melden dan arbeidskrachten met een hoge werkmotivatie.

In de volgende paragrafen beschrijven we in hoeverre de aspecten motivatie, belasting, regelmogelijkheden en prestatievermogen verschillen tussen uitzendkrachten onderling en tussen uitzendkrachten en werknemers.

5.3 Verschillen in motivatie

Motieven voor een uitzendbaan

In het gedragsmodel van Vrijhof ligt de verwachting besloten dat gemotiveerdere arbeidskrachten zich minder snel ziek zullen melden en zich dus kenmerken door een lager ziekteverzuim. De reden om voor een uitzendbaan te kiezen biedt een indicatie voor de motivatie van de uitzendkracht en daarmee wellicht een indicatie van het potentiële verzuimrisico.

In het vorige hoofdstuk is al aangegeven dat uitzendkrachten op basis van hun motivatie voor een uitzendbaan in drie groepen kunnen worden ingedeeld, te weten de opstappers, bijbaners en stayers. Het merendeel van de uitzendkrachten kan bestempeld worden als een opstapper (61%): zij proberen om via een uitzendbaan een vaste baan te bemachtigen. Van de uitzendkrachten werkt voorts 18 procent via een uitzendbureau omdat zij op zoek waren naar een bijbaan (naast een studie), terwijl 13 procent gekenschetst kan worden als een stayer. Iemand die een vaste baan bij een inlener of uitzendbureau wil (opstapper), zal zich waarschijnlijk minder snel ziekmelden dan een uitzendkracht die even iets bij wil verdienen (bijbaner).

Ook de fase-indeling van uitzendkrachten kan via de motivatie het verzuim beïnvloeden. Het is goed denkbaar dat uitzendkrachten in fase 1-2 zich minder betrokken zullen voelen bij hun baan dan uitzendkrachten in fase 3-4. Van de geënquêteerde uitzendkrachten zit 55 procent in fase 1-2, terwijl 36 procent in fase 3-4 zit. Acht procent van de uitzendkrachten weet niet in welke fase zij zitten.

Andere cijfers uit de enquête onder uitzendkrachten die een beeld kunnen geven van de mate van binding en werkmotivatie zijn de volgende: van de uitzendkrachten is 37 procent minder dan één jaar als uitzendkracht werkzaam. Ruim een kwart is twee jaar of langer werkzaam als uitzendkracht. Driekwart van de uitzendkrachten heeft de afgelopen drie maanden voor één enkele inlener gewerkt.

Motivatie uitzendkrachten en werknemers

Aan zowel uitzendkrachten als werknemers zijn in de enquête stellingen voorgelegd die een indicatie geven van de motivatie van beide groepen werkenden (zie tabel 5.1). In het algemeen kan gesteld worden dat uitzendkrachten minder trots zijn dan werknemers op het product dat ze maken. Ook zijn uitzendkrachten het iets minder vaak dan werknemers eens met de stelling dat hun werkzaamheden belangrijk zijn voor het bedrijf. Uitzendkrachten en werknemers zijn ongeveer even vaak eens met de stelling dat zij aan het eind van de dag tevreden zijn over hun prestaties. Verder antwoorden uitzendkrachten vaker dan werknemers dat zij het eens zijn met de stelling dat ze niet naar hun werk gaan als ze ziek voelen. Werknemers zijn het daarentegen vaker eens met de stelling dat ze privé-afspraken afzeggen als ze zich ziek voelen. Hieruit zou je voorzichtig kunnen concluderen dat uitzendkrachten een iets lagere werkmotivatie hebben dan werknemers.

Tabel 5.1 Stellingen werk en ziekmelding, percentage respondenten dat het eens of oneens is met de betreffende stelling^{a)}

Stelling	Mee eens		Mee oneens	
	Uitzendkracht	Werknemer	Uitzendkracht	Werknemer
Ik ben trots op het product dat wij maken ^b	81,9	92,4	9,7	2,7
Mijn werkzaamheden zijn belangrijk voor het bedrijf ^b	92,2	96,3	3,4	1,7
Aan het einde van de dag ben ik tevreden over mijn prestaties ^b	86,4	86,4	5,5	3,4
Ik ben trots op het uitzend- of detachingsbureau waar ik werk	58,6	n.v.t.	22,3	n.v.t.
Als ik me ziek voel, ga ik niet naar mijn werk ^b	32,2	26,7	49,2	58,1
Als ik me ziek voel, zeg ik privé-afspraken af ^b	59,4	66,1	24,6	23,4

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003

a De percentages in de rijen voor beide groepen afzonderlijk tellen niet op tot 100 procent. De respondenten die neutraal op de stelling hebben geantwoord of die het niet weten (of geen mening hebben) zijn niet in de tabel opgenomen.

b Verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers zijn significant.

Verschillen tussen sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

Tabel 5.1 laat zien dat uitzendkrachten minder vaak dan werknemers aangeven trots te zijn op het product dat ze maken. Dat geldt voor de uitzendkrachten in de meeste sectoren. Er zijn vijf sectoren waar de antwoorden op deze stelling niet verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers, namelijk de voedingsindustrie, de communicatie, het bank- en verzekeringswezen, schoonmaakbedrijven en de zakelijke dienstverlening. Uit de enquêteantwoorden blijkt ook dat in de meeste sectoren uitzendkrachten hun werkzaamheden minder vaak als belangrijk voor het bedrijf beschouwen dan werknemers. Dit geldt evenwel niet voor uitzendkrachten in de metalectro, de voedingsindustrie, de bouw- en installatiesector, de horeca, het bank- en verzekeringswezen en schoonmaakbedrijven. Wat betreft de stelling over tevredenheid over de eigen prestaties zijn vooral uitzendkrachten die werkzaam zijn in de metalectro het minder vaak eens met deze stelling in vergelijking tot werknemers.

Tabel 5.1 laat ook zien dat uitzendkrachten eerder verzuimen van hun werk bij ziekte dan werknemers. Echter, uit de enquête komt naar voren dat uitzendkrachten in fase 3 en 4 niet eerder verzuimen dan werknemers: zij zijn het niet significant vaker dan werknemers eens of oneens met de stelling ‘als ik me ziek voel ga ik niet naar mijn werk’. Indien gekeken wordt naar sector, blijkt dat uitzendkrachten eerder verzuimen van hun werk bij ziekte in de horeca, de zakelijke dienstverlening en de zorg en welzijn. Tevens blijkt dat uitzendkrachten die werkzaam zijn in bedrijven tot 100 werknemers met name eerder geneigd zijn te verzuimen.

Uitzendkrachten die werkzaam zijn in de groot- en detailhandel zijn het minder vaak dan werknemers eens met de stelling dat zij privé-afspraken afzeggen wanneer zij zich ziek voelen. Daarentegen blijkt dat uitzendkrachten die in de horeca werken het juist vaker dan andere werknemers met deze stelling eens zijn.

Volgens inleners

Ook aan inleners is een aantal stellingen in de enquête voorgelegd over verschillen in motivatie tussen uitzendkrachten en werknemers. Uit hun antwoorden op deze stellingen komt het beeld naar voren dat de meeste inleners vinden dat uitzendkrachten en werknemers niet verschillen op aspecten als motivatie, verantwoordelijkheidsgevoel, prioriteiten en bereidheid om over te werken (zie tabel 5.2). Het merendeel van de inleners meent alleen wel dat uitzendkrachten minder tot veel minder betrokken zijn dan werknemers. Voorts is geen enkele inlener van mening dat de betrokkenheid van uitzendkrachten groter is dan die van werknemers.

Voor zover inleners verschillen constateren tussen uitzendkrachten en werknemers betekent dit vrijwel altijd dat uitzendkrachten in negatieve zin afwijken van werknemers. Alleen bij de bereidheid tot overwerken onderscheiden uitzendkrachten zich in positieve zin van werknemers. Bovendien lopen de meningen van inleners sterker uiteen wanneer uitzendkrachten in negatieve zin afwijken van werknemers, dan wanneer zij in positieve zin afwijken. Bij de stellingen over de betrokkenheid, verantwoordelijkheidsgevoel en het prioriteit geven aan werk geeft geen enkele inlener het antwoord 'veel meer'.

Tabel 5.2 Verschillen in motivatie tussen uitzendkrachten en werknemers volgens inleners, percentage inleners dat betreffende antwoord heeft gegeven, n=1.368.

Stelling	Veel of veel minder	Even veel	Meer of veel meer	Weet niet
Uitzendkrachten zijngemotiveerd	26	64	7	3
Uitzendkrachten zijn betrokken bij bedrijf	67	31	0	2
Uitzendkrachten voelen zich verantwoordelijk voor werkzaamheden	43	53	1	3
Uitzendkrachten geven ...prioriteit aan werk	26	63	4	7
Uitzendkrachten zijn bereid om over te werken	15	61	17	7

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Verschillen naar sectoren en bedrijfsgrootte

Inleners in de sectoren horeca en schoonmaak zijn significant vaker van mening dat uitzendkrachten minder gemotiveerd zijn dan werknemers dan gemiddeld, terwijl inleners in de sector overheid en openbaar bestuur juist positiever over de motivatie van uitzendkrachten zijn dan gemiddeld. Ook zijn uitzendkrachten in de sector schoonmaak volgens inleners significant minder bij het eigen bedrijf betrokken dan gemiddeld. Uitzendkrachten die in een bedrijf werken met 50-100 werknemers zijn juist significant meer betrokken bij het bedrijf en voelen zich tevens meer verantwoordelijk voor de werkzaamheden dan gemiddeld. Uitzendkrachten in de sectoren voedingsindustrie, overige industrie, bouw- en installatie, groot- en detailhandel, horeca en schoonmaakbedrijven voelen zich minder verantwoordelijk dan gemiddeld.

Uitzendkrachten in de sectoren voedingsindustrie, groot- en detailhandel, horeca en schoonmaakbedrijven geven minder prioriteit aan werk dan gemiddeld. Wel zijn uitzendkrachten in de sector horeca en voedingsindustrie significant meer bereid om over te werken dan gemiddeld. Dit geldt ook voor uitzendkrachten in de metalectro.

5.4 Verschillen in belasting

5.4.1 Vormen van belasting

Bij de mate van belasting van (potentiële) arbeidskrachten gaat het om belasting die vanuit het werk ontstaat, maar ook om belasting vanuit de privésfeer. Verschillen in werkbelasting zijn gerelateerd aan verschillen in de kwaliteit van de arbeid. Drie dimensies van deze kwaliteit zijn de arbeids- en werkomstandigheden, de arbeidsinhoud en arbeidsverhoudingen¹⁵. In de volgende paragrafen gaan wij achtereenvolgens in op verschillen in deze vormen en dimensies van de belasting van uitzendkrachten en werknemers. De door inleners gepercipieerde verschillen zullen de revue passeren, alsmede verschillen in de percepties van uitzendkrachten en werknemers over de werken-privébelasting. De informatie is ontleend aan de enquêtes die onder deze drie groepen zijn afgenomen.

¹⁵ Naast deze drie dimensies bestaat de kwaliteit van de arbeid ook nog uit de dimensie arbeidsvoorwaarden, maar deze dimensie is in dit onderzoek niet meegenomen.

5.4.2 Inzet van uitzendkrachten

Van de inleners geeft 46 procent aan dat uitzendkrachten met name worden ingezet in administratieve functies (bijvoorbeeld secretaresses). Productiewerk (lopende bandwerk, inpakker e.d.) wordt door 29 procent van de inleners genoemd, gevolgd door functies op het terrein van logistiek/magazijn (orderpickers, chauffeurs e.d.).

Van de belangrijkste motieven voor de inlener om uitzendkrachten in te zetten wordt 'het inspringen tijdens piekperiodes' door 55 procent van de inleners genoemd, gevolgd door het 'inspringen tijdens vakantie en ziekte' (47% van de inleners). Werving/selectie door inleners zonder krachten direct voor een langere periode in te huren wordt door 21 procent van de inleners genoemd. Slechts drie procent noemt kostenoverwegingen als één van de belangrijkste motieven om uitzendkrachten in te zetten.¹⁶

Aan inleners zijn in de enquête tevens drie stellingen over de inzet van uitzendkrachten voorgelegd. Deze stellingen geven een indicatie van de taken en werkzaamheden waarvoor zij worden ingezet. De antwoorden op deze stellingen geven enig inzicht in de arbeidsbelasting van uitzendkrachten.

Met de stelling dat uitzendkrachten op werkzaamheden worden ingezet waar vaste krachten niet op worden ingezet is ruim 85 procent van de inleners het niet eens, terwijl meer dan acht procent het er wel mee eens is (zie tabel 5.3). Ruim 70 procent van de ondervraagden is het eens met de stelling dat uitzendkrachten dezelfde functies innemen als vaste krachten, maar dat deze alleen worden ingezet ten tijde van grote drukte. Volgens het merendeel van de inleners nemen uitzendkrachten alleen dezelfde functies in als de eigen medewerkers in geval van ziekte van deze medewerkers.

¹⁶ Er kon meer dan één antwoord gegeven worden.

Tabel 5.3 Stellingen over de inzet van uitzendkrachten, percentage respondenten onder inleners dat het eens of oneens is met de betreffende stelling^{a)}

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Eens noch oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet niet	n.v.t.
Uitzendkrachten worden op werkzaamheden ingezet, waar vaste krachten niet op ingezet worden	0,4	8,0	4,4	72,4	14,0	0,4	0,4
Uitzendkrachten nemen dezelfde functies in als vaste krachten, maar worden alleen ingezet ten tijde van grote drukte	9,7	61,3	7,2	19,7	1,3	0,2	0,6
Uitzendkrachten nemen dezelfde functies in als vaste krachten, maar worden alleen ingezet bij ziekte van vaste krachten	6,9	49,1	9,5	32,5	1,3	0,2	0,4

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003

Verschillen naar sectoren en bedrijfsgrootte

Indien de cijfers uit tabel 5.3 worden uitgesplitst naar sector en bedrijfsgrootte valt op dat er weinig significante verschillen zijn. Alleen de inleners uit de voedingsindustrie zijn het vaker dan gemiddeld eens met de stelling dat uitzendkrachten op werkzaamheden worden ingezet, waar vaste krachten niet op ingezet worden. Inleners uit de sectoren communicatie en zakelijke dienstverlening geven overwegend aan het niet met de stelling eens te zijn dat uitzendkrachten dezelfde functies innemen als de eigen werknemers, maar alleen worden ingezet ten tijde van grote drukte.

Inleners onder schoonmaakbedrijven en de zorg en welzijn zijn het verhoudingsgewijs vaker eens met de stelling dat uitzendkrachten dezelfde functies innemen als eigen medewerkers, maar dat zij alleen worden ingezet bij ziekte van de eigen medewerkers. Inleners uit de telecommunicatie zijn het juist minder vaak eens met deze stelling.

5.4.3 Verschillen in arbeids- en werkomstandigheden

Zowel in de enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, als in de enquête onder inleners hebben we vragen gesteld over verschillen in arbeids- en werkomstandigheden tussen uitzendkrachten en werknemers. In deze paragraaf presenteren we eerst de visie van inleners op deze verschillen, waarna vervolgens de meningen van uitzendkrachten en werknemers zelf aan bod komen.

Volgens inleners

Op basis van de informatie uit tabel 5.4 kan geconcludeerd worden dat inleners weinig verschil zien tussen de arbeids- en werkomstandigheden van uitzendkrachten en van werknemers. Over de gehele linie genomen geeft het merendeel van de inleners aan dat de arbeids- en werkomstandigheden van uitzendkrachten gelijk zijn aan die van werknemers. Voor zover inleners van mening zijn dat er verschillen bestaan, valt op dat meer inleners aangeven dat de arbeids- en werkomstandigheden van uitzendkrachten beter zijn dan die van werknemers, dan dat er inleners zijn die aangeven dat de arbeids- en werkomstandigheden van uitzendkrachten slechter zijn.

Tabel 5.4 Mate waarin uitzendkrachten te maken hebben met specifieke arbeids- en werkomstandigheden in vergelijking tot werknemers in de ogen van inleners, percentage inleners dat het betreffende antwoord geeft.

Arbeids- of werkomstandigheid	Veel minder	Minder	Even veel	Meer	Veel meer	Weet niet	n.v.t.
Uitvoeren fysiek zwaar werk	0,5	3,2	78,3	2,3	-	0,7	15,0
Stank, gevaarlijke stoffen	0,7	3,8	62,2	0,2	-	0,7	32,4
Klimaat	0,4	1,6	71,1	0,1	-	0,9	25,9
Gevaarlijke machines, onveilige situaties	0,9	7,9	58,2	0,1	-	0,5	32,4
Hoge tijdsdruk	0,4	8,8	85,8	2,6	-	0,5	2,0
Agressie, geweld, seksuele intimidatie	0,4	4,2	79,2	0,7	-	1,9	13,5
Gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen	0,7	4,2	69,8	0,5	-	0,7	24,1
Beeldschermwerk	1,5	8,5	69,5	2,3	0,2	0,7	17,4

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Verschillen naar sectoren en bedrijfsgrootte

Indien de resultaten uit tabel 5.4 worden uitgesplitst naar sector en bedrijfsgrootte constateren we opnieuw dat er een aantal significante verschillen tussen de uitspraken van de inleners bestaan. Tabel 5.5 geeft een overzicht van die sectoren waarvan inleners aangeven dat uitzendkrachten in significant meer of juist mindere mate dan werknemers te maken hebben met de betreffende arbeids- en werkomstandigheid.

Opvallend is dat uitzendkrachten in de sector schoonmaakbedrijven volgens de inleners minder vaak dan werknemers werkzaamheden uitvoeren waarbij sprake is van stank en/of gevaarlijke stoffen, gevaarlijke machines e.d. en beeldschermwerk. Wel hebben uitzendkrachten in de schoonmaaksector onregelmatiger werktijden. Ook in bedrijven waar tussen de 1 en 50 werknemers werkzaam zijn voeren uitzendkrachten volgens de inleners minder vaak dan werknemers werkzaamheden uit waarbij sprake is van stank en/of gevaarlijke stoffen en van gevaarlijke machines. Uitzendkrachten die

werkzaam zijn in de horecasector werken volgens de inlener significant minder vaak achter een beeldscherm dan werknemers. Wel verrichten deze uitzendkrachten significant vaker fysiek zwaar werk en werken ze op onregelmatiger tijden dan werknemers, aldus de inleners.

Tabel 5.5 Mate waarin uitzendkrachten te maken hebben met specifieke arbeids- en werkomstandigheden in vergelijking tot werknemers volgens inleners naar sector.

Arbeids- of werkomstandigheid	Minder	Meer
Uitvoeren fysiek zwaar werk		Horeca Overige industrie
Stank, gevaarlijke stoffen Herrie	Schoonmaakbedrijven Bedrijven met 1-50 werknemers	
Gevaarlijke machines, onveilige situaties	Voedingsindustrie Schoonmaakbedrijven Bedrijven met 1-50 werknemers	
Werktijden		(Significant onregelmatiger) Horeca Schoonmaakbedrijven Gezondheidszorg en welzijn
Hoge tijdsdruk	Telecommunicatie Groot- en detailhandel	
Agressie, geweld, seksuele intimidatie	Overheid en openbaar bestuur Bedrijven met > 500 werknemers	
Gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen	Bedrijven met 1-50 werknemers	Metalectro Overige industrie Bank- en verzekeringswezen
Beeldschermwerk	Horeca Voedingsindustrie Schoonmaakbedrijven	Overheid en openbaar bestuur Bank- en verzekeringswezen

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Terwijl de inleners geen verschillen constateren tussen de arbeids- en werkomstandigheden van uitzendkrachten en werknemers, wijzen de antwoorden van deze beide groepen op de enquêtevragen wel degelijk op substantiële verschillen in deze omstandigheden. Wanneer we de antwoorden van uitzendkrachten en werknemers met elkaar vergelijken komen we tot de volgende inzichten:

Uitzendkrachten hebben in hun werkzaamheden significant minder vaak dan werknemers te maken met tillen, duwen, trekken, repeterende bewegingen of een ongemakkelijke werkhouding. Voor alle in de enquête genoemde arbeids- en werkomstandigheden geldt dat uitzendkrachten hier significant minder mee te maken hebben dan werknemers.

mers. Het betreft werk dat gepaard gaat met stank of gevaarlijke stoffen, hitte, tocht, herrie, tijdsdruk, gevaarlijke machines, agressie e.d. en werkzaamheden waarbij men problemen met het werktempo heeft. Deze informatie doet vermoeden dat uitzendkrachten hun werk als minder belastend ervaren dan werknemers, althans voor zover het arbeids- en werkomstandigheden betreft. Op de vraag of uitzendkrachten werkzaamheden verrichten waarvoor persoonlijke beschermingsmiddelen nodig zijn, antwoorden echter significant meer uitzendkrachten bevestigend. Ook geven uitzendkrachten aan minder vaak hersteld te zijn van de werkzaamheden van de vorige dag bij start van de werkzaamheden.

Verschillen naar sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

Indien bovenstaande enquêterespons uitgesplitst wordt naar sectoren valt een aantal zaken op. Alleen in de bouw blijken uitzendkrachten significant vaker te maken te hebben met duwen, tillen, trekken, repeterende bewegingen of een ongemakkelijke werkhouding. Uitzendkrachten in de telecommunicatie en bij de overheid hebben hier juist minder mee te maken dan werknemers. Tabel 5.6 geeft een overzicht van die sectoren waarin uitzendkrachten significant minder vaak dan werknemers in diezelfde sectoren te maken hebben met bepaalde typen arbeids- of werkomstandigheden.

Wat betreft het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen verrichten uitzendkrachten in de zorg en welzijn minder vaak werkzaamheden waarvoor persoonlijke beschermingsmiddelen noodzakelijk zijn dan werknemers in die sector. Met name uitzendkrachten in de handel, vervoer, telecom, banken en zakelijke dienstverlening zijn minder hersteld van hun werkzaamheden van de vorige dag bij de start van hun werkzaamheden.

Tabel 5.6 Sectoren waarin uitzendkrachten significant minder te maken hebben de betreffende arbeids- of werkomstandigheid.

Arbeids- of werkomstandigheid	Sectoren waar uitzendkrachten minder met deze werkzaamheden te maken hebben
Tillen, duwen, trekken etc.	Telecommunicatie Overheid Overige industrie Vervoer
Stank of gevaarlijke stoffen	Zorg en welzijn Metalelectro Overige industrie Overheid
Herrie	Bedrijven met > 500 werknemers
Hitte, kou, tocht	Bank- en verzekeringswezen Metalelectro Zorg en welzijn
Gevaarlijke machines e.d.	Uitzendkrachten in fase 1-2 Vervoersbedrijven Overheid
Agressie, geweld, seksuele intimidatie	Groot- en detailhandel Horeca Bouwbedrijven
Problemen met werktempo	Overheid

Bron: Enquête onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

5.4.4 Verschillen in arbeidsinhoud

Verschillen in belasting kunnen ook gelegen zijn in verschillen in de arbeidsinhoud tussen de banen waarop uitzendkrachten worden ingezet en de banen van werknemers. Ook hierover hebben we aan zowel inleners als uitzendkrachten en werknemers vragen voorgelegd.

Volgens inleners

Het merendeel van de ondervraagde inleners (83%) is van mening dat uitzendkrachten in dezelfde mate als werknemers eentonig werk verrichten (zie tabel 5.7). Van de inleners die vinden dat wel verschillen bestaan tussen uitzendkrachten en werknemers in de mate van eentonigheid van het werk, is een groter deel van mening dat uitzendkrachten eentoniger werk uitvoeren dan werknemers.

Tabel 5.7 laat tevens zien dat 83 procent van de ondervraagde inleners van mening is dat de werkzaamheden van uitzendkrachten even veel vaardigheden en capaciteiten vereisen als de werkzaamheden van de eigen medewerkers. Van de inleners die vinden dat er wel verschillen bestaan, is een groter deel van mening dat de werkzaamheden van uitzendkrachten minder vaardigheden en capaciteiten vereisen.

Tabel 5.7 Verschil in arbeidsinhoud volgens inleners

	Veel minder	Minder	Even veel	Meer	Veel meer	Weet niet	n.v.t.
Eentonig werk	0.4	1.7	82.7	11.1	0.4	1.5	2.3
Vaardigheden en capaciteiten	0.2	10.0	82.7	4.8	0.1	2.1	-

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Verschillen naar sectoren en bedrijfsgrootte

Indien de informatie uit tabel 5.7 wordt uitgesplitst naar sector en bedrijfsgrootte valt het volgende op. Inleners geven aan dat uitzendkrachten die werkzaam zijn in de sectoren bouw- en installatie, bank- en verzekeringswezen, zakelijke dienstverlening en telecommunicatie en in bedrijven met meer dan 500 werknemers significant meer eentonig werk verrichten dan werknemers die werkzaam zijn in diezelfde sectoren of bij bedrijven van eenzelfde omvang.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Ruim 60 procent van de uitzendkrachten geeft aan dat het werk afwisselend tot zeer afwisselend is, 13 procent geeft aan dat het werk af en toe eentonig is, terwijl 25 procent het werk eentonig tot zeer eentonig vindt. Werknemers staan wat positiever tegenover de afwisseling in hun werk: 85 procent geeft aan het werk afwisselend tot zeer afwisselend te vinden. Slechts vijf procent geeft aan het werk eentonig tot zeer eentonig te vinden. Dus hoewel inleners van mening zijn dat uitzendkrachten in dezelfde mate eentonig werk verrichten als werknemers, geldt dat uitzendkrachten wel vaker dan werknemers vinden dat hun werk eentonig is.

Van de geënquêteerde uitzendkrachten geeft 42 procent aan het werk regelmatig tot vaak uitdagend te vinden. Werknemers zijn hierover aanzienlijk positiever gestemd: 70 procent vindt het werk regelmatig tot vaak uitdagend. Minder dan tien procent van de werknemers vindt het werk zelden tot nooit uitdagend, terwijl 35 procent van de uitzendkrachten deze mening is toegedaan.

Bijna de helft (46%) van alle geënquêteerde uitzendkrachten stelt dat de inlener hun mogelijkheden biedt om kennis en vaardigheden (door bijvoorbeeld scholing) verder te ontwikkelen. Uitzendkrachten krijgen daarnaast in 34 procent van de gevallen van het uitzendbureau de mogelijkheid om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen. Onder werknemers ligt dit percentage hoger, namelijk op bijna 85 procent. Hiervoor hebben we geconstateerd dat volgens 38 procent van de inleners uitzendkrachten deze ontwikkelingsmogelijkheden krijgen, waarbij 23 procent van de inleners deze mogelijkheid alleen biedt wanneer de uitzendkracht voor langere tijd bij de organisatie werkzaam is of blijft.

Verschillen naar sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

Indien de antwoorden van de uitzendkrachten en werknemers worden uitgesplitst naar sectoren springt een aantal zaken in het oog. Alhoewel in het algemeen uitzendkrachten iets minder vaak vinden dat zij afwisselend werk verrichten in vergelijking tot werknemers, geldt dat niet voor uitzendkrachten die werkzaam zijn in de sectoren overige industrie, horeca en schoonmaakbedrijven. In deze sectoren bestaat geen significant verschil in de ervaren afwisseling in werkzaamheden tussen uitzendkrachten en werknemers.

Uitzendkrachten vinden in verhouding tot werknemers ook minder vaak dat zij uitdagend werk verrichten. Wederom geldt deze constatering niet voor de sectoren overige industrie, horeca en schoonmaakbedrijven. In deze sectoren ervaren beide groepen arbeidskrachten geen verschil in de mate van uitdaging van de werkzaamheden.

Het ziet er naar uit dat uitzendkrachten van de inlener minder mogelijkheden krijgen om hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen. In een aantal sectoren bestaan echter geen significante verschillen in ontwikkelingsmogelijkheden tussen uitzendkrachten en werknemers. Dit zijn de sectoren horeca, vervoer, telecommunicatie en schoonmaakbedrijven. Verder constateren wij dat uitzendkrachten in fase 3-4 vaker de mogelijkheid krijgen van het uitzendbureau om hun vaardigheden en kennis te ontwikkelen dan uitzendkrachten in fase 1-2.

5.4.5 Verschillen in arbeidsverhoudingen

Volgens inleners

Het merendeel van de inleners is van mening dat uitzendkrachten even goed contact hebben met hun leidinggevende en hun collega's als werknemers. Dit neemt niet weg dat ongeveer een kwart van de inleners vindt dat uitzendkrachten minder goed contact hebben met hun leidinggevende en collega's (zie tabel 5.8).

Verschillen naar sector en bedrijfsgrootte

Volgens inleners hebben uitzendkrachten die werkzaam zijn in de zorg en welzijn significant minder goed contact met zowel leidinggevendens als met collega's dan werknemers. Ook uitzendkrachten die werkzaam zijn in het bank- en verzekeringswezen en uitzendkrachten die in bedrijven werkzaam zijn met meer dan 500 werknemers hebben volgens inleners significant minder goed contact met hun leidinggevende. Uitzend-

krachten die werkzaam zijn in de zakelijke dienstverlening hebben volgens de inleners juist significant beter contact met collega's dan werknemers.

Tabel 5.8 Kwaliteit contact uitzendkrachten met leidinggevende en andere collega's volgens inleners

	Veel minder goed	Minder goed	Even goed	Beter	Veel beter	Weet niet	n.v.t.
Contact leidinggevende	0,7	27,6	67,8	2,2	-	1,8	-
Contact collega's	0,4	21,4	75,3	0,8	0,1	2,0	-

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Tabel 5.9 laat zien dat het contact met leidinggevend en andere collega's door zowel uitzendkrachten als werknemers als goed tot zeer goed wordt ervaren. Wel geeft 30 procent van de werknemers aan dat het contact met de leidinggevende zeer goed is, terwijl 17 procent van de uitzendkrachten het contact met de leidinggevende als zeer goed kwalificeert. Voor uitzendkrachten verloopt het contact met de leidinggevende vooral in de sectoren overheid en openbaar bestuur significant stroever dan voor werknemers.

Ook het contact met andere collega's wordt door de werknemers vaker als zeer goed gekwalificeerd dan dat uitzendkrachten dat doen, namelijk 33 tegenover 22 procent. Met name in de groot- en detailhandel ervaren uitzendkrachten het contact met andere collega's significant stroever.

Tabel 5.9 Kwaliteit contact uitzendkrachten met leidinggevende en andere collega's volgens uitzendkrachten en werknemers

	Goed – zeer goed		Stroef – zeer stroef	
	Uitzendkracht	Werknemer	Uitzendkracht	Werknemer
Contact leidinggevende	89,1, waarvan 17% zeer goed	86,9, waarvan 30% zeer goed	3,2	3,0
Contact collega's	95,0 waarvan 22% zeer goed	96,7, waarvan 33% zeer goed	1,2	0,6

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

5.4.6 Verschillen in belasting in privé-sfeer

Werknemers besteden meer uren aan zorgtaken dan uitzendkrachten. Uitzendkrachten besteden weer meer uren aan studie en hebben tevens meer vrije tijd.

Indien de vrijetijdsbesteding van uitzendkrachten in fase 1-2 vergeleken wordt met de vrijetijdsbesteding van uitzendkrachten in fase 3-4, zien we dat deze laatste groep meer uren besteedt aan zorgtaken dan uitzendkrachten in fase 1-2. Fase 1-2 uitzendkrachten besteden verhoudingsgewijs meer tijd aan studie, dan uitzendkrachten in fase 3-4. Ook hebben uitzendkrachten in fase 1-2 meer vrije tijd. Dit is gezien het feit dat uitzendkrachten in fase 1-2 vooral bijbaners zijn geen verrassende conclusie.

Er is ook gekeken naar de verschillen tussen het werkelijke aantal uren dat iemand kwijt is aan werk, zorgtaken, studie en vrijetijdsbesteding en het gewenste aantal uren dat iemand per week aan deze activiteiten zou willen besteden. Ongeveer 53 procent van zowel de uitzendkrachten als werknemers besteedt een aantal uren aan werk zoals zij ook zouden willen besteden. Uitzendkrachten geven vaker dan werknemers aan dat men minder uren aan werk besteedt dan gewenst, namelijk 22 procent versus 9 procent. Werknemers geven juist weer vaker dan uitzendkrachten aan dat men meer uren aan werk besteedt dan gewenst (38% versus 26%).

Ten aanzien van het aantal uren dat men aan zorgtaken kwijt is en het aantal uren dat men zou willen besteden zijn weinig verschillen te constateren tussen uitzendkrachten en werknemers: 61 procent van de uitzendkrachten besteedt een aantal uren aan zorgtaken zoals zij ook zouden willen besteden terwijl dat voor 63 procent van de werknemers geldt. Het percentage uitzendkrachten en werknemers dat aangeeft meer of minder uren aan zorgtaken zou willen besteden is ongeveer gelijk. Ook ten aanzien van het aantal uren dat men aan vrije tijd kwijt is en het aantal uren dat men zou willen besteden aan vrije tijd zijn weinig verschillen te constateren: 48 procent van de uitzendkrachten besteedt een aantal uren aan vrije tijd zoals men ook zou willen besteden tegenover 44 procent van de werknemers.

Zowel 59 procent van de uitzendkrachten als van de werknemers besteedt een aantal uren aan studie zoals men ook zou willen besteden. Wel geven iets meer uitzendkrachten dan werknemers aan dat men meer uren aan studie besteedt dan men zou willen, namelijk 11 procent versus 6 procent.

5.5 Verschillen in regelmogelijkheden

Volgens inleners

Ruim driekwart van de inleners is van mening dat uitzendkrachten in gelijke mate als werknemers kunnen bepalen in welke volgorde zij hun werkzaamheden uitvoeren (zie

tabel 5.10). Niettemin geeft 22 procent aan dat uitzendkrachten hiertoe minder of zelfs veel minder mogelijkheden hebben. Ongeveer een gelijk percentage geeft aan dat uitzendkrachten minder dan werknemers de prioriteit van hun werkzaamheden kunnen bepalen. Daar staat tegenover dat 75 procent van de inleners van mening is dat dit in dezelfde mate geldt voor uitzendkrachten en werknemers. Tenslotte constateren we dat uitzendkrachten volgens inleners iets vaker meer regelmogelijkheden hebben dan werknemers wanneer het de weigering van werkzaamheden en het bepalen van de werktijden betreft.

Verschillen naar sectoren en bedrijfsgrootte

De antwoorden van de inleners naar sectoren en bedrijfsgrootte leiden tot twee opvallende conclusies: volgens de inleners kunnen uitzendkrachten die werkzaam zijn in de schoonmaaksector significant minder vaak bepalen in welke volgorde ze hun werkzaamheden uitvoeren dan werknemers. Ook geven inleners aan dat uitzendkrachten die werkzaam zijn in organisaties met 1-50 werknemers significant minder mogelijkheden hebben om zelf de prioriteit van hun werkzaamheden bepalen dan werknemers.

Tabel 5.10 Mate waarin regelmogelijkheden van uitzendkrachten verschillen van die van werknemers, volgens inleners

	Veel minder	Minder	Even veel	Meer	Veel meer
Volgorde werkzaamheden	1.0	20.9	77.0	1.1	-
Prioriteit werkzaamheden	1.1	22.7	75.6	0.6	-
Mogelijkheden werkzaamheden te weigeren	1.6	12.5	81.3	4.4	0.2
Bepalen werktijden	0.9	13.3	81.6	4.0	0.2

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Uitzendkrachten kunnen significant minder dan werknemers bepalen in welke volgorde ze hun werkzaamheden verrichten. Van de werknemers geeft bijvoorbeeld bijna 70 procent aan dat ze regelmatig tot vaak zelf bepalen in welke volgorde de werkzaamheden worden uitgevoerd, terwijl van de uitzendkrachten dat 50 procent aangeeft. Uitzendkrachten hebben tevens significant minder mogelijkheden om werkzaamheden te weigeren: 45 procent van de uitzendkrachten zegt de mogelijkheid te hebben om werkzaamheden te weigeren tegen 61 procent van de werknemers. Van de uitzendkrachten heeft 38 procent wel eens werk dat het uitzend- of detacheringsbureau aanbood geweigerd. Wanneer de mogelijkheid om werkzaamheden te weigeren en de mogelijkheid om werk te weigeren samen genomen wordt blijkt dat uitzendkrachten even veel mogelijkheden hebben om werkzaamheden en werk te weigeren als werknemers. Zowel

de helft van de werknemers als van de uitzendkrachten geeft aan dat de tijden waarop men werkt zelf kan bepalen.

Verschillen naar sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

In de sectoren vervoer, bank- en verzekeringswezen en in de zakelijke dienstverlening hebben uitzendkrachten minder mogelijkheden om werkzaamheden te weigeren. In de gezondheids- en welzijnssector kunnen uitzendkrachten significant vaker hun werktijden bepalen. Ook uitzendkrachten in fase 3-4 kunnen significant vaker hun eigen werktijden bepalen.

5.6 Verschillen in prestatievermogen

Volgens inleners

Aan de inleners is een aantal stellingen voorgelegd die een indicatie geven over het gepercipieerde prestatievermogen van uitzendkrachten ten opzichte van dat van werknemers. Tabel 5.11 toont de antwoorden. De eerste twee kolommen laten zien dat ruim driekwart van de inleners van mening is dat uitzendkrachten en werknemers even goed bestand zijn tegen werkdruk en fysiek zwaar werk. Wel zijn er meer inleners die vinden dat uitzendkrachten minder bestand zijn tegen werkdruk en fysiek zwaar werk dan dat er inleners zijn die vinden dat uitzendkrachten hiertegen beter bestand zijn dan werknemers.

Inleners zijn voorts van mening dat uitzendkrachten verhoudingsgewijs even flexibel of zelfs flexibeler inzetbaar zijn dan werknemers. Bijna één op de drie inleners vindt dat uitzendkrachten flexibeler inzetbaar zijn dan werknemers, terwijl slechts 12 procent het tegenovergestelde vindt.

Tabel 5.11 Verschillen in prestatievermogen: mate waarin het prestatievermogen van uitzendkrachten beter is dan dat van werknemers, volgens inleners

	Bestand tegen werkdruk	Bestand tegen fysiek zwaar werk	Flexibel inzetbaar
Veel minder goed	0,4	0,6	0,2
Minder goed	15,5	9,5	11,7
Even goed	76,9	76,2	50,5
Beter/meer	2,8	2,6	33,0
Veel beter/veel meer	0,1	-	2,1
Weet niet	3,8	4,5	2,2
n.v.t.	0,4	6,5	0,3

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003

Verschillen naar sectoren en bedrijfsgrootte

Volgens de inleners zijn uitzendkrachten in de sectoren voedingsindustrie, bouw- en installatie en schoonmaakbedrijven significant minder goed bestand tegen hoge werkdruk dan werknemers. Hetzelfde beeld bestaat over uitzendkrachten die werkzaam zijn in organisaties met 1-50 werknemers. In de sectoren overheid en openbaar bestuur en in de zakelijke dienstverlening worden uitzendkrachten juist significant vaker geacht beter bestand te zijn tegen hoge werkdruk.

Uitzendkrachten die in de bouw- en installatiesector en in schoonmaakbedrijven werken, zijn volgens de inleners ook significant minder bestand tegen fysiek zwaar werk dan de werknemers. Ook hier geldt dezelfde opmerking voor uitzendkrachten die werkzaam zijn in organisaties met 1-50 werknemers. Inleners in de sector overheid en openbaar bestuur geven aan dat uitzendkrachten in hun ogen juist significant beter bestand zijn tegen fysiek zwaar werk dan werknemers. Dit idee hebben inleners ook over uitzendkrachten die werkzaam zijn in grote organisaties (meer dan 500 werknemers).

Uitzendkrachten die in de sectoren metalectro, vervoer, schoonmaakbedrijven en overige industrie werken, worden door inleners significant minder flexibel inzetbaar geacht dan werknemers. Eenzelfde beeld bestaat over uitzendkrachten die werkzaam zijn in organisaties met 1 tot 50 werknemers.

Een significant aantal inleners geeft aan dat uitzendkrachten die in de overige zakelijke dienstverlening en in organisaties met meer dan 500 werknemers werken minder tijd nodig hebben om ingewerkt te worden dan werknemers. In de horeca vindt een significant aantal inleners dat uitzendkrachten juist meer tijd nodig hebben om ingewerkt te worden dan werknemers.

5.7 Consequenties van verzuim

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Tabel 5.12 toont wat als de meest vervelende consequenties van ziekteverzuim worden ervaren door uitzendkrachten en werknemers. Voor uitzendkrachten is dat het inkomensverlies. Werknemers noemen het feit dat werk blijft liggen en zij een werkachterstand oplopen als belangrijkste nadelige gevolg.

Tabel 5.12 Consequentie van ziekteverzuim die als meest vervelend wordt ervaren door uitzendkrachten en werknemers, aandeel in percentages

	Uitzendkrachten	Werknemers
Inkomensverlies voor uzelf	30,8	5,6
Geen baan meer bij betermelding	4,8	0,8
Productie- of kwaliteitsverlies voor de werkgever/inlener	6,1	10,3
Teleurgestelde werkgever/inlener	6,8	6,8
Teleurgestelde collega's	10,9	11,8
Werk blijft liggen/ werkachterstand	7,1	20,9
Collega's moeten werk overnemen	0,8	6,2
Reactie huisgenoten	1,3	2,3
Weet niet	39,4	37,4
N	396	484

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

5.8 Verklaringen voor verzuimverschillen

In het theoretisch kader zijn verschillende variabelen onderscheiden die het ziekteverzuim en verschillen in ziekteverzuim kunnen verklaren. Dit zijn onder andere motivatie, arbeidsinhoud, arbeids- en werkomstandigheden, regelmogelijkheden en belastbaarheid. In de vorige paragrafen hebben we geconstateerd dat uit de enquêtes onder uitzendkrachten, werknemers en inleners niet blijkt dat uitzendkrachten zwaardere, meer risicovolle taken uitvoeren dan werknemers. Uitzendkrachten ervaren de fysieke en psychische belasting van hun werk juist als lichter dan werknemers. Inleners zijn dezelfde mening toegedaan. Kortom: op deze baanaspecten ervaren uitzendkrachten de belasting van hun baan lager dan werknemers.

Belangrijke (significante) verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers vinden we met name op het gebied van motivatie, arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen en regelmogelijkheden. Niet al deze verschillen zijn ook daadwerkelijk van invloed op het aantal ziekmeldingen. Nadere analyse wijst uit dat zowel het aantal ziekmeldingen als het verzuimpercentage significant samenhangen met geslacht, leeftijd, etniciteit, arbeidshandicap, sector en de mate waarin iemand zich ziek meldt, wanneer hij zich ziek

voelt. Het verzuimpercentage hangt daarnaast samen met de mate waarin iemand zich belangrijk voelt voor het bedrijf. Tabel 5.13 geeft een overzicht van de effecten van deze variabelen op het ziekteverzuim.

In de kolom ‘invloed’ staat het effect weergegeven van een bepaald kenmerk op de hoogte van het ziekteverzuim. Daarbij is een bepaalde categorie van het kenmerk steeds als referentiecategorie gehanteerd. Dit betekent bijvoorbeeld dat vrouwen significant meer ziek zijn dan mannen; hun meldingsfrequentie ligt 0,471 hoger dan de meldingsfrequentie van mannen. Het verzuimpercentage onder vrouwen ligt ruim 3,5 procentpunt hoger dan dat van mannen. Vooral bij leeftijd zijn de verschillen hoog: jongeren tussen de 25 en de 34 jaar melden zich gemiddeld één keer meer ziek per jaar dan ouderen en verzuimen bijna 4,5 procentpunt meer. De verschillen tussen autochtonen en allochtonen zijn minder groot. Allochtonen melden zich gemiddeld 0,3 keer vaker ziek dan autochtonen en verzuimen ruim drie procentpunt meer.

De mate waarin iemand zich ziek meldt wanneer hij zich ziek voelt heeft een sterke invloed op het aantal ziekmeldingen en het verzuimpercentage: personen die het helemaal eens zijn met de stelling dat zij zich ziek melden wanneer zij zich ziek voelen zijn gemiddeld één keer vaker per jaar ziek dan personen die het helemaal oneens zijn met deze stelling, daarnaast verzuimt deze groep ruim vijf procentpunt meer.

Het aantal ziekmeldingen per sector is divers. Met name de horeca kent een laag aantal ziekmeldingen. Hier ligt het aantal ziekmeldingen gemiddeld één lager dan in de overige sectoren. De sector vervoer heeft juist een hoger aantal ziekmeldingen dan gemiddeld. Het aantal ziekmeldingen ligt hier bijna 0,4 hoger. De sectoren vervoer, zakelijke dienstverlening en zorg en welzijn hebben een significant hoger verzuimpercentage dan de overige sectoren.

Tot slot biedt de variabele “belang voor bedrijf” een verklaring voor verzuimverschillen tussen uitzendkrachten en werknemers. Individuen die het geheel oneens zijn met de stelling dat zij belangrijk zijn voor het bedrijf, hebben een verzuimpercentage dat tien procentpunt hoger ligt dan individuen die aangeven het geheel eens te zijn met deze stelling.

De kolommen ‘significantie’ van de tabel geven de significantie van de variabele weer in de vorm van een p-waarde. Een p-waarde geeft aan tot op hoeveel procent de variabele significant is. Een p-waarde tot 0,010 geeft aan dat zelfs bij een grens van één procent deze variabele significant is. Dit betekent dat de kans dat de bevinding op toeval berust kleiner is dan één procent. Een variabele met een p-waarde tot 0,050 is tot

een grens van vijf procent significant en een variabele met een p-waarde tot 0,100 tot een grens van tien procent.

Tabel 5.13 Invloed op ziekteverzuim

Variabele	Categorie	Invloed frequentie	Significantie (p-waarde) frequentie	Invloed percentage	Significantie (p-waarde) percentage
Geslacht	Vrouw	0,460	0,000	0,036	0,002
	Man
Leeftijd	Jonger dan 25 jaar	0,583	0,001	-0,024	0,887
	25 tot en met 34 jaar	1,056	0,000	0,044	0,000
	35 tot en met 44 jaar	0,546	0,001	0,021	0,878
	Ouder dan 45 jaar
Ziek, niet werken	Helemaal mee eens	1,140	0,000	0,052	0,019
	Mee eens	0,855	.	0,039	.
	Eens noch oneens	0,570	.	0,026	.
	Mee oneens	0,285	.	0,013	.
	Helemaal mee oneens
Etniciteit	Allochtoon	0,331	0,058	0,033	0,057
	Autochtoon
Arbeidshandicap	Arbeidshandicap	0,435	0,022	0,054	0,004
	Geen arbeidshandicap
Sector	Metalectro	-0,500	0,075	-0,033	0,961
	Voedingsindustrie	-0,358	0,228	0,003	0,971
	Overige industrie	-0,430	0,234	-0,015	0,982
	Bouw	0,179	0,575	-0,005	0,970
	Handel	-0,099	0,651	0,038	0,959
	Horeca	-0,979	0,016	0,005	0,983
	Vervoer	0,325	0,276	0,062	0,029
	Telecom	-0,094	0,762	0,007	0,981
	Banken en verzekeringen	0,128	0,595	-0,017	0,962
	Schoonmaak	-0,383	0,487	0,036	0,987
	Zakelijke dienstverlening	-0,104	0,752	0,065	0,031
	Overheid	0,024	0,919	-0,027	0,960
	Zorg en welzijn	0,170	0,370	0,043	0,005
	Anders
	Belangrijk voor bedrijf	Helemaal mee eens	.	.	-0,100
Mee eens		.	.	-0,075	.
Eens noch oneens		.	.	-0,050	.
Mee oneens		.	.	-0,025	.
Helemaal mee oneens	

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Wanneer voor de verschillen in de variabelen uit de tabel gecorrigeerd wordt, bestaat er geen significant verschil meer in ziekmeldingen of verzuimpercentage tussen uitzendkrachten en werknemers. Ofwel: het ziekteverzuim van uitzendkrachten en werk-

nemers die dezelfde kenmerken hebben op bovenstaande variabelen verschilt niet significant.

Verskil in ziekteverzuim tussen uitzendkrachten en werknemers hangt dus in de eerste plaats samen met persoons- en baankenmerken. Een andere selectie van uitzendkrachten en uitzendbanen biedt dus mogelijkheden om het ziekteverzuim terug te dringen.

Daarnaast hebben de mate waarin iemand zich ziek meldt, wanneer hij zich ziek voelt en hoe belangrijk iemand zich voelt voor het bedrijf een bepalende invloed op het ziekteverzuim. Het gelijktrekken van deze twee variabelen voor uitzendkrachten en werknemers verlaagt het verzuimpercentage met bijna één procentpunt. Deze variabelen hangen significant samen met:

- het aantal uren werk;
- de afwisseling van het werk;
- de uitdaging van het werk;
- het contact met de leidinggevende;
- het contact met collega's;
- het zelf kunnen bepalen van de volgorde van werkzaamheden;
- de ontwikkelingsmogelijkheden.

De combinatie van verzuimcontrole en het verbeteren van de omstandigheden op bovengenoemde thema's bieden mogelijkheden om het verzuim onder uitzendkrachten terug te dringen.

5.9 Verklaringen voor WAO-instroom

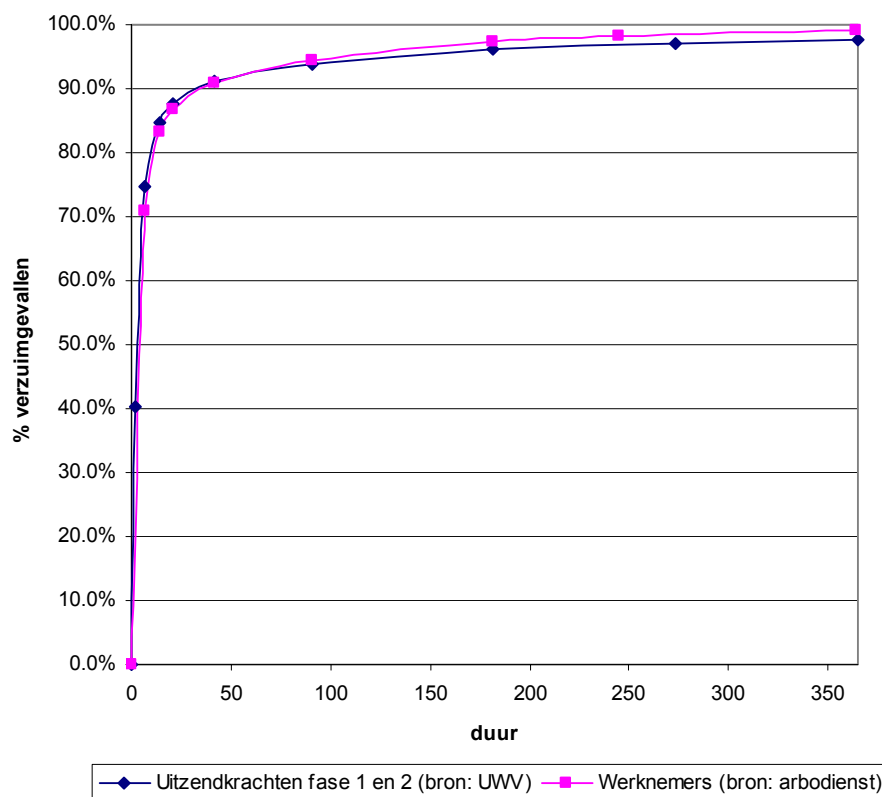
In de vorige paragraaf hebben we gezien dat persoonskenmerken een belangrijke verklaring zijn voor verzuimverschillen tussen uitzendkrachten en werknemers. In deze paragraaf bekijken we verschillen in WAO-instroom tussen uitzendkrachten en werknemers. Tabel 4.2 toonde aan dat met name uitzendkrachten in fase 1-2 worden gekenmerkt door een hoge WAO-instroom.

WAO-instroom is het gevolg van langdurige ziekte (langer dan een jaar¹⁷). Er zijn daarom twee mogelijke oorzaken voor een hogere WAO-instroom onder uitzendkrachten: enerzijds meer ziektegevallen en anderzijds een lagere uitstroom uit het ziektever-

¹⁷ Niet alle ziektegevallen langer dan een jaar stromen de WAO in. Pas wanneer in een WAO-keuring is bepaald dat iemand (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt is, wordt een WAO-uitkering toegekend.

zuim. In hoofdstuk 4 hebben we al gezien dat het ziekteverzuim onder uitzendkrachten hoger is dan onder werknemers. Figuur 5.1 geeft een overzicht van uitstroom uit het ziekteverzuim voor uitzendkrachten fase 1-2 (bron: registratiebestanden UWV) en werknemers (bron: registratiebestanden arbodienst).

Figuur 5.1 Uitstroom uit ziekteverzuim



Uit deze figuur blijkt dat uitzendkrachten in fase 1-2 in eerste instantie sneller uitstromen uit het ziekteverzuim dan werknemers. Na zes weken stagneert de uitstroom van uitzendkrachten in fase 1-2 echter ten opzichte van werknemers. Hoewel het verschil in procentpunten tussen de uitstroom na een jaar verzuim van uitzendkrachten in fase 1-2 en werknemers gering is, namelijk 1,3 procentpunt, is het relatieve verschil behoorlijk. 2,2 procent van de ziekmeldingen onder uitzendkrachten leidt tot een ziekte-duur van meer dan een jaar, voor werknemers is dit 0,9 procent van de gevallen. Dit verschilt dus meer dan 50 procent. Wanneer de uitstroomcurve voor uitzendkrachten in fase 1-2 identiek zou zijn aan die van werknemers, zou dat een reductie tot gevolg

hebben van het aantal ziektegevallen onder deze uitzend krachten van een jaar van vijftig procent.

Psychische klachten

Het psychisch verzuim onder uitzendkrachten is een punt van zorg voor de uitzendbranche ongeacht de fase-indeling van de uitzendkrachten. Tabel 5.14 laat zien dat een groot deel van de WAO-instroom onder uitzendkrachten veroorzaakt wordt door psychische klachten. Alleen de financiële dienstverlening en de overige zakelijke dienstverlening kennen een hoger percentage psychisch arbeidsongeschikten.

Tabel 5.14 Diagnoseverdeling WAO-ers, in procenten per sector

	Sector	Psychische klachten	Klachten aan	
			het bewegingsapparaat	Overige klachten
Werknemers	Metaelectro	33,4	36,0	30,5
	Voedingsindustrie	30,4	41,5	28,1
	Overige industrie	34,6	34,2	31,2
	Bouw- en installatiebedrijven	23,4	49,1	27,6
	Groot- en detailhandel	35,5	32,5	32,0
	Horeca	34,4	36,0	29,6
	Vervoer (incl, logistiek)	26,9	41,0	32,1
	Bank- en verzekeringswezen	52,3	21,0	26,7
	Overige zakelijke dienstverlening	46,3	24,6	29,1
	Overheid en openbaar bestuur	35,2	21,6	43,3
	Communicatie	35,5	36,5	28,0
	Schoonmaakbedrijven	28,3	37,4	34,3
	Zorg en welzijn	39,8	29,9	30,3
	Uitzendkrachten	Uitzendkrachten, fase 1-2	45,7	27,6
Uitzendkrachten, fase 3-4		40,5	32,1	27,5

Bron: UWV-registratie.

Tabel 5.15 geeft de verdeling van het ziekteverzuim naar diagnose weer op basis van verschillende bronnen. Uitzendkrachten blijken niet significant vaker te verzuimen vanwege psychische problemen dan werknemers. Dit betekent dat een lage uitstroom uit ziekteverzuim bij psychische klachten de oorzaak is voor de hogere WAO-instroom van uitzendkrachten als gevolg van psychische klachten.

Tabel 5.15 Aandeel psychisch verzuim in totale verzuim

Bron	Percentage psychisch verzuim		
	Fase 1-2	Fase 3-4	Werknemers
UWV	6,9	-	-
Arbodienst	-	10,0	13,0
Enquête ECORYS-NEI	9,3	4,9	7,6

Een uitsplitsing van het psychisch verzuim naar persoonskenmerken (zie tabel 5.16) leert dat het psychisch verzuim onder uitzendkrachten met name voorkomt onder vrouwen tussen 25 en 34 jaar. Bij werknemers is de verdeling veel gelijkmatiger over mannen en vrouwen en komt psychisch verzuim met name voor bij ouderen.

Tabel 5.16 Psychisch ziekteverzuim naar persoonskenmerken in absolute aantallen onder uitzendkrachten en werknemers

Groep	Leeftijd	Man	Vrouw	Totaal
Uitzendkrachten	Jonger dan 25 jaar	2	3	5
	25 tot 34 jaar	4	11	15
	35 tot 44 jaar		4	4
	45 jaar en ouder	1	2	3
	Totaal	7	20	27
Werknemers	Jonger dan 25 jaar	1		1
	25 tot 34 jaar	2	5	7
	35 tot 44 jaar	5	6	11
	45 jaar en ouder	5	8	13
	Totaal	13	19	32

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

5.10 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk is een aantal verklaringen gegeven voor de verschillen in ziekteverzuim tussen uitzendkrachten en werknemers. Hiervoor hebben we het theoretische gedragsmodel van Vrijhof als uitgangspunt gehanteerd. De aspecten motivatie, belasting, regelmogelijkheden en prestatievermogen staan hierin centraal. In het onderstaande zetten we aan de hand van deze vier aspecten de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk nog eens op een rijtje waarbij de resultaten van de enquête onder inleners vergeleken worden met de resultaten van de enquête onder uitzendkrachten en werknemers.

Motivatie

In het gedragsmodel van Vrijhof ligt de verwachting besloten dat gemotiveerdere arbeidskrachten zich minder snel ziek zullen melden en zich dus kenmerken door een lager ziekteverzuim. De resultaten van de enquêtes laten zien dat uitzendkrachten minder trots op hun werk zijn en dat zij zich minder belangrijk voor het bedrijf voelen. Ook melden zij zich eerder ziek wanneer zij zich ziek voelen. Hieruit zou voorzichtig geconcludeerd kunnen worden dat uitzendkrachten een iets lagere werkmotivatie hebben dan werknemers. Ook aan inleners is een aantal stellingen in de enquête voorgelegd over verschillen in motivatie tussen uitzendkrachten en werknemers. Hieruit komt echter het beeld naar voren dat de meeste inleners vinden dat uitzendkrachten en werkne-

mers niet verschillen op aspecten als motivatie, verantwoordelijkheidsgevoel, prioriteiten en bereidheid om over te werken.

Belasting

Verschillen in werkbelasting zijn gerelateerd aan verschillen in de kwaliteit van de arbeid. Drie dimensies van deze kwaliteit zijn de arbeids- en werkomstandigheden, de arbeidsinhoud en arbeidsverhoudingen. Inleners zien weinig verschil tussen de arbeids- en werkomstandigheden van uitzendkrachten en van werknemers. De resultaten van de enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers wijzen juist wel degelijk op substantiële verschillen.

Ten aanzien van de arbeidsinhoud is het merendeel van de ondervraagde inleners van mening dat uitzendkrachten in dezelfde mate als werknemers eentonig werk verrichten en werkzaamheden uitvoeren die van uitzendkrachten even veel vaardigheden en capaciteiten vereisen als van de eigen medewerkers. Van de inleners die vinden dat wel verschillen bestaan tussen uitzendkrachten en werknemers in de mate van eentonigheid van het werk, is een groter deel van mening dat uitzendkrachten eentoniger werk uitvoeren dan werknemers. Ook is een groter deel van mening dat de werkzaamheden van uitzendkrachten minder vaardigheden en capaciteiten vereisen. Deze resultaten komen overeen met de resultaten van de enquête onder uitzendkrachten en werknemers: uitzendkrachten vinden vaker dat hun werk eentonig is terwijl ze weer minder vaak aangeven dat het werk uitdagend is.

Het merendeel van de inleners is van mening dat uitzendkrachten even goed contact hebben met hun leidinggevende en hun collega's als werknemers. Toch vindt ongeveer een kwart van de inleners dat uitzendkrachten minder goed contact hebben met hun leidinggevende en collega's. Het contact met leidinggevend en andere collega's wordt ook door zowel uitzendkrachten als werknemers als goed tot zeer goed ervaren. Wel geeft een hoger percentage werknemers dan uitzendkrachten aan dat het contact met de leidinggevende zeer goed is.

Regelmogelijkheden

Inleners vinden overwegend dat uitzendkrachten in gelijke mate als werknemers kunnen bepalen in welke volgorde zij hun werkzaamheden uitvoeren. Wel geeft ook bijna een kwart aan dat uitzendkrachten hiertoe minder of zelfs veel minder mogelijkheden hebben. Ook blijken uitzendkrachten volgens inleners iets vaker meer regelmogelijkheden te hebben dan werknemers wanneer het de weigering van werkzaamheden en het bepalen van de werktijden betreft. Uit de resultaten van de enquête onder uitzendkrachten en werknemers blijkt dat uitzendkrachten significant minder dan werknemers

kunnen bepalen in welke volgorde ze hun werkzaamheden verrichten. Uitzendkrachten hebben tevens significant minder mogelijkheden om werkzaamheden te weigeren.

Prestatievermogen

Ruim driekwart van de inleners is van mening dat uitzendkrachten en werknemers even goed bestand zijn tegen werkdruk en fysiek zwaar werk. Wel zijn er meer inleners die vinden dat uitzendkrachten minder bestand zijn tegen werkdruk en fysiek zwaar werk dan dat er inleners zijn die vinden dat uitzendkrachten hiertegen beter bestand zijn dan werknemers. Inleners geven tevens aan dat het meer tijd kost om uitzendkrachten in te werken dan werknemers. Niettemin is een ruime meerderheid van de werkgevers van mening dat het inwerken van uitzendkrachten en werknemers even veel tijd kost.

Verklaringen verzuimverschillen

Uit het bovenstaande blijkt dat belangrijke verschillen bestaan tussen uitzendkrachten en werknemers op het gebied van motivatie, arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen en regelmogelijkheden. Echter, uitzendkrachten en werknemers enerzijds en inleners anderzijds denken hier niet altijd hetzelfde over. Bovendien zijn niet alle verschillen ook daadwerkelijk van invloed op het aantal ziekmeldingen en het verzuimpercentage. Nadere analyse wijst uit dat het aantal ziekmeldingen en het verzuimpercentage significant samenhangt met geslacht, leeftijd, etniciteit, arbeidshandicap, sector en de mate waarin iemand zich ziek meldt wanneer hij zich ziek voelt. Bij het verzuimpercentage speelt daarnaast de factor ‘belang voor het bedrijf’ een rol.

Vrouwen verzuimen meer dan mannen, jongeren tussen de 25 en de 34 jaar melden zich gemiddeld één keer meer ziek per jaar dan ouderen en hebben daarnaast een verzuimpercentage van ruim 3,5 procentpunt meer. Allochtonen melden zich gemiddeld 0,3 keer vaker ziek dan autochtonen en hebben een hoger verzuimpercentage van drie procentpunt. Een ander belangrijk resultaat van de nadere analyse is dat personen die het helemaal eens zijn met de stelling dat zij zich ziek melden wanneer zij zich ziek voelen, gemiddeld één keer vaker per jaar ziek zijn dan personen die het helemaal oneens zijn met deze stelling en vijf procentpunt meer verzuimen.

De mate waarin iemand zich ziek meldt, wanneer hij zich ziek voelt hangt en de factor ‘belang voor het bedrijf’ hangen significant samen met: het aantal uren werk, de afwisseling van het werk, de uitdaging van het werk, het contact met de leidinggevende, het contact met collega's, het zelf kunnen bepalen van de volgorde van werkzaamheden en de ontwikkelingsmogelijkheden.

WAO-instroom

Met name uitzendkrachten in fase 1-2 worden gekenmerkt door een hoge WAO-instroom. Daar zijn twee mogelijke oorzaken voor: enerzijds meer ziektegevallen en anderzijds een lagere uitstroom uit het ziekteverzuim. Uit de analyses blijkt dat uitzendkrachten in fase 1-2 in eerste instantie sneller uitstromen uit het ziekteverzuim dan werknemers. Na zes weken stagneert de uitstroom van uitzendkrachten in fase 1-2 echter ten opzichte van werknemers. Hoewel het verschil in procentpunten tussen de uitstroom na een jaar verzuim van uitzendkrachten in fase 1-2 en werknemers gering is, namelijk 1,3 procentpunt, is het absolute verschil behoorlijk. Wanneer de uitstroomcurve voor uitzendkrachten in fase 1-2 identiek zou zijn aan die van werknemers, zou dat een reductie tot gevolg hebben van het aantal ziektegevallen van een jaar van 50 procent.

Psychisch verzuim

Het blijkt dat een groot deel van de WAO-instroom onder uitzendkrachten veroorzaakt wordt door psychische klachten. Psychisch verzuim onder uitzendkrachten komt met name voor onder vrouwen tussen 25 en 34 jaar. Bij werknemers is de verdeling veel gelijkmatiger over mannen en vrouwen en komt psychisch verzuim met name voor bij ouderen.

Uitzendkrachten blijken echter niet significant vaker te verzuimen vanwege psychische problemen dan werknemers. Dit betekent dat een lage uitstroom uit ziekteverzuim bij psychische klachten de oorzaak is voor de hogere WAO-instroom als gevolg van psychische klachten.

6 Arbo- en preventiebeleid, verzuim- en reïntegratiebeleid

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we het beleid dat de verschillende betrokken actoren in de uitzendbranche voeren. Eerst gaan we in op het arbo- en preventiebeleid, vervolgens komt het verzuim- en reïntegratiebeleid aan bod. Evenals in hoofdstuk 5 presenteren we voor beide beleidstypen achtereenvolgens de visies van inleners, uitzendkrachten en werknemers. Wederom gaat speciale aandacht uit naar de vraag of er sprake is van verschillen in gevoerd beleid voor uitzendkrachten en werknemers. Waar we significante verschillen tussen inleners constateren worden deze ook genoemd.

Vervolgens besteden we in de paragraaf verzuim- en reïntegratiebeleid ook kort aandacht aan de activiteiten die uitzendkrachten en werknemers zelf ondernemen om weer naar de werkplek of in het arbeidsproces terug te keren. Deze activiteiten zijn immers ook van invloed op de effecten van het gevoerde beleid. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op de informatie uit de enquêtes onder inleners, uitzendkrachten en werknemers.

6.2 Arbo- en preventiebeleid

Voorlichting

Volgens inleners

Van de inleners verstrekt 91 procent informatie over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften aan werknemers die nieuw bij de organisatie komen werken of in geval van wijzigingen in deze regels en voorschriften (zie tabel 6.1). Van de negen procent inleners die dit niet doet, geeft 73 procent aan dat zij dergelijke regels en voorschriften wel hebben, maar dat deze niet actief worden verstrekt aan werknemers. De overige inleners beschikken niet over dergelijke regels en voorschriften.

Uitzendkrachten ontvangen van ruim 75 procent van de inleners informatie over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften. Van de groep inleners die deze informatie niet aan uitzendkrachten verstrekken, vindt het merendeel dat dit de taak is van het uitzendbureau (zie tabel 6.2).

Tabel 6.1 Percentage inleners dat aangeeft uitzendkrachten te informeren over het betreffende onderwerp, N= 1368

Onderwerp	Uitzendkrachten	Werknemers
Bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften	77	91
Risico's van het werk en te nemen veiligheidsmaatregelen	84	90
Wat te doen bij calamiteiten	85	94

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Van de inleners geeft 90 procent aan dat ze werknemers af en toe, regelmatig of vaak voorlichten over de risico's van het werk (gezondheid, veiligheid en welzijn) en de te nemen veiligheidsmaatregelen (beschermende kleding e.d.) voordat zij voor de eerste keer nieuwe werk gaan doen. Daar staat tegenover dat zeven procent van de inleners aangeeft dit nooit te doen en vier procent doet dit zelden. Uitzendkrachten worden door 84 procent van de inleners voorgelicht over de risico's van het werk en de te nemen veiligheidsmaatregelen, zij het soms minder uitgebreid dan werknemers (9% van de genoemde 84% inleners). Van de inleners die uitzendkrachten niet voorlichten over risico's en veiligheidsmaatregelen, doet 41 procent dit niet omdat zij dit een taak vinden van het uitzendbureau (zie tabel 6.2).

Tabel 6.2 Percentage inleners dat uitzendkrachten niet over het betreffende onderwerp informeert en het percentage inleners dat de aangegeven reden voor het niet informeren noemt

Onderwerp	Percentage inleners	Reden voor niet verstrekken informatie	Percentage inleners a)
Bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften	23	Taak uitzendbureau	69
Risico's van het werk en te nemen veiligheidsmaatregelen	16	Taak uitzendbureau	41
		Kosten wegen niet op tegen baten ivm tijdelijke inzet uitzendkracht	7
Wat te doen bij calamiteiten	15	Taak uitzendbureau	29
		Kosten wegen niet op tegen baten ivm tijdelijke inzet uitzendkracht	18

a) Als percentage van het percentage in de tweede kolom van deze tabel. Bijvoorbeeld: van de 23% inleners die uitzendkrachten niet over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften inlicht, doet 69% dit niet omdat zij dat een taak van het uitzendbureau vinden.

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Van de inleners vertelt 94 procent werknemers wat zij moeten doen indien sprake is van calamiteiten (bijvoorbeeld bij brand of andere bedrijfsongevallen, zie tabel 6.1). Voor uitzendkrachten gebeurt dit door 85 procent van de inleners. Van de groep inle-

ners die uitzendkrachten hierover niet informeert, doet 29 procent dit niet omdat zij het een taak van het uitzendbureau vinden.

Verschillen naar sectoren en bedrijfsgrootte

Het niet informeren van uitzendkrachten over de bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften komt verhoudingsgewijs vaak voor in de sectoren schoonmaak en overige industrie. Het kleinbedrijf (1-50 werknemers) en inleners uit de sectoren metalectro, voeding en bouw behoren significant vaker tot de niet-voorlichters op het terrein van risico's en veiligheidsmaatregelen dan inleners uit andere sectoren. Met name in het bank- en verzekeringswezen, de overige industrie en de horeca blijft voorlichting van uitzendkrachten over acties bij calamiteiten achterwege. Tenslotte constateren we dat uitzendkrachten in productie- en technische functies significant vaker worden geïnformeerd over deze regels dan uitzendkrachten in administratieve of medische functies. Het betreft dan zowel voorlichting over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften als voorlichting over risico's van het werk en te nemen veiligheidsmaatregelen.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Naast dat aan inleners is gevraagd of zij uitzendkrachten en werknemers informeren over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften, hebben wij deze vraag ook voorgelegd aan uitzendkrachten en werknemers zelf. Zijn zij door de werkgever geïnformeerd hierover? Beide groepen arbeidskrachten geven bijna in gelijke mate aan dat zij inderdaad zijn voorgelicht (uitzendkrachten 74% en werknemers 72%). Onderstaande tabel 6.3 toont door wie zij zijn geïnformeerd.

Tabel 6.3 Percentage uitzendkrachten en werknemers dat van de betreffende organisatie voorlichting heeft ontvangen over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften

Voorlichter	Uitzendkrachten	Werknemers
Werkgever/inlener EN uitzendbureau	30	9
Werkgever/inlener	26	63
Uitzendbureau	18	-
Geen voorlichting ontvangen	23	25
Weet niet	4	3
N	770	788

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Zowel het merendeel van de uitzendkrachten als werknemers wordt door de inlener of werkgever voorlicht over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften (56% van de uitzendkrachten en 72% van de werknemers). Onder de uitzendkrachten ontvangt 48%

voorlichting van het uitzendbureau over dit onderwerp, al dan niet in combinatie met voorlichting van de inlener. Bijna één op de vijf uitzendkrachten ontvangt alleen voorlichting over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften van het uitzendbureau.

Hetzelfde constateren we over de voorlichting over de risico's van het werk (voor gezondheid, veiligheid en welzijn) en de te nemen veiligheidsmaatregelen (beschermende kleding en pauzes bij veel beeldwerk): Uitzendkrachten worden even vaak als werknemers op de hoogte gebracht van deze risico's en maatregelen (64 respectievelijk 65%). Tabel 6.4 toont van wie zij de informatie hebben ontvangen.

Tabel 6.4 Percentage uitzendkrachten en werknemers dat van de betreffende organisatie voorlichting heeft ontvangen over risico's van het werk en te treffen veiligheidsmaatregelen

Voorlichter	Uitzendkrachten	Werknemers
Werkgever/inlener EN uitzendbureau	25	8
Werkgever/inlener	29	58
Uitzendbureau	11	-
Geen voorlichting ontvangen	32	32
Weet niet	4	3
N	770	788

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Inwerken

Volgens inleners

Bij 49 procent van de geënquêteerde inleners is een protocol aanwezig over de wijze waarop uitzendkrachten in de organisatie worden opgevangen, aan het werk worden gezet en worden begeleid. Door 26 procent van de inleners wordt de uitzendkracht wel systematisch opgevangen, ingezet en begeleid, maar zij hebben daarvoor geen protocol. De overige inleners (25%) geeft aan niet over een dergelijk protocol te beschikken.

De meeste inleners (82%) geven aan dat uitzendkrachten evenveel begeleiding bij het inwerken krijgen als werknemers. Volgens tien procent van de inleners krijgen zij minder inwerkbegeleiding en volgens acht procent van de inleners krijgen zij juist meer begeleiding. Bijna 60 procent van alle geënquêteerde inleners geeft aan dat bij de inzet van een uitzendkracht de direct leidinggevende verantwoordelijk wordt gesteld voor de begeleiding. Bij 22 procent van de inleners wordt een directe collega verantwoordelijk gesteld voor de begeleiding. Bij 14 procent van de inleners is er geen sprake van een vaste begeleider.

Verschillen tussen sectoren en bedrijfsgrootte

Een protocol is significant vaker aanwezig in organisaties met 50–100 werknemers en organisaties met 100-500 werknemers dan bij andere organisaties. In de zorg en welzijn krijgen uitzendkrachten in vergelijking tot andere sectoren beduidend minder begeleiding tijdens de inwerkperiode.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Er bestaat geen significant verschil in mening over het inwerken tussen uitzendkrachten en werknemers. Onder uitzendkrachten oordeelt 65 procent positief over de wijze van waarop zij zijn ingewerkt toen zij aan hun baan begonnen. Onder werknemers ligt dit percentage op 61 procent. Het aandeel respondenten dat ontevreden is over de wijze van inwerken is 20 procent onder uitzendkrachten en 25 procent onder werknemers.

Verschillen tussen sectoren en bedrijfsgrootte

In de schoonmaaksector en bij organisaties met 100 tot 500 werknemers oordelen uitzendkrachten aanmerkelijk positiever over de inwerkwijze dan werknemers. In de zorg en welzijn constateren we juist het omgekeerde.

Toezicht

Volgens inleners

Van de inleners houdt 83 procent evenveel toezicht op uitzendkrachten als op werknemers. Door 15 procent van de inleners wordt meer toezicht gehouden op de manier waarop uitzendkrachten hun werk doen dan op werknemers. Bij uitzendkrachten wordt in de gaten gehouden of zij het werk goed uitvoeren; 93 procent van de inleners noemt dit aspect. Toezicht op een veilige werkwijze wordt door 42 procent van de inleners genoemd.

Volgens inleners grijpen leidinggevenden vrijwel altijd in wanneer zij zien dat een arbeidskracht het werk niet op een veilige manier uitvoert. Het maakt daarbij niet uit of het een uitzendkracht of een werknemer betreft; bij beide groepen wordt volgens 93 procent van de inleners ingegrepen.

Wanneer werknemers de persoonlijke beschermings- of hulpmiddelen niet gebruiken, grijpt volgens 94 procent van de inleners de leidinggevende in. Indien het gaat om uitzendkrachten wordt volgens 96 procent van de inleners ingegrepen door de leidinggevenden (zie tabel 6.5).

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Het merendeel van zowel uitzendkrachten als werknemers wordt volgens henzelf door hun direct leidinggevende aangesproken wanneer zij geen persoonlijke beschermings- of hulpmiddelen gebruiken of indien zij het werk op een onveilige wijze uitvoeren (46 respectievelijk 52%). Daarnaast horen uitzendkrachten en werknemers in gelijke mate van hun direct leidinggevende of zij hun werk goed doen (voor beide groepen 78%). Verder informeren uitzendbureaus hun uitzendkrachten iets vaker niet dan wel dat zij hun werk goed en op een goede manier uitvoeren (52% niet tegenover 46% wel).

Verschillen tussen sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

In de sectoren overige industrie, horeca, telecommunicatie en zorg en welzijn worden uitzendkrachten beduidend minder vaak aangesproken op het niet-gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen of onveilig werken dan werknemers, evenals in organisaties met minder dan 100 werknemers. Bovendien krijgen uitzendkrachten in de zorg en welzijn aanmerkelijk minder vaak terugkoppeling van de kwaliteit van hun werk dan werknemers. Uitzendkrachten in fase 1-2 ontvangen minder terugkoppeling van uitzendbureaus over de vraag of zij hun werk goed of op een goede manier doen dan uitzendkrachten in fase 3-4.

Verstrekking persoonlijke beschermingsmiddelen

Volgens inleners

Bij de verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen wordt volgens inleners nauwelijks onderscheid gemaakt tussen uitzendkrachten en werknemers (zie tabel 6.5). Het gaat dan om middelen als oordopjes, veiligheidshelmen, speciale schoenen en dergelijke. Uitzendkrachten en werknemers ontvangen die in vrijwel gelijke mate en onder gelijke condities van inleners en werkgevers. Van de inleners die de uitzendkracht deze middelen niet verstrekken, ondanks dat deze voor het werk wel nodig zijn, vindt het merendeel dat dit een taak is van het uitzendbureau (66%).

Tabel 6.5 Verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen, percentage inleners a)

Persoonlijke beschermingsmiddelen	Uitzendkrachten	Werknemers
Verstrekt door inlener/werkgever	93	98
Gratis verstrekking	93	95
Nieuw materiaal	87	92
Ingrijpen bij niet-gebruik PBM of hulpmiddelen	96	94

a) Als percentage van alle inleners die aangeven dat in hun organisatie sprake is van gebruik van PBM's. Inleners die stellen dat dit gebruik niet van toepassing is in hun organisatie zijn buiten beschouwing gelaten in deze tabel. Dit betreft 31 procent van alle ondervraagde inleners (N=1.368). Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Aan uitzendkrachten en werknemers wordt in gelijke mate PBM's ter beschikking gesteld wanneer dat voor de uitvoering van het werk noodzakelijk is. Van de uitzendkrachten die aangeven dat zij voor hun werk PBM's nodig hebben, ontvangt 91 procent deze PBM's inderdaad, terwijl aan negen procent van deze uitzendkrachten geen PBM's ter beschikking worden gesteld. Van de werknemers ontvangt vier procent geen PBM's terwijl die voor het werk wel noodzakelijk zijn. De meest genoemde reden voor het niet verstrekken van de PBM's is dat de arbeidskracht ze zelf moet aanschaffen.

Uitzendkrachten geven aan dat de persoonlijke beschermingsmiddelen vooral door de inleners aan hen ter beschikking worden gesteld (79%). De overige uitzendkrachten ontvangen hun PBM van het uitzendbureau. De enquêteantwoorden wijzen erop dat uitzendkrachten in fase 1-2 deze middelen significant vaker van het uitzendbureau krijgen dan uitzendkrachten in fase 3-4. Maar in de totale verstrekking van PBM's aan uitzendkrachten bestaat er geen verschil tussen fase 1-2 en fase 3-4; zij ontvangen dus in gelijke mate PBM's.

Werkoverleg

Volgens inleners

Bij vier procent van de inleners vindt geen werkoverleg plaats. Bij bijna een kwart van de geënquêteerde inleners vindt dit overleg eens per maand plaats, terwijl 15 procent aangeeft dat iedere week werkoverleg plaatsvindt. Bij 15 procent van de inleners nemen uitzendkrachten nooit deel aan dit overleg. In de horeca nemen uitzendkrachten significant vaker zelden of nooit deel aan het werkoverleg. Ruim 60 procent van de inleners geeft aan dat uitzendkrachten regelmatig tot vaak deelnemen aan werkoverleg. Inleners uit de sectoren bank- en verzekeringswezen, zakelijke dienstverlening, overheid en bouw geven relatief vaker dan inleners uit andere sectoren aan dat uitzendkrachten regelmatig tot vaak deelnemen aan het werkoverleg.

Arbomaatregelen

Volgens inleners

Hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een tillift of steekwagen worden door 90 procent van de inleners in gelijke mate aan werknemers en uitzendkrachten verstrekt. Zeven procent van de inleners geeft aan uitzendkrachten in mindere mate de beschikking krijgen over dergelijke hulpmiddelen.

Van de ondervraagde inleners heeft 68 procent de afgelopen twee jaar maatregelen op het terrein van arbeidsomstandigheden getroffen. De overige inleners heeft of geen maatregelen genomen (13%) of wist dit niet (19%).

Onderstaande tabel toont op welke thema's de inleners maatregelen hebben genomen. Gemiddeld genomen hebben zij op 1,7 thema's actie ondernomen. Meer dan de helft van de inleners heeft maatregelen genomen op het gebied van fysieke belasting.

Tabel 6.6 Thema's waarop inleners de afgelopen twee jaar arbomaatregelen hebben genomen, percentage inleners dat het betreffende thema heeft genoemd, n=932. Mate waarin deze maatregelen ook voor uitzendkrachten gelden, percentage inleners dat aangeeft dat de maatregelen ook of in mindere mate voor uitzendkrachten gelden

Thema	Inleners	Maatregelen gelden ook voor uitzendkrachten	Maatregelen gelden in mindere mate voor uitzendkrachten	Maatregelen gelden niet voor uitzendkrachten
Rooster of werktijden	20	82	12	5
Psychische belasting	25	83	13	3
Fysieke belasting	54	89	7	4
Hitte, kou en tocht	10	97	3	-
Herrie	9	98	2	-
Stank en gevaarlijke stoffen	9	96	2	-
Agressie, geweld en seksuele intimidatie	8	86	8	4
Gevaarlijke machines/handgereedschappen en andere gevaarlijke situaties	21	93	5	1
Anders	14	85	7	8
Totaal	170 a)			
N	932			

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

a) De percentages tellen niet op tot 100% omdat inleners meer dan één thema konden aangegeven.

De vier meest genoemde andere thema's waarop inleners maatregelen hebben genomen betreffen calamiteiten- of noodplannen (25%), RSI (17%), persoonlijke bescherming (17%) en risico-inventarisatie (15%).

Van de inleners die bepaalde maatregelen hebben genomen, beweert 82 tot 98 procent dat deze ook voor uitzendkrachten gelden en twee tot 12 procent geeft aan dat de regels in mindere mate voor uitzendkrachten gelden. Met name de maatregelen op het gebied van hitte, kou en tocht, herrie en stank en gevaarlijke stoffen gelden bijna altijd

ook voor uitzendkrachten. Slechts kleine percentages van inleners stellen dat de maatregelen niet voor uitzendkrachten gelden.

Verschillen tussen sectoren en bedrijfsgrootte

Inleners in de zorg en welzijn geven significant vaker aan dat de maatregelen omtrent roosters en werktijden niet voor uitzendkrachten gelden. In het bank- en verzekeringswezen gelden de maatregelen op het gebied van psychische belasting juist verhoudingsgewijs vaak voor uitzendkrachten. Ook de maatregelen tegen fysieke belasting zijn in het bank- en verzekeringswezen relatief vaak van toepassing op uitzendkrachten. Dit laatste geldt ook voor de zakelijke dienstverlening en de metalectro.

Ontwikkeling kennis en vaardigheden

Volgens inleners

Van de inleners biedt 96 procent de werknemers de mogelijkheid kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen door bijvoorbeeld scholing. Het percentage inleners dat dit ook aanbiedt aan uitzendkrachten bedraagt 15 procent. Daarnaast merkt 23 procent van de inleners op dat uitzendkrachten in staat worden gesteld hun kennis en vaardigheden te vergroten indien zij voor langere tijd bij de inlener werkzaam zijn. Overigens zijn inleners niet verantwoordelijk voor de scholing van uitzendkrachten; in de CAO voor uitzendkrachten zijn bepalingen opgenomen voor uitzendbureaus ten aanzien van de scholing van uitzendkrachten.

Opnieuw constateren we dat het merendeel van de inleners (65%) die uitzendkrachten deze mogelijkheid niet bieden dat niet doet omdat zij vinden dat het tot het takenpakket van het uitzendbureau hoort. Vooral uitzendkrachten die werkzaam zijn bij bedrijven met tussen de 100 en 500 werknemers wordt significant minder de mogelijkheid geboden hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Bijna de helft (43%) van alle geënquêteerde uitzendkrachten stelt dat de inlener hun mogelijkheden biedt om via scholing kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen. Onder werknemers ligt dit percentage aanzienlijk hoger, namelijk op 81 procent. Uitzendkrachten ontvangen naast ontwikkelingsmogelijkheden van de inlener ook ontwikkelingsmogelijkheden van het uitzendbureau. Van de uitzendkrachten krijgt 53 procent de mogelijkheid zijn kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen, ofwel van de inlener, ofwel van het uitzendbureau, ofwel van beiden.

Verschillen tussen sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

Over het geheel gezien, krijgen uitzendkrachten van de inlener minder mogelijkheden dan werknemers om hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen. In een aantal sectoren bestaan echter geen significante verschillen in ontwikkelingsmogelijkheden tussen uitzendkrachten en werknemers. Dit zijn de sectoren horeca, vervoer, telecommunicatie en schoonmaakbedrijven. Verder constateren wij dat uitzendkrachten in fase 3-4 vaker de mogelijkheid krijgen van het uitzendbureau om hun vaardigheden en kennis te ontwikkelen dan uitzendkrachten in fase 1-2.

6.3 Verzuim- en reïntegratiebeleid

Voorlichting over verzuimprocedures

Volgens inleners

Inleners brengen vrijwel altijd (98%) werknemers op de hoogte van de acties die zij van de werknemers verwachten en die de werknemers van hen kunnen verwachten bij ziekte. Ongeveer één op de tien inleners doet dat mondeling, de overige inleners doen dat in ieder geval schriftelijk. Wanneer het uitzendkrachten betreft, brengen aanmerkelijk minder inleners hun op de hoogte, namelijk 39 procent. Hiervan gebeurt dat bij 43 procent van de inleners mondeling. Van de inleners die uitzendkrachten niet informeren geeft de overgrote meerderheid (92%) aan dat zij vinden dat dit de verantwoordelijkheid is van het uitzendbureau.

Verschillen tussen sectoren en bedrijfsgrootte

In organisaties met 50 tot 100 werknemers vindt voorlichting over verzuimprocedures beduidend minder vaak plaats.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Van de ondervraagde uitzendkrachten is 84 procent door de inlener geïnformeerd over wat zij bij ziekte moeten doen en 88 procent is geïnformeerd door het uitzendbureau. In totaliteit heeft ruim 93 procent van de uitzendkrachten informatie gekregen over wat te doen bij ziekte. Dit is vergelijkbaar met werknemers, waar het percentage geïnformeerden op 94 procent ligt. Werknemers worden afgaande op hun antwoorden, door inleners vaker schriftelijk geïnformeerd dan uitzendkrachten.

Verschillen tussen sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling.

In de zorg en welzijn krijgen uitzendkrachten significant minder vaak dan uitzendkrachten in andere sectoren te horen wat zij bij ziekmelding moeten doen.

Contactmomenten

Volgens inleners

De informatie uit tabel 6.7 toont dat inleners aanmerkelijk minder vaak beleid hebben om contact op te nemen met zieke uitzendkrachten in vergelijking tot werknemers. Van de 79 procent inleners die geen contactbeleid voor uitzendkrachten hebben, vindt 87 procent dat dit de verantwoordelijkheid van het uitzendbureau is.

Tabel 6.7 Contactmomenten en verzuimcontrole, percentage inleners dat aangeeft dat er sprake is van betreffende stelling

Stelling	Uitzendkrachten	Werknemers
Beleid is contact opnemen bij ziekte	21	96
Daadwerkelijk contact opgenomen, conform beleid	90	96
Contact binnen een week	93	93
Contact binnen drie dagen	56	60

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

Het tempo waarmee inleners contact opnemen bij ziekte verschilt nauwelijks tussen werknemers en uitzendkrachten: 93 procent van de inleners benadert beide groepen binnen een week. Van de inleners zoekt 60 procent binnen drie dagen contact met werknemers, terwijl dit percentage voor uitzendkrachten op 56 procent ligt.

Uitzendkrachten worden door inleners minder intensief begeleid dan werknemers; dat wil zeggen dat het contact van inleners met uitzendkrachten een minder frequente regelmaat heeft. Ongeveer een kwart van de inleners zegt dat uitzendkrachten in dezelfde mate worden benaderd als werknemers. Van de overige groep inleners (74%), vindt 82 procent dat het uitzendbureau contact hoort te onderhouden met de uitzendkracht.

Verschillen tussen sectoren en bedrijfsgrootte.

Inleners van organisaties met 50 tot 100 werknemers geven significant minder vaak aan dat hun beleid voorziet in het opnemen van contact met zieke werknemers. Alleen organisaties met 100 tot 500 werknemers nemen verhoudingsgewijs aanmerkelijk sneller contact op met uitzendkrachten.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

Met 48 procent van de uitzendkrachten is, nadat zij zich de laatste keer ziek hebben gemeld, contact opgenomen. Dit percentage ligt significant lager dan het percentage werknemers (57%) dat zegt te zijn benaderd nadat zij zich ziek hadden gemeld.

Tabel 6.8 toont hoe deze contacten zijn gelegd. In vergelijking tot werknemers, zijn uitzendkrachten iets vaker gebeld en hebben zij iets minder vaak persoonlijk bezoek gehad of een formulier toegestuurd gekregen. Het aantal dagen waarna contact wordt opgenomen verschilt niet tussen uitzendkrachten en werknemers.

Tabel 6.8 Wijze waarop het contact is opgenomen na meest recente ziekmelding, percentages uitzendkrachten en werknemers die betreffende wijze noemen en het gemiddelde aantal dagen waarna dit contact is opgenomen

Wijze van contact	Uitzendkrachten			Werknemers	
	Percentage		Na .. dagen	Percentage	Na ..dagen
	Fase 1-2	Fase 3-4			
Er is iemand thuis langsgekomen	14	7	5,2	15	8,4
Ik ben thuis opgebeld	87	92	2,8	83	2,7
Ik kreeg een formulier thuisgestuurd	6	8	4,6	12	5,1
Anders	1	0	7	1	2
Weet niet	-	-	-	2	-
Totaal	108a)	107		113a)	
N	94	83		275	

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

a) Omdat meer dan één antwoord mogelijk was, tellen de kolomtotalen niet op tot 100%.

Uit tabel 6.9 komt naar voren dat uitzendkrachten in bijna gelijke mate worden benaderd door de inleners, hoewel werknemers aanmerkelijk vaker door direct leidinggevenden en collega's worden gecontacteerd.

Tabel 6.9 Door wie is contact opgenomen na meest recente ziekmelding, percentage uitzendkrachten en werknemers dat betreffende instantie of collega's noemt

Instantie/collega's	Percentage uitzendkrachten		Percentage werknemers
	Fase 1-2	Fase 3-4	
N	94	83	275
Inlener/werkgever	33	37	37
Uitzendbureau	29	53	-
UWV	21	-	-
Arbodienst	1	16	23
(Direct) leidinggevende ^{a)}	28	13	40
Collega's	5	7	19
Totaal ^{b)}	117	126	119

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Noten:

- a) Dit betreft voor uitzendkrachten de leidinggevende bij de inlener.
- b) De totaalpercentages in de kolommen tellen niet op tot 100%, omdat door sommige respondenten meer dan één antwoord is gegeven.

Tot nu toe hebben we het gehad over de vraag of met uitzendkrachten of werknemers contact is opgenomen nadat zij zich ziek hebben gemeld. Daarnaast is ook de vraag relevant of bij een verzuim van meer dan 14 dagen *regelmatig contact* heeft plaatsgevonden.

Zowel onder de uitzendkrachten als werknemers geeft 40 procent aan dat iedere week contact met hen is onderhouden toen zij langer dan 14 dagen ziek waren. Het percentage uitzendkrachten dat aangeeft dat met hen geen regelmatig contact is onderhouden ligt hoger dan het percentage werknemers waarmee geen regelmatig contact is onderhouden bij een verzuimduur van meer dan 14 dagen (29 respectievelijk 16%).

Statistisch gezien geldt dat met uitzendkrachten significant minder regelmatig contact wordt onderhouden dan met werknemers wanneer zij meer dan 14 dagen ziek zijn. De kans dat regelmatig contact wordt opgenomen met de zieke arbeidskrachten is afhankelijk van de duur van het verzuim. In hoofdstuk drie hebben we reeds geconstateerd dat uitzendkrachten zich in vergelijking tot werknemers kenmerken door een hogere meldingsfrequentie en gemiddeld een korter ziekteverzuim. Dit kan verklaren waarom het percentage uitzendkrachten dat aangeeft dat met hen geen regelmatig contact is onderhouden lager is dan onder werknemers. Maar wanneer we alleen naar langdurig verzuim kijken (verzuim van meer dan zes weken), dan constateren we nog steeds dat significant minder vaak regelmatig contact wordt onderhouden met uitzendkrachten.

Dit geldt evenwel alleen voor uitzendkrachten in fase 1-2 en niet voor uitzendkrachten in fase 3-4.

In tabel 6.10 is aangegeven door wie regelmatig contact is onderhouden. Deze tabel toont het aantal keren dat een bepaalde instantie of collega's zijn genoemd. Gegeven het geringe aantal respondenten dient de informatie uit deze tabel met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Uitzendkrachten noemen met name de inlener en het uitzendbureau als instanties die regelmatig contact hebben onderhouden. Werknemers noemen naast de werkgever met name de arbodienst en collega's.

Tabel 6.10 Door wie is regelmatig contact onderhouden bij verzuim van meer dan 14 dagen, aantal uitzendkrachten en werknemers dat betreffende instantie of collega's noemt ^{a)}.

Instantie/collega's	Aantal uitzendkrachten ^{a)}		Aantal werknemers ^{a)}
	Fase 1-2	Fase 3-4	
N	13 ^{b)}	15 ^{b)}	69 ^{b)}
Inlener/werkgever	9	7	60
Uitzendbureau	5	10	-
UWV	1	-	3
Arbodienst	3	2	16
(Direct) leidinggevende ^{c)}	-	-	-
Collega's	-	-	14

Bron: Enquêtes onder uitzendkrachten en werknemers, ECORYS-NEI, 2003.

Noten:

- a) Omwille van het geringe aantal respondenten, is in deze tabel het absolute aantal uitzendkrachten en werknemers weergegeven en is niet de procentuele verdeling getoond.
- b) Sommige respondenten hebben meer dan één antwoord gegeven, zodat het totale aantal keren dat een instantie of collega's zijn genoemd hoger is dan het totale aantal respondenten.
- c) Dit betreft voor uitzendkrachten de leidinggevende bij de inlener.

Verschillen tussen sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

Organisaties met 100 tot 500 werknemers nemen minder vaak contact op met uitzendkrachten die zich ziek hebben gemeld dan andere organisaties. Vooral in de vervoerssector wordt beduidend minder vaak contact opgenomen met uitzendkrachten dan met werknemers. Daarnaast wordt over het algemeen beduidend vaker contact gezocht met uitzendkrachten in fase 3-4 dan met uitzendkrachten in fase 1-2. Voor zowel uitzendkrachten in fase 1-2 als uitzendkrachten in fase 3-4 geldt dat zij meestal worden benaderd door de inlener of het uitzendbureau. Uitzendkrachten in fase 1-2 geven aan dat zij minder vaak door UWV worden benaderd dan door de inlener of het uitzendbureau. Volgens uitzendkrachten in fase 3-4 zoeken arbodiensten bij ziekmelding minder vaak

contact met hen dan inleners of uitzendbureaus. Wanneer we inventariseren welke instanties regelmatig contact onderhouden met uitzendkrachten die langer dan 14 dagen ziek zijn, komt eenzelfde beeld naar voren. Zowel uitzendkrachten in fase 1-2 als uitzendkrachten in fase 3-4 geven aan dat wanneer sprake is van regelmatig contact dat voornamelijk vanuit de inleners of uitzendbureaus wordt gezocht. UWV en arbodiensten onderhouden volgens een enkele respondent regelmatig contact.

Verzuimbegeleiding en reïntegratieactiviteiten

Volgens inleners

Afgerond 85 procent van de inleners geeft aan dat er binnen hun organisatie maatregelen zijn genomen om verzuim te voorkomen of te verminderen. Hiervan geeft bijna de helft (47%) aan dat deze maatregelen ook voor de uitzendkracht gelden. Bij zeven procent van de inleners is sprake van beleid ter voorkoming en vermindering van verzuim dat specifiek is gericht op uitzendkrachten.

In onderstaande tabel is van een aantal maatregelen aangegeven welk percentage van de inleners goede ervaringen heeft met deze maatregel bij uitzendkrachten. Van de ondervraagde inleners geeft 15 procent aan dat zij vinden dat het de taak is van uitzendbureaus om maatregelen te treffen.

Tabel 6.11 Percentage inleners dat goede ervaringen heeft met de genoemde maatregelen ter voorkoming of vermindering van verzuim onder uitzendkrachten.

Maatregel	Goede ervaringen
Verzuimbegeleiding	36
Aanpassen werkplek, werktijden	19
Verbeteren aandacht/ collegialiteit/sfeer	19
Geven van instructie/voorlichting en begeleiding	14
Gelijkstellen uitzendkrachten aan werknemers	9
Verantwoording uitzendbureau	15
Totaal	112 a)
N	226

Bron: Enquête onder inleners, ECORYS-NEI, 2003.

a) Het kolomtotaal telt op tot meer dan 100% omdat inleners meer dan één maatregel konden noemen.

Een betrekkelijk klein percentage inleners (11%) onderneemt geen activiteiten op het gebied van verzuimbegeleiding en reïntegratie. Onder de inleners die wel activiteiten ondernemen zijn met name de probleeminventarisatie en aanpassing van de werkzaamheden populair. Onderstaande tabel biedt uitgebreidere informatie over de aard van de activiteiten die inleners ondernemen.

Tabel 6.11 Percentage inleners dat bepaalde activiteit onderneemt, gemiddelde aantal dagen waarna desbetreffende activiteit plaatsvindt

Begeleidings- of reïntegratieactiviteit	Percentage inleners	Gemiddelde aantal dagen
Probleeminventarisatie	32	21,8
Aanpassing werkzaamheden	26	22,8
Therapie/training	19	22,5
Aanpassing in de werkplaats	18	23,2
Medische behandeling	14	17,8
Wijziging werktijden	13	24,8
Wijziging diensten	9	30,1
Functieruil	8	40,5
Conflictoplossing (mediation)	4	23,4
Scholing	1	34,4
Vervoer	1	34,0
Herplaatsing bij andere werkgever	1	40,0
Anders	39	2,6
N	1223	

Bron: Enquête onder inleners. ECORYS-NEI, 2003.

Door 84 procent van de inleners worden geen verzuimbegeleidings- en reïntegratieactiviteiten voor uitzendkrachten ondernomen. Het merendeel van deze inleners (76%) vindt dat dat de verantwoordelijkheid van het uitzendbureau is. Van de inleners die wel activiteiten ondernemen, zegt 27 procent dat ze dat alleen doen voor uitzendkrachten die voor langere tijd in dienst zijn, terwijl 33 procent van de inleners wel activiteiten verzorgt voor zieke uitzendkrachten maar dan wel in mindere mate dan voor de eigen werknemers.

Ruim 60 procent van de inleners heeft een case-manager aangesteld voor het begeleiden van de zieke werknemer. Bij de overige inleners wordt het case-management meestal verzorgd door de arbodienst (92%) of de verzekeraar (3%). Slechts één procent van de inleners heeft helemaal geen case-manager. Zes procent weet niet of er een case-manager aangesteld is.

Verschillen tussen sectoren en bedrijfsgrootte.

In de sectoren bank- en verzekeringswezen en de metalectro zijn de maatregelen ter voorkoming of vermindering van verzuim verhoudingsgewijs vaker ook van toepassing op uitzendkrachten.

Volgens uitzendkrachten en werknemers

De hulp die uitzendkrachten is aangeboden betreft voornamelijk therapie of training en wijziging van de werktijden. Ook werknemers is met name deze twee vormen van hulp geboden. Wel constateren we dat werknemers een grotere variëteit van maatregelen of hulp wordt geboden. Op de vraag van wie zij hulp hebben ontvangen, hebben 15 uitzendkrachten geantwoord. De meeste uitzendkrachten (13 respondenten) hebben die hulp ontvangen van arbodiensten en het uitzend- of detacheringsbureau. UWV werd één maal genoemd, de inlener drie maal. Gezien het geringe aantal respondenten is het natuurlijk wel de vraag in hoeverre deze antwoorden representatief zijn. Werknemers krijgen voornamelijk hulp aangeboden door de werkgever of arbodiensten.

Op dit moment werken uitzendkrachten, maar ook werknemers, vooral passief mee aan reïntegratie en ondernemen zelf weinig extra activiteiten om weer aan de slag te gaan. Van beide groepen arbeidskrachten zegt 38 procent zelf geen activiteiten te hebben ondernomen om weer naar het werk of in het arbeidsproces terug te keren. Van de uitzendkrachten die aangeven zelf activiteiten te hebben ondernomen, noemen de meesten 'het ondergaan van een medische behandeling' of 'therapie'. Onder werknemers worden deze activiteiten ook het meeste genoemd.

Verschillen tussen sectoren, bedrijfsgrootte en fase-indeling

Uitzendkrachten in fase 3-4 hebben significant vaker hulp gekregen om weer aan het werk te kunnen gaan dan werknemers, terwijl uitzendkrachten in fase 1-2 significant minder hulp krijgen om weer aan het werk te kunnen gaan dan werknemers. Met name in de sector handel en in organisaties die minder dan 100 werknemers hebben, krijgen uitzendkrachten meer hulp om weer aan het werk te gaan.

6.4 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk is het beleid besproken dat door de verschillende actoren in de uitzendbranche gevoerd wordt. In deze afsluitende paragraaf zetten wij de belangrijkste bevindingen nog eens op een rijtje waarbij expliciet aandacht wordt gegeven aan de vergelijking van de visies van inleners versus uitzendkrachten en werknemers. Een algemene constatering is dat uitzendkrachten op een aantal aspecten zoals arbo- en preventiebeleid en verzuimprocedures, aanmerkelijk minder vaak door inleners worden voorgelicht dan werknemers, maar dat dit verschil met werknemers minder groot wordt wanneer ook het beleid en de activiteiten van uitzendbureaus worden meegenomen in de vergelijking.

Arbo- en preventiebeleid

Voorlichting

Inleners geven aan uitzendkrachten minder vaak en minder uitgebreid voor te lichten over bedrijfsregels, veiligheids- en arbovoorschriften, risico's van het werk en over wat te doen bij calamiteiten dan werknemers. De visie van de inlener wijkt af van die van de uitzendkrachten en werknemers zelf: beide groepen arbeidskrachten geven bijna in gelijke mate aan dat zij zijn voorgelicht. Tenslotte constateren we dat uitzendkrachten in productie- en technische functies significant vaker worden geïnformeerd over de uiteenlopende regels dan uitzendkrachten in administratieve of medische functies.

Inwerken en toezicht

De meeste inleners geven aan dat uitzendkrachten even veel begeleiding bij het inwerken krijgen als werknemers. In de sector zorg en welzijn krijgen uitzendkrachten beduidend minder begeleiding tijdens de inwerkperiode dan in andere sectoren. Dit beeld wordt door zowel de inleners als door de uitzendkrachten en werknemers bevestigd.

Het merendeel van de inleners geeft aan evenveel toezicht te houden op uitzendkrachten als op werknemers. Bij niet gebruik van persoonlijke beschermings- of hulpmiddelen grijpen leidinggevenden volgens inleners zowel bij werknemers als uitzendkrachten in. Werknemers en uitzendkrachten zelf geven aan dat zij in gelijke mate van hun direct leidinggevende horen of zij hun werk goed doen. Wel worden uitzendkrachten volgens hen iets minder vaak aangesproken wanneer zij geen persoonlijke beschermings- of hulpmiddelen gebruiken. Uitzendkrachten in fase 1-2 ontvangen minder terugkoppeling van uitzendbureaus over de vraag of zij hun werk goed of op een veilige manier doen dan uitzendkrachten in fase 3-4.

Persoonlijke beschermings- en hulpmiddelen

Bij de verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen maken de inleners nauwelijks onderscheid tussen werknemers en uitzendkrachten. Beide groepen ontvangen deze middelen bovendien onder gelijke condities. Ook uitzendkrachten geven aan dat zij persoonlijke beschermingsmiddelen vooral van inleners ontvangen. Uitzendkrachten in fase 1-2 ontvangen deze middelen significant vaker van het uitzendbureau dan uitzendkrachten in fase 3-4, maar over het geheel gezien ontvangen beide groepen in gelijke mate PBM's.

Arbomaatregelen

De meerderheid van de ondervraagde inleners heeft de afgelopen twee jaar maatregelen op het terrein van arbeidsomstandigheden getroffen (68%). Het betreft met name maatregelen op het gebied van fysieke belasting, psychische belasting, gevaarlijke machines en roosters of werktijden. Van de inleners die bepaalde maatregelen hebben genomen, beweert 82 tot 98 procent dat deze ook voor uitzendkrachten gelden.

Ontwikkeling kennis en vaardigheden

Inleners geven aan dat uitzendkrachten aanmerkelijk minder vaak de gelegenheid krijgen om kennis en vaardigheden te ontwikkelen via scholing en training. Het merendeel van de inleners (65%) biedt de uitzendkrachten deze mogelijkheid niet omdat zij vinden dat het tot het takenpakket van het uitzendbureau behoort. De meningen van de uitzendkrachten en werknemers bevestigen deze constatering. Onder uitzendkrachten krijgt 34 procent door het uitzendbureau scholing of training aangeboden.

Verzuim- en reïntegratiebeleid

Voorlichting over verzuimprocedures

Inleners brengen uitzendkrachten aanmerkelijk minder vaak dan werknemers op de hoogte van de acties die zij van hen verwachten en die men van de werkgever kan verwachten bij ziekte. Van de inleners die uitzendkrachten niet informeren geeft 92 procent aan dat zij vinden dat dit de verantwoordelijkheid is van het uitzendbureau. Van de uitzendkrachten geeft 84 procent aan door de inlener te zijn geïnformeerd over wat zij bij ziekte moeten doen. Voor werknemers ligt dit percentage hoger (94%). Het uitzend- of detachingsbureau heeft 88 procent van de uitzendkrachten over de te volgen procedures op de hoogte gebracht.

Contactmomenten en verzuimcontrole

Volgens inleners is aanmerkelijk minder vaak in vergelijking tot werknemers sprake van beleid om contact op te nemen met de zieke uitzendkracht. Van de inleners die geen contactbeleid voor uitzendkrachten hebben, vindt 87 procent dat dit de verantwoordelijkheid van het uitzendbureau is. Het tempo waarmee inleners contact opnemen bij ziekte verschilt nauwelijks tussen werknemers en uitzendkrachten. Ook volgens uitzendkrachten en werknemers wordt minder vaak met uitzendkrachten contact gezocht nadat zij zich ziek hebben gemeld dan met werknemers. Er wordt verder beduidend vaker contact gezocht met uitzendkrachten in fase 3-4 dan met uitzendkrachten in fase 1-2. Voor zowel uitzendkrachten in fase 1-2 als uitzendkrachten in fa-

se 3-4 geldt dat zij vaker worden benaderd door de inlener of het uitzendbureau dan door UWV en arbodiensten.

Naast de vraag of contact met zieke uitzendkrachten of werknemers is gezocht, is ook de regelmaat van deze contacten relevant. De conclusie is dat geen verschil bestaat tussen uitzendkrachten en werknemers wanneer sprake is van regelmatig contact bij een verzuimduur van meer dan 14 dagen. Maar voor zover er geen regelmatig contact plaatsvindt, betreft dit significant vaker uitzendkrachten in fase 1-2 dan werknemers. Dit kan niet worden verklaard door de gemiddeld kortere verzuimduur van uitzendkrachten. Tenslotte constateren we dat wanneer sprake is van regelmatig contact dit voor zowel uitzendkrachten in fase 1-2 als uitzendkrachten in fase 3-4 meestal wordt onderhouden door inleners en uitzendbureaus en niet door UWV of arbodiensten.

Verzuimbegeleiding en reïntegratieactiviteiten

Vrijwel alle inleners nemen maatregelen om verzuim onder werknemers te voorkomen of te verminderen. De getroffen maatregelen gelden volgens ongeveer de helft van de inleners ook voor uitzendkrachten. Bij zeven procent van de inleners is sprake van beleid ter voorkoming en vermindering van verzuim dat specifiek is gericht op uitzendkrachten.

Over de verzuimbegeleiding en reïntegratie concluderen we dat het merendeel (89%) van de inleners activiteiten onderneemt om de zieke werknemer terug te laten keren in het arbeidsproces, maar dat deze activiteiten maar door 16 procent van de inleners voor uitzendkrachten worden ondernomen. Ruim 60 procent van de inleners vindt dit de verantwoordelijkheid van het uitzendbureau. Uitzendkrachten in fase 3-4 hebben significant vaker hulp gekregen om weer aan het werk te kunnen gaan dan werknemers, terwijl uitzendkrachten in fase 1-2 significant minder hulp krijgen om weer aan het werk te kunnen gaan dan werknemers.

7 Casestudies

7.1 Opzet

In totaal zijn negen case studies uitgevoerd. De selectie van de uitzendbureaus is gemaakt onder alle uitzendondernemingen die bij de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) zijn aangesloten.¹⁸ Bij de selectie is rekening gehouden met de verdeling van uitzendbureaus over grootteklassen. De case studies zijn als volgt verdeeld:

- zes grote uitzendbureaus (meer dan 20 vestigingen);
- twee middelgrote uitzendbureaus (2 tot 20 vestigingen);
- één klein uitzendbureau (1 vestiging).

De ABU leverde de gegevens van de contactpersonen (met name verzuimcoördinatoren) bij de negen uitzendbureaus. De opzet van iedere casestudy was om voorbeelden te geven van ‘good practices’. De contactpersonen werd gevraagd om een vestiging uit te kiezen die volgens hem/haar als goede praktijk voorbeeld geldt. In de meeste gevallen zijn er per case drie interviews gehouden: één met een intercedent, één met een inlener en één met een uitzendkracht. Zeven van de negen cases zijn telefonisch uitgevoerd, voor twee cases zijn face-to-face interviews afgenomen.

7.2 Resultaten per case

Case I: Een onafhankelijke personeelsfunctionaris

Uitzendbureau (groot)

- Bij inschrijving krijgt de uitzendkracht een voorlichtingsboekje over wat men moet doen in geval van ziekte. Ook vindt er mondelinge toelichting plaats;
- Iedere ziekmelding wordt op vestigingsniveau in een centraal systeem gerapporteerd. Een algemene coördinator bekijkt alle ziektegevallen en stuurt de vestigingen aan om eventueel gerichte actie te ondernemen in geval een uitzendkracht zich reeds eerder heeft ziek gemeld (met name bij uitzendkrachten fase 4);
- Het uitzendbureau kent verschillende personeelsfunctionarissen die niet specifiek aan een vestiging zijn verbonden.

¹⁸ In het kader van het arboconvenant is in de begeleidingscommissie afgesproken dat, als eerste stap richting de goede praktijk voorbeelden, de gegevens van de negen contactpersonen bij de uitzendbureaus door de ABU worden aangeleverd.

- Zieke uitzendkrachten fase 1, 2 en 3 vallen onder verantwoordelijkheid van de vestiging, zieke uitzendkrachten fase 4 vallen onder verantwoordelijkheid van de personeelsfunctionaris;
- Personeelsfunctionaris treedt vaak op als mediator tussen de inlener (leidinggevende) en de uitzendkracht. Het feit dat de personeelsfunctionaris optreedt als onafhankelijk persoon (dus losstaand van een uitzendbureau) wordt als bijzonder prettig ervaren door inlener en uitzendkracht;
- De onafhankelijke personeelsfunctionarissen werken al geruime tijd bij het uitzendbureau (> 10 jaar), zij kennen de inleners, de uitzendkrachten en de arbodiensten goed.

Inlener

- De inlener geeft aan dat de communicatie vooral belangrijk is om meer inzicht te krijgen in de aard van het ziekteverzuim, bovendien wordt zo door de inlener betrokkenheid getoond.

Uitzendkracht

- De uitzendkracht vindt het prettig dat het uitzendbureau zo veel betrokkenheid toont maar soms zijn alle gesprekken (met de arbodienst, uitzendbureau) een beetje te veel van het goede.

Case II: Cursus verzuimmanagement

Uitzendbureau (groot)

- Een goed beeld krijgen van het probleem is cruciaal voor ziekteverzuimbestrijding;
- Intercedent: “UWV heeft de zorg over de uitzendkrachten fase 1-2, wij kunnen weinig doen”. “Het is op zich niet erg als een uitzendkracht zich ziek meldt, dat kan nu eenmaal gebeuren. Voor ons is het zaak die verzuimperiode zo kort mogelijk te laten zijn”.

Inlener

- De geïnterviewde inlener geeft aan dat het ziekteverzuim een echt probleem was, met name doordat er veel langdurig verzuim was als gevolg van problemen met het bewegingsapparaat. Voorheen was de gedachte “Als er iemand ziek is trekken we zo weer een nieuw blik werknemers open. Echter die tijden zijn voorbij”;
- De inlener legt een belangrijke rol bij de direct leidinggevenden. Leidinggevenden moeten meer aandacht besteden aan preventief beleid maar ook meer aandacht bij terugkeer van een zieke werknemer. Men heeft de leidinggevenden verzuimtraining gegeven. De leidinggevenden moeten een wat socialer gezicht gaan tonen. De belangrijkste les was ”maak dingen bespreekbaar”;
- Ook t.a.v. het reïntegreren van zieke werknemers is de nodige aandacht besteed. Ondanks dat het duur is (bijv. qua administratie) is het wel goed en noodzakelijk

om voormalig zieke werknemers stapje voor stapje te laten terugkeren in het werkproces (bijv. in week 1 5 uur, in week 2 10 uur etc.).

Uitzendkracht

- De uitzendkracht (met een vast dienstverband bij het uitzendbureau) geeft aan dat het uitzendbureau veelvuldig contact met haar heeft opgenomen toen zij langdurig ziek was. Ook de inlener nam geregeld contact op. De uitzendkracht is na een langdurige ziekteperiode op therapeutische basis weer aan de slag gegaan. In eerste instantie raadde de arbodienst dat haar af maar omdat zij zelf toch graag wilde is na een gesprek tussen uitzendbureau, arbodienst en de uitzendkracht besloten om stapje voor stapje terug te keren. De inlener heeft hier aan meegewerkt.

Case III: Invoering verzuimprotocol

Uitzendbureau (middelgroot)

- Het ziekteverzuim bij het uitzendbureau was tot voor kort erg hoog. Er is weinig verschil in ziekteverzuim tussen uitzendkrachten fase 1-2 en uitzendkrachten fase 3-4. Om het hoge ziekteverzuim een halt toe te roepen is een werkgroep in het leven geroepen, tevens is met een onafhankelijk adviesbureau een beleidsplan opgesteld;
- Belangrijkste onderdeel in het nieuwe beleid is de invoering van een verzuimprotocol. Alle uitzendkrachten krijgen bij aanvang van de werkzaamheden een verzuimreglement waarin staat welke acties zij moeten ondernemen bij ziekte. Ook hebben alle intercedenten een cursus gekregen over hoe zij om moeten gaan met een ziekmelding, welke vragen zij kunnen stellen en welke niet;
- Op het gebied van arbo- en preventiebeleid doet het uitzendbureau weinig tot niets;
- Het uitzendbureau is niet verantwoordelijk voor zieke uitzendkrachten fase 1-2, maar houdt toch de eerste vier weken contact. Men wil deze uitzendkrachten graag behouden, maar ook sociale overwegingen spelen een rol. Het verzuimbeleid t.a.v. uitzendkrachten fase 3-4 verloopt volgens de Wet verbetering Poortwachter;
- Het sleutelwoord van het nieuwe verzuimprotocol is aandacht. De genomen maatregelen vallen in drie categorieën uiteen:
 - Neem alle ziekmeldingen serieus, zelfs wanneer het vermoeden bestaat dat iemand de boel belazert.
 - Stel een landelijke verzuimcoördinator aan die het verzuim volgt en ondersteuning aan intercedenten kan bieden.
 - Geef intercedenten een goede training hoe zij met ziekteverzuim om moeten gaan, welke vragen zij moeten stellen en hoe ze de antwoorden moeten interpreteren. Het is heel belangrijk hiervoor ook scripts op te stellen.

Inlener

- De inlener onderneemt voor de vaste uitzendkrachten alle verplichte stappen volgens de Wet verbetering Poortwachter. Men probeert dicht op het verzuim te zitten door middel van snelle controles. Er bestaat geen specifiek beleid gericht op uitzendkrachten.

Uitzendkracht

- De uitzendkracht is zeer tevreden over het verzuimbeleid van het uitzendbureau: er was geregeld contact met de begeleidster van het uitzendbureau, de bedrijfsarts en de landelijke verzuimcoördinator: “het ziekteverzuim is op een heel persoonlijke en prettige manier aangepakt”. De benadering van de inlener is de uitzendkracht juist heel erg tegengevallen “het voelde aan of men mij uitsluitend belde om mij te controleren”.

Case IV: Hoge contactfrequentie zieke uitzendkrachten fase 3-4

Uitzendbureau (middelgroot)

- Het uitzendbureau heeft geen specifiek verzuimbeleid voor zieke uitzendkrachten fase 1-2. Wel ontvangen deze uitzendkrachten een brief met daarin het adres waarin zij zich moeten melden bij herstel;
- Het uitzendbureau ontvangt sinds kort jaarlijkse overzichtslijsten van UWV van zieke uitzendkrachten. Individuele vestigingen bellen deze uitzendkrachten zelf om uit te vinden of deze mensen nog daadwerkelijk ziek zijn. Men is erg ontevreden over de rol van UWV;
- Invoering van de verplichtingen van de Wet verbetering Poortwachter en het verhogen van het aantal contactmomenten tijdens ziekte heeft een flinke reductie van het ziekteverzuim onder uitzendkrachten in fase 3-4 bewerkstelligd;
- Het uitzendbureau doet weinig aan arbo- en preventiebeleid. Wel wordt de doorgeleidingsplicht uitgevoerd (wettelijk verplicht);
- De eerste twee weken van het verzuimbegeleidingsproces liggen in handen van de intercedent in samenwerking met de verzuimcoördinator;
- Uitzendbureaus kunnen zieke uitzendkrachten fase 3-4 niet zonder meer op hun oude arbeidsplaats reïntegreren en zijn daarom afhankelijk van arbeidsplaatsen die zich bij andere inleners voordoen.

Case V: **Samenwerking UWV en uitzendbureau ten aanzien van zieke uitzendkrachten fase 1-2**

Uitzendbureau (groot)

- Het uitzendbureau heeft een laag verzuimpercentage. Intercedent is van mening dat in het algemeen uitzendkrachten zich makkelijker ziekmelden dan vaste krachten;
- Het uitzendbureau heeft een redelijk compleet arbo- en preventiebeleid. Bij iedere opdrachtgever gaat men langs om de arbeidsomstandigheden te controleren aan de hand van een checklist. Tijdens dit bezoek aan de opdrachtgever worden tevens algemene voorwaarden besproken en de functie- en taakomschrijving. Op basis van dit bezoek wordt een arbobrief opgesteld die iedere uitzendkracht ontvangt die bij de betreffende opdrachtgever wordt geplaatst. In de arbobrief staan bijvoorbeeld specifieke eisen met betrekking tot persoonlijke beschermingsmiddelen, specifieke vaardigheden die vereist zijn e.d. De uitzendkracht moet deze arbobrief ondertekenen;
- Het uitzendbureau zit heel kort op het verzuim. Met UWV zijn afspraken gemaakt over het verzuimbeleid. Iedere zieke uitzendkracht fase 1-2 wordt binnen een paar dagen (vaak dezelfde dag nog) door UWV telefonisch benaderd. Een zieke uitzendkracht fase 1-2 die twee weken ziek is, wordt door UWV opgeroepen voor een gesprek. De samenwerking tussen UWV en het uitzendkantoor verloopt succesvol;
- Het uitzendbureau is alleen verantwoordelijk voor de begeleiding en reïntegratie van zieke uitzendkrachten fase 3-4.

Uitzendkracht

- Het contact van de uitzendkracht met UWV verliep moeizaam ten tijde van ziekte van de uitzendkracht. Er was een aantal misverstanden die na bemiddeling van het uitzendbedrijf zijn opgelost. De uitzendkracht geeft aan dat tijdens haar ziekte het uitzendbureau geen contact met haar heeft opgenomen. Het uitzendbureau liet pas wat van zich horen toen de uitzendkracht alweer aan het werk was;
- De uitzendkracht geeft aan dat interesse en betrokkenheid tonen tot een snellere terugkeer naar het werk leidt.

Case VI: **Virtuele arbotour**

Uitzendbureau (groot)

- De intercedent vindt het ziekteverzuim bij het uitzendbureau niet hoog, uitzendkrachten fase 1-2 melden zich iets vaker ziek (doordat men zich iets minder verantwoordelijk voelt) dan uitzendkrachten fase 3-4;
- Procedures ten aanzien van ziekmelden worden aan de uitzendkrachten vooraf (dus voordat men aan een uitzendbaan begint) verstrekt. Indien een uitzendkracht zich

ziek meldt, wordt hij/zij gebeld, indien dit niet lukt wordt er een kaartje gestuurd. Uitzendkrachten fase 3-4 worden intensiever gevolgd dan uitzendkrachten fase 1-2. De intercedente geeft aan dat dit ook van het uitzendbureau wordt verwacht gezien de bepalingen in de Wet verbetering Poortwachter.

Inlener

- De inlener is een Amerikaans farmaceutisch bedrijf en heeft het arbobeleid hoog in het vaandel staan. De inlener heeft voor alle werknemers (dus ook uitzendkrachten) een zogenaamde virtuele arbotour ontwikkeld. Deze tour betreft een computerprogramma die potentiële vaste werknemers en uitzendkrachten wegwijs maakt in de arbo- en veiligheidsvoorschriften van het bedrijf. Na afloop van deze tour moeten de potentiële vaste werknemers en uitzendkrachten een aantal vragen beantwoorden. Alleen de personen die deze vragen voldoende beantwoorden kunnen voor de inlener aan de slag. De potentiële vaste werknemers en uitzendkrachten moeten tevens een “goede manieren bij productie-test (GMP)” succesvol afronden. In deze test, die verplicht is voor de farmaceutische industrie, komen regels aan de orde die de overheid heeft opgelegd zoals het werken met persoonlijke beschermingsmiddelen, werkvoorschriften, hygiënische aspecten en dergelijke;
- De redenen dat men deze cursussen (testen) door de uitzendkrachten laat doorlopen heeft te maken met enerzijds veiligheidsoverwegingen en anderzijds met het overdragen van informatie over het werken. Er wordt de medewerkers informatie gegeven over de geldende huisregels. De GMP-test is ook wettelijk verplicht voor de farmaceutische industrie.

Uitzendkracht

- De uitzendkracht heeft schriftelijke informatie gekregen ten aanzien van procedures ziekmelden;
- De uitzendkracht geeft aan dat er grote concurrentie is onder medewerkers om een vast dienstverband bij de inlener te bemachtigen. De uitzendkracht is een aantal keren ziek geweest en heeft toen vooral zelf geregeld contact opgenomen met de inlener en het uitzendbureau “ik vind het mijn verantwoordelijkheid om beiden goed op de hoogte te houden”.

Case VII: De doorgeleidingsplicht

Uitzendbureau (klein)

- Verzuimpercentage is laag (< 4%) maar door het oneigenlijk gebruik van de ziekwet in geval van arbeidsconflicten (met name fase 4 uitzendkrachten) loopt het verzuimpercentage op;
- Het uitzendbureau vindt dat de werknemer erg wordt beschermd;

- “Het geheim van het lage ziekteverzuim in ons uitzendbedrijf is dat wij er erg dicht opzitten, de zieke uitzendkracht moet een goed verhaal hebben”;
- In geval van oneigenlijk gebruik van de ziektewet zou het moeten kunnen dat, na interventie van ABU, dat een uitzendkracht fase 4 bijvoorbeeld wordt teruggezet naar fase 3;
- Doorgeleidingsplicht: de wet verplicht dat het uitzendbureau (en de inlener) de uitzendkracht zo goed mogelijk informeren over de te verrichten werkzaamheden. Volgens de intercedent vermindert of voorkomt dit het ziekteverzuim niet, maar de inlener vindt het wel van belang;
- Rol van het UWV is onduidelijk: “wij hebben melding gemaakt van mogelijk zwart werken (van een zieke uitzendkracht” maar de reactie van UWV is – maak je niet te druk om dit soort zaken”. “Bij UWV is het een bureaucratische rompslomp”.

Case VIII: **Reïntegratie**

Uitzendbureau (groot)

- Het uitzendbureau voert regelmatig gesprekken met uitzendkrachten over het welbevinden op de werkplek. Dit gebeurt met name met krachten in fase 3 en 4. Dit is enerzijds om in een vroegtijdig stadium klachten te constateren en anderzijds om de betrokkenheid van de uitzendkracht naar het uitzendbureau toe te vergroten en daarmee snel ziekmelden tegen te gaan;
- De nieuwe opzet van verzuimbegeleiding heeft naast het bewerkstelligen van extra binding, ook de reden om efficiënter te werken;
- Een belangrijk aandachtspunt van het uitzendbureau op dit moment is reïntegratie. Als blijkt dat een uitzendkracht langdurig ziek is wordt er contact opgenomen met de laatste opdrachtgever. Dan wordt geprobeerd een kracht die goed gefunctioneerd heeft terug te plaatsen. Afsproken wordt met de opdrachtgever om de kosten samen te delen, totdat iemand weer volledig functioneert;
- Het uitzendbureau is voorlopig niet van plan om verdere veranderingen in het verzuimproces aan te brengen. Voorlopig wordt eerst gekeken wat de effecten zijn van de invoering Wet Verbetering Poortwachter en de nieuwe verzuimbegeleiding;
- Suggestie uitzendbureau: voor de ABU is wellicht een rol weggelegd in het ondersteunen van de reïntegratie, bijvoorbeeld via de installatie van een eigen algemeen reïntegratiebureau. “Er wordt vanuit verschillende hoeken altijd gedacht dat uitzendbureaus makkelijk kunnen reïntegreren, maar in de praktijk blijkt dit toch vaak anders uit te pakken”.

Inlener

- Inlener wil zo min mogelijk uitzendkrachten in dienst hebben om de continuïteit en kwaliteit van de werkzaamheden te garanderen. Indien de inlener een vacature heeft

voor een uitzendkracht wordt in eerste instantie een selectie van een aantal uitzendkrachten gemaakt. De inlener voert vervolgens met deze potentiële kandidaten en maakt vervolgens een keuze.

Uitzendkracht

- Uitzendkracht geeft aan goed ingewerkt te zijn door de inlener. De uitzendkracht is langdurig ziek geweest maar na verloop van tijd is zij op therapeutische basis (iedere twee weken werd het aantal uren opgevoerd) weer aan de slag gegaan. Samen met de bedrijfsarts is dit plan opgesteld. Iedere vier weken werd dit met de bedrijfsarts geëvalueerd. Ook het contact en begeleiding van het uitzendbedrijf en de inlener was erg goed.

Case IX: Plan van aanpak voor langdurig zieken

Uitzendbureau (groot)

- Alle uitzendkrachten dienen in geval van ziekte zowel de inlener als het uitzendbureau op de hoogte te brengen;
- Een goede registratie van het ziekteverzuim is cruciaal. De verkregen informatie moet duidelijkheid verschaffen over het ziektegeval “zit er bijvoorbeeld een bepaald patroon in”. Indien er goede informatie voorhanden is, kunnen adequate maatregelen genomen en uitgevoerd worden;
- Het uitzendbureau vindt het onderhouden van contacten met uitzendkrachten het belangrijkste wat er in geval van ziekte gedaan moet worden. Deze contacten beogen:
 - Meer belangstelling en betrokkenheid te tonen naar de zieke uitzendkracht;
 - Het ziektepatroon goed te kunnen volgen en daar maatregelen op toe te passen;
 - Heldere afspraken te maken, met name wat betreft langdurige ziektegevallen;
- Concreet wordt er in geval van langdurig zieke uitzendkrachten (vaak iemand met fysieke problemen) een plan van aanpak opgesteld (staat ook in WvP). Dit plan wordt geëvalueerd, er vinden veel gesprekken plaats en er wordt bijvoorbeeld besloten om iemand op therapeutische basis langzaam terug te laten keren in het arbeidsproces (naar de eigen baan of naar een andere baan). De voortgang van een dergelijke aanpak wordt bijna dagelijks besproken. De rol van de inlener hierin is van groot belang. Bij een uitzendkracht fase 3-4 is een aanpak van het verzuim voor alle partijen van belang: voor de uitzendkracht zelf, voor het uitzendbureau en voor de inlener.

Inlener

- Nieuwe uitzendkrachten worden gedurende hun eerste werkdag wegwijs gemaakt door de direct leidinggevende. Vooraf wordt er al door het uitzendbureau informatie over de werkzaamheden verschaft. De inlener geeft aan dat men het idee heeft dat het uitzendbureau soms niet de ‘goede’ uitzendkrachten stuurt “het uitzendbureau is

op de hoogte van de werkzaamheden die de uitzendkracht moet verrichten en zou dus moeten weten wat voor type uitzendkracht hij het beste kan uitzenden”. De inlener heeft geen specifieke maatregelen ten aanzien van ziekteverzuim onder uitzendkrachten “dat is de taak van het uitzendbureau”. Het ziekteverzuim onder uitzendkrachten wordt door de inlener niet als een probleem gezien.

7.3 Samenvatting

De opzet van de casestudies was om goede praktijkvoorbeelden te presenteren betreffende het voorkomen, tegengaan en verminderen van ziekteverzuim. Vrijwel alle geïnterviewde intercedenten beschouwden hun aanpak als succesvol in die zin dat het verzuimpercentage is gedaald sinds men hierop beleid is gaan voeren. Echter, dit kon niet altijd met concrete cijfers worden aangetoond. Uitzendkrachten en inleners bleken niet altijd op dezelfde wijze tegen de gevolgde aanpak van het uitzendbureau aan te kijken. Inleners zien het verzuim onder uitzendkrachten toch vooral als een probleem voor de uitzendbureaus. Hiermee nuanceren wij het beeld dat in dit hoofdstuk uitsluitend goede praktijk voorbeelden ten aanzien van het voorkomen, tegengaan en verminderen van ziekteverzuim zijn beschreven.

Een aantal uitzendbureaus gaf aan dat er weinig aan arbo- en preventiebeleid wordt gedaan. Goede praktijkvoorbeelden ten aanzien van arbo- en preventiebeleid komen niet voor. Uit de case studies komen bijna allemaal ‘best practices’ naar voren die gericht zijn op verzuim- en reïntegratiebeleid. Daarbij is het verzuim- en reïntegratiebeleid vooral gericht op uitzendkrachten fase 3-4. Het sleutelwoord in alle voorbeelden van ‘best practices’ is meer aandacht voor de zieke uitzendkracht. Daarnaast is een belangrijk aandachtspunt van het uitzendbureau op dit moment reïntegratie. Als blijkt dat een uitzendkracht langdurig ziek is, wordt er in eerste instantie contact opgenomen met de inlener. Indien de inlener geen andere werkplek voor de uitzendkracht heeft probeert het uitzendbureau de uitzendkracht zelf ergens anders (bij een andere inlener) te plaatsen.

Volgens de gesprekspartners heeft de Wet verbetering Poortwachter in het algemeen een positief effect op terugdringing van het ziekteverzuim. De rol van UWV is in alle interviews aan de orde gekomen maar het blijkt dat in vrijwel alle gevallen de contacten met UWV minimaal zijn.

Bijlage 1 Theoretisch kader

In de literatuur zijn verschillende modellen te vinden die het optreden van ziekteverzuim verklaren. De bekendste zijn het beslissingsmodel van Philipsen (1969) en het belasting-belastbaarheidsmodel van Vroege (1982). In een bespreking van deze en andere modellen constateert Vrijhof (2000) dat door geen van deze modellen een volledige verklaring wordt geboden: het zijn veelal deelverklaringen die betrekking hebben op een specifiek soort verzuim.

In het kader van verzuimbegeleiding kan niet met dergelijke deelverklaringen worden volstaan. Dit geldt ook voor het onderhavige onderzoek, dat zich dient te richten op alle factoren die het hoge verzuim in de uitzendbranche kunnen verklaren. Bij dit onderzoek maken we daarom gebruik van Vrijhof's geïntegreerde model, waarin alle theoretische inzichten zo goed mogelijk zijn ondergebracht¹⁹ In dit model wordt ziekteverzuim opgevat als instrumenteel gedrag van de werknemer, gericht op herstel van het evenwicht tussen de belasting en de belastbaarheid.

In de volgende paragraaf geven we een toelichting op dit model. In paragraaf b1.2 wordt dit model verder uitgewerkt voor uitzendkrachten, waarbij met name aandacht wordt besteed aan de verschillen die met 'normale' werknemers kunnen bestaan. Paragraaf b1.3 behandelt frequentie en duur van het ziekteverzuim. De beïnvloedingsmogelijkheden van het (ziekteverzuim) gedrag voor werkgevers komt aan bod in b1.4. In b1.5 worden de verschillen voor uitzendkrachten en werknemers behandeld. De laatste paragraaf gaat kort in op de kenmerken van persoon, functie, bedrijf en sector.

B1.1 Vrijhof's gedragsmodel

Kenmerkend voor Vrijhof's gedragsmodel is dat ziekteverzuim als een vorm van gedrag wordt opgevat. Het is een gedragsalternatief dat om verschillende redenen door de werknemer kan worden gekozen. Een belangrijke, maar niet de enige, reden is een gezondheidsprobleem. In dat geval is ziekteverzuim een manier om de belasting te verminderen en (extra) ruimte voor herstel te scheppen.

In het model worden vier gedragsalternatieven onderscheiden, waaruit door de werknemer een keuze wordt gemaakt:

¹⁹ Vrijhof, B.J. (2000) Individuele verzuimbegeleiding; beoordeling en borging van de professionele kwaliteit. Hoofddorp, TNO Arbeid.

- I. Zich inspannen in het kader van de betaalde werkkring.
- II. Zich inspannen in het kader van de besteding van de 'vrije tijd'.
- III. Zich ontspannen in de tijd die door het staken van de betaalde werkzaamheden wordt verkregen (= verzuim).
- IV. Zich ontspannen in de 'vrije tijd' (= rust).

De alternatieven I, II en IV behoren tot het 'normale' gedragsrepertoire. Normaal gesproken worden zowel in als buiten werktijd inspanningen verricht en wordt buiten werktijd van deze inspanningen hersteld. Alternatief III, oftewel ziekteverzuim, kan worden gekozen als dit normale gedragsrepertoire geen uitweg (meer) biedt.

Bepalend voor het gedrag van de werknemer is zijn perceptie van zijn totale belasting enerzijds en zijn prestatievermogen of belastbaarheid anderzijds. Deze perceptie kan zowel positief als negatief uitvallen. In het positieve geval constateert de werknemer dat er geen problemen zijn: zijn prestatievermogen is voldoende om aan de inspanningen in werk- en vrije tijd te voldoen. In deze situatie is er dus geen aanleiding om van het normale gedragsrepertoire af te wijken. In het negatieve geval wordt door de werknemer wel een probleem geconstateerd: de hoeveelheid belasting overschrijdt het prestatievermogen; er is sprake van overbelasting. De werknemer kan in dit geval kiezen voor verzuim. Hij kan dit probleem echter ook via adaptatie binnen het normale gedragsrepertoire proberen op te lossen. Welke van beide mogelijkheden wordt gekozen, hangt af van de mate van overbelasting, van de motivatie, van de regelmogelijkheden en van de gedragsconsequenties.

De mate van overbelasting wordt bepaald door de som van de belasting in werk- en vrije tijd enerzijds en het prestatievermogen anderzijds. Als sprake is van ziekte of gebrek zal altijd sprake zijn van een daling van het prestatievermogen. In het meest extreme geval acht een werknemer zich tot niets meer in staat: zijn prestatievermogen is nihil. Er zit dan weinig anders op dan het bed te houden. Alle inspanningen in zowel werk- als vrije tijd moeten dan worden gestaakt. Verzuimen is dus het enige gedragsalternatief. Als het prestatievermogen echter minder sterk is gedaald, is verzuimen niet zo vanzelfsprekend. Het werk kan, in theorie, worden voortgezet voor zover het prestatievermogen nog strekt. De daling van het prestatievermogen kan in dit geval binnen het normale gedragsrepertoire – bijvoorbeeld door het aanpassen van de belasting in de vrije tijd – worden opgevangen, waarmee verzuim kan worden vermeden.

De motivatie bepaalt welke oplossing voor een belastingsprobleem wordt gezocht. De ene persoon zal bijvoorbeeld geneigd zijn al bij de minste aanleiding te verzuimen, terwijl anderen pas verzuimen als alle andere mogelijkheden binnen het normale ge-

dragsrepertoire zijn uitgeput. In het model worden deze individuele verschillen samengevat onder de noemer “motivatie”. Deze motivatie bepaalt in de eerste plaats aan welke activiteiten prioriteit wordt gegeven: aan het werk of aan de besteding van de vrije tijd. Afhankelijk van deze prioriteitsstelling zal een oplossing voor het belastingsprobleem in eerste instantie bij het werk dan wel bij de vrije tijdsbesteding worden gezocht. Een werknemer met een relatief hoge werkmotivatie zal bij overbelasting overwegen het in de vrije tijd rustiger aan te doen, terwijl een werknemer met een relatief lage werkmotivatie geneigd zal zijn de belasting van het werk te verminderen. In de tweede plaats bepaalt de motivatie op welke wijze de belasting wordt verminderd. Laaggemotiveerde personen zullen geneigd zijn de belasting te verminderen door de activiteiten te staken, terwijl hooggemotiveerde personen naar een aanpassing van de werkmethode op zoek zullen gaan.

De regelmogelijkheden bepalen de beschikbare ruimte voor aanpassing van de belasting. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen werk en vrije tijd. De regelmogelijkheden in het werk hangen samen met de functie en de wijze waarop het werk is georganiseerd. In de ene functie heeft de werknemer de mogelijkheid het werk naar eigen inzicht in te richten, in de andere functie zijn deze mogelijkheden beperkt of geheel afwezig. Daarmee samenhangend zullen ook de mogelijkheden om de werkbelasting (tijdelijk) aan het prestatievermogen aan te passen niet bij elke functie of in elk bedrijf even groot zijn. Niet elke werknemer heeft bijvoorbeeld de mogelijkheid belastende werkzaamheden naar een later tijdstip te verschuiven of de belasting via uitruil van taken met collega's tijdelijk te verminderen. Ook in de vrije tijd kunnen regelmogelijkheden in meer of mindere mate aanwezig zijn. Niet alle activiteiten in de vrije tijd dragen een vrijblijvend karakter. Sommige activiteiten in de vrije tijd - zoals de huishouding - worden in samenwerking met of ten dienste van anderen uitgevoerd en kunnen daarom niet makkelijk worden nagelaten of bijgesteld.

Andere activiteiten – zoals studie – zijn aan een strak rooster gebonden, waarvan nauwelijks kan worden afgeweken. Het hangt daarom van de besteding van de vrije tijd af, of daarin voor overbelasting kan worden gecompenseerd. Naarmate in werk- of vrije tijd minder regelmogelijkheden van de belasting beschikbaar zijn, neemt de kans toe dat bij overbelasting zal worden verzuimd.

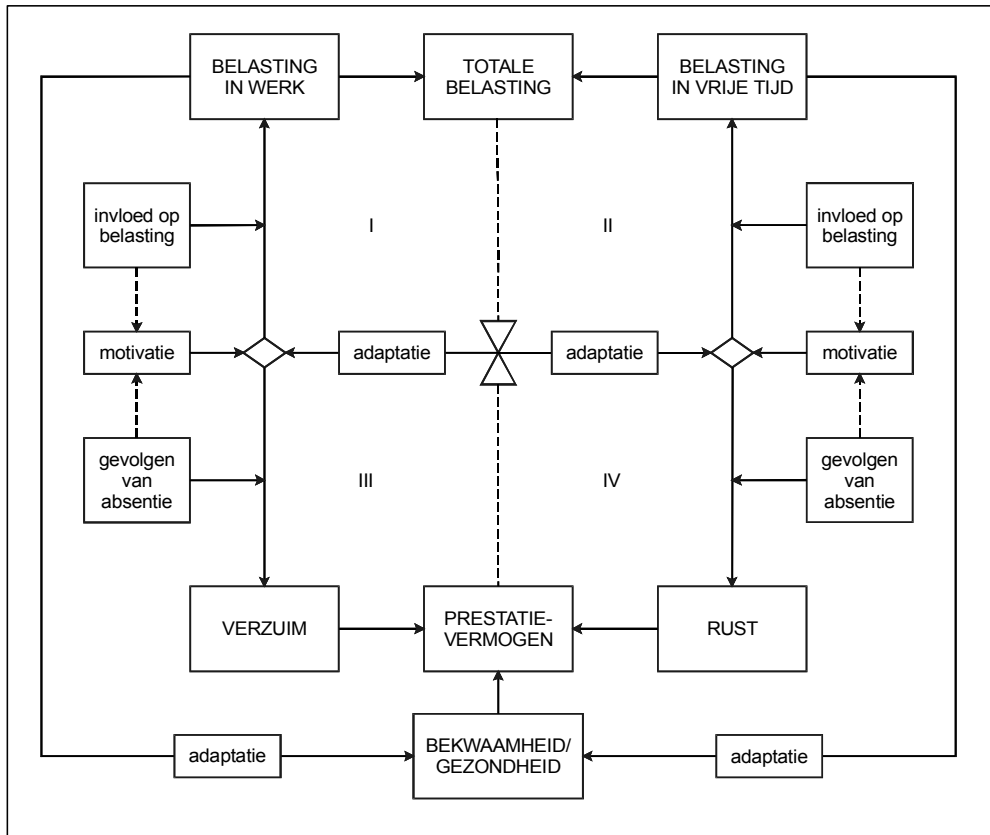
Onder de consequenties van verzuim kunnen alle positieve en negatieve gevolgen van verzuim worden gerangschikt. Bij de negatieve gevolgen kan gedacht worden aan zaken als inkomensverlies, teleurstelling van werkgever, collega's of huisgenoten en aan productieverlies. Aan de positieve kant staat de gezondheid, die bij verzuim niet verder wordt geschaad. Het spreekt vanzelf dat de kans op verzuim afneemt, als aan dit ver-

zuid meer negatieve consequenties verbonden zijn en/of aan niet-verzuimen meer positieve consequenties.

In de hierna volgende figuur zijn de bovenstaande factoren met hun onderlinge samenhang in een model samengebracht. Centraal in deze figuur staat de perceptie van de werknemer van het evenwicht tussen de totale belasting en het prestatievermogen (de verticale, gestippelde lijn). Ter linker en rechterzijde zijn de richtingen geschetst waarin zonodig adaptatie kan plaatsvinden: hetzij via aanpassing van de werkbelasting, hetzij via aanpassing van de belasting in de vrije tijd. De gedragsalternatieven zijn in beide gevallen gelijk: hetzij bijstelling van de belasting (gegeven de invloed die op deze belasting kan worden uitgeoefend) hetzij staken van de belastende activiteiten (met alle gevolgen van dien).

De figuur laat ook zien dat in het gedragsmodel een centrale rol aan de motivatie wordt toegekend. De motivatie bepaalt waar een oplossing voor een belastingsprobleem wordt gezocht (werk of vrije tijd) en bepaalt mede (tezamen met de regelmogelijkheden en de consequenties van verzuim) welk adaptatievorm daarbij wordt gekozen (aanpassing van de belasting dan wel verzuim).

Figuur b.1.1 Samenhang factoren die van invloed zijn op ziekteverzuim



Het aardige van dit model is dat het duidelijk maakt dat verzuim niet altijd de enige optie is waarmee het evenwicht tussen belasting en prestatievermogen kan worden bewaard of hersteld. Het is daarom een bruikbaar model als het verzuim van een persoon of groep personen ter discussie wordt gesteld. Het laat zien op welke wijze het gedrag van een werknemer - naast factoren als het werk (de arbeidsbelasting) en de gesteldheid van de werknemer (het prestatievermogen) – het verzuim kan beïnvloeden.

B1.2 Uitzendkrachten versus werknemers²⁰

De indruk bestaat dat uitzendkrachten over het algemeen meer verzuimen dan werknemers werkzaam bij dezelfde bedrijven. De vraag is of dit verschil aan de hand van

²⁰ Werknemers definiëren wij in dit rapport als arbeidskrachten die bij de inleners in dienst zijn en dus op de loonlijst staan. Deze definitie van werknemers houdt in dat deze groep een deelverzameling vormt van de totale groep arbeidskrachten die kan worden aangemerkt als 'niet-uitzendkrachten'. Zo zijn freelancers bijvoorbeeld wel te typeren als niet-uitzendkrachten, maar vallen zij niet binnen onze definitie van werknemer.

Vrijhof's model kan worden verklaard. We zetten daarom de verschillende variabelen van dit model voor beide categorieën op een rijtje:

Belasting in werk

Binnen inlenende bedrijven zijn naast uitzendkrachten ook werknemers werkzaam. Het is niet bekend of beide soorten arbeidskrachten in dezelfde functies werkzaam zijn. Het kan zijn dat bepaalde werkzaamheden voor uitzendkrachten worden gereserveerd. Het meest voor de hand liggend is dat uitzendkrachten dan onder meer belastende omstandigheden werken.

Het kan ook zijn dat uitzendkrachten en werknemers weliswaar in dezelfde functies werkzaam zijn, maar dat deze uitzendkrachten uitsluitend tijdens topdrukte worden ingezet. Beide mogelijkheden betekenen dat de arbeidsbelasting van uitzendkrachten en werknemers binnen hetzelfde bedrijf kan verschillen.

Belasting in vrije tijd

Veel uitzendkrachten werken in deeltijd. Dit maakt het waarschijnlijk dat ook de vrije tijd van uitzendkrachten anders is samengesteld. Het kan zijn dat in deze tijd volledig met andere (betaalde) activiteiten is gevuld of, in het andere uiterste, dat deze tijd in ledigheid wordt doorgebracht. Over het verschil in vrijetijdsbelasting tussen een uitzendkracht en een werknemer valt dus zonder nadere gegevens weinig te zeggen.

Prestatievermogen

Uitzendkrachten vormen een specifieke selectie van het werknemersbestand. Over het algemeen zijn uitzendkrachten in vergelijking met werknemers minder geschoold en jonger, terwijl onder uitzendkrachten relatief veel alloctonen en vrouwen zijn te vinden. Van deze groepen is bekend dat zij een hoger verzuim kennen. Als groep kunnen uitzendkrachten ook qua prestatievermogen van de werknemers verschillen. Een verminderd prestatievermogen kan reden voor (zelf-)selectie als uitzendkracht zijn. Of dit zelfde ook geldt op het niveau van een bedrijf is de vraag. Baan-, functie- en persoonskenmerken op bedrijfsniveau kunnen beide groepen arbeidskrachten op dit niveau vergelijkbaar maken.

Overbelasting

Het lijkt redelijk te veronderstellen dat de totale belasting bij zowel uitzendkrachten als werknemers normaliter het prestatievermogen niet zal overschrijden. Dit zou immers betekenen dat werk wordt aanvaard dat het prestatievermogen te boven gaat. Minder vanzelfsprekend is echter het antwoord op de vraag in hoeverre deze totale belasting en het prestatievermogen met elkaar in evenwicht zijn. Of anders gezegd, hoeveel reserve

is aanwezig om ondanks een daling van het prestatievermogen toch aan de gevraagde belasting te voldoen? Omdat de verwachting is dat de belasting van uitzendkrachten hoger is dan voor werknemers en het prestatievermogen naar verwachting lager is, volgt hieruit automatisch dat het verschil tussen belasting en prestatievermogen. (de reserve) bij uitzendkrachten lager is.

Motivatie

Het is waarschijnlijk dat tussen uitzendkrachten en werknemers verschillen in motivatie bestaan. Belangrijk in dit verband zijn de redenen waarom tot werken in uitzendverband is gekozen. Deze redenen kunnen velerlei zijn. We noemen de volgende:

- a) Men is op zoek naar vast werk. Uitzendwerk wordt gebruikt om zich op de arbeidsmarkt te oriënteren en/of om een vaste aanstelling bij het inlenende bedrijf te verkrijgen.

Deze uitzendkrachten hechten belang aan het werk dat wordt verricht en willen dit werk ook in de toekomst blijven doen. Met het oog op de toekomst zullen zij zich aan het gedrag binnen het inlenende bedrijf conformeren. Verwacht kan daarom worden dat de werkmotivatie van deze uitzendkrachten vergelijkbaar met die van werknemers zal zijn.

- b) Men is niet op zoek naar vast werk. Uitzendwerk wordt gebruikt om (tijdelijk) (extra) inkomen te verwerven.

Deze uitzendkrachten hechten slechts belang aan het werk omdat het in een inkomen voorziet. Het werk of het bedrijf waarbij dit werk wordt uitgevoerd is daarbij van secundair belang. Zij zijn dus slechts extrinsiek gemotiveerd. Met het oog op de toekomst zullen zij zich vooral laten leiden door de spelregels van het uitlenende bedrijf. Verwacht kan daarom worden dat de werkmotivatie van deze uitzendkrachten zal afwijken van die van werknemers. De kans dat uitzendkrachten bij een belastbaarheidsprobleem zullen kiezen voor verzuim zal navenant groter zijn.

Regelmogelijkheden

De regelmogelijkheden verwijzen naar de invloed die door de arbeidskracht op de belasting kan worden uitgeoefend. Niet uitgesloten is dat op dit punt verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers bestaan. In de eerste plaats geldt dat de regelmogelijkheden over het algemeen met het functieniveau afnemen. Omdat veel van het uitzendwerk betrekking heeft op lagere functieniveaus zullen de regelmogelijkheden van uitzendkrachten daarom relatief beperkt zijn. Bovendien is het de vraag of uitzend-

krachten en werknemers met dezelfde functie in een bedrijf over evenveel regelmogelijkheden beschikken. Een regelmogelijkheid als verandering van werkmethode bijvoorbeeld, vereist ervaring in de functie. Deze ervaring zal bij uitzendkrachten meestal niet, maar bij werknemers volop aanwezig zijn.

Minder duidelijk is hoe het met de regelmogelijkheden in de vrije tijd is gesteld. Zoals eerder werd opgemerkt (zie belasting in vrije tijd) kan, zonder nadere gegevens, weinig over het verschil in vrijetijdsbesteding tussen uitzendkrachten en werknemers worden gezegd. Hetzelfde geldt dus ook over de regelmogelijkheden die ten aanzien van de belasting van deze activiteiten bestaan.

Consequenties van verzuim

Op het gebied van consequenties van verzuim zijn drie duidelijke verschillen aan te wijzen in de gevolgen voor uitzendkrachten en werknemers.

In de eerste plaats bestaat er een verschil in de uitkering die bij ziekte wordt verstrekt. Bij uitzendkrachten wordt over de eerste twee ziektedagen geen ziekgeld uitgekeerd, bij werknemers is dit wel het geval. Bovendien verschilt de hoogte van de uitkering. Bij zowel werknemers als uitzendkrachten bestaat een wettelijk recht op ziekgeld ter hoogte van 70 procent van het laatstverdiende loon. Bij uitzendkrachten wordt deze uitkering op basis van de CAO aangevuld tot 90 procent en bij werknemers tot 100 procent (in praktijk zal dit verschil netto marginaal zijn).

In de tweede plaats betekent verzuimen voor uitzendkrachten in fase 1-2 (ongeveer 85 procent van de uitzendkrachten) dat het dienstverband wordt verbroken, terwijl het dienstverband bij werknemers tijdens ziekte wordt voortgezet. In tegenstelling tot werknemers worden uitzendkrachten daardoor meestal niet (achteraf) met de gevolgen van hun absentie op het werk geconfronteerd. Hierdoor zijn de gevolgen van verzuim minder groot en wordt de kans op verzuim groter. Aan de andere kant worden zij wel met het verlies van werkzekerheid geconfronteerd, wat juist een negatief effect heeft op de kans op verzuim.

In de derde plaats heeft een calculerende uitzendkracht baat bij ziekmelding als hij voorziet dat zijn opdracht afloopt. Bij ziekmelding wordt zijn loon aangevuld tot 90 procent van het laatstverdiende loon, anders krijgt hij slechts loon wegens WW of bijstand.

Resumerend zijn er volgens Vrijhof's model veel verklaringen voor een hoger verzuim van uitzendkrachten mogelijk. Deze verklaringsmogelijkheden - gegeven hetzelfde werk bij hetzelfde bedrijf - zijn in onderstaande tabel b.1.1 samengevat:

Tabel b.1.1 Hypotheses verzuim uitzendkrachten

Variabele	Verschil uitzendkrachten	Verzuimeffect
Belasting in werk	groter (bij gelijke arbeidstijd)	+
Belasting in vrije tijd	onduidelijk	?
Prestatievermogen	onduidelijk	?
Regelmogelijkheden	minder	+
Consequenties van verzuim		
Verschil ZW-uitkering uitzendkrachten en werknemers	groter	-
Productieverlies/vertraging	afwezig	+
Verschil ZW-uitkering en WW-uitkering uitzendkrachten	uniek	+
Motivatie		
Intrinsiek gemotiveerde uitzendkrachten	gelijk	=
Extrinsiek gemotiveerde uitzendkrachten	Lager	+

B1.3 De duur van het verzuim

In de bovenstaande theoretische beschouwingen ligt de nadruk op de ziekmelding. Er worden tal van factoren beschreven die een hogere meldingsfrequentie van uitzendkrachten kunnen verklaren. Met deze beschouwing is strikt genomen nog geen verklaring van het hogere verzuimvolume van uitzendkrachten gegeven. Als de hogere meldingsfrequentie bijvoorbeeld gecompenseerd zou worden door een kortere duur van het verzuim, zou het verzuimvolume van uitzendkrachten niet hoger dan dat van werknemers zijn.

Een kortere verzuimduur van uitzendkrachten valt echter om twee redenen niet te verwachten. De eerste reden is van theoretische aard. Volgens het beschreven gedragsmodel volgt een ziekmelding als geen andere oplossing dan verzuim voor het belastingsprobleem wordt gezien. Logischerwijs wordt ten aanzien van de herstelmelding een vergelijkbare afweging tussen gedragsalternatieven gemaakt. Het is bijvoorbeeld niet te verwachten dat een werknemer die in eerste instantie (voorafgaande aan de ziekmelding) de adaptatiemogelijkheden niet heeft benut, dit in een later stadium (bij de herstelmelding) wel zal doen. Dit betekent dat zo'n werknemer zich niet alleen sneller zal ziekmelden, maar dat ook de herstelmelding langer op zich zal laten wach-

ten. Per saldo kan daarom eerder een langere dan een kortere verzuimduur van een uitzendkracht worden verwacht.

De tweede reden is van praktische aard. In tegenstelling tot werknemers wordt met uitzendkrachten (fase 1-2) bij ziekte het dienstverband (met de uitzendorganisatie) verbroken. Bovendien vindt controle en begeleiding van zieke uitzendkrachten niet door het inlenende bedrijf, noch door de uitzendorganisatie, maar door een derde instantie, i.c. UWV, plaats. Consequentie van deze keuze is dat de begeleiding geconcentreerd wordt op het herstel van de uitzendkracht en niet op hervatting van het werk. Interventies gericht op de werkplek en het bijbehorende adaptatiegedrag van de uitzendkracht zijn bij deze opzet praktisch onmogelijk. Het effect op de duur van het verzuim van deze begeleidingsvorm zal daarom kleiner zijn dan bij een werknemer waarbij begeleiding wel in samenspraak met de werkgever kan plaatsvinden. Per saldo kan daarom ook op grond van deze praktische reden een langere verzuimduur bij uitzendkrachten worden verwacht.

Resumerend kan op theoretische gronden een hogere meldingsfrequentie en – mede op praktische gronden – een langere verzuimduur van uitzendkrachten worden verwacht. Het verzuimvolume kan worden opgevat als het product van frequentie en duur. Hieruit volgt dat eveneens een hoger verzuimvolume van uitzendkrachten kan worden verwacht.

B1.4 Beïnvloeding door werkgever

In het voorgaande is een theoretisch model neergezet dat aard en oorzaken van ziekteverzuim verklaart vanuit het gedrag van de arbeidskracht. De werkgever kan het verzuimgedrag beïnvloeden door te faciliteren dat arbeidskrachten alternatief gedrag kunnen en willen vertonen. De vier gedragsalternatieven die arbeidskrachten in het kader van verzuim hebben (zie ook figuur b.1.1):

- I. Zich inspannen in het kader van de betaalde werkkring.
- II. Zich inspannen in het kader van de besteding van de ‘vrije tijd’.
- III. Zich ontspannen in de tijd die door het staken van de betaalde werkzaamheden wordt verkregen (= verzuim).
- IV. Zich ontspannen in de ‘vrije tijd’ (= rust).

De werkgever heeft de mogelijkheid actief invloed uit te oefenen op drie van deze gedragsalternatieven.

- Alternatief I: met arbo- en preventiebeleid ter vermindering van de belasting en daarmee wellicht ter voorkoming van verzuim.

- Alternatief II: door het regelen van studie- en zorgverlof.
- Alternatief III: met verzuimbegeleiding en reïntegratiebeleid, waardoor een medewerker zo snel mogelijk weer aan het werk kan.

Hieronder lichten we de mogelijkheden van de werkgever op dit gebied toe.

Alternatieven voor ziekteverzuim: arbo- en preventiebeleid

De arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden en de manier waarop men met elkaar omgaat in het bedrijf is van invloed op de werkbelasting van de individuele werknemer. Het is evident dat (eerder gemaakte) beleidskeuzes de belasting kunnen verhogen dan wel verlagen. Zo verhoogt een slecht planningssysteem de werkdruk en kan het ter beschikking stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen het aantal ongelukken verlagen.

Een werkgever heeft de mogelijkheid de belasting in werk van werknemers aan te passen door arbeidsinhoud (voorkomen van eentonigheid en bieden van scholing en door-groei), arbeidsomstandigheden (beschermings-, arbeidsmiddelen en beïnvloeden van de arbeidsomgeving en voorlichting over de risico's van het werk) en arbeidsverhoudingen (leidinggevende, feedback) aan te passen. Dit kan zowel plaatsvinden op bedrijfs- als individueel niveau. De aanpassing van de belasting kan er toe leiden dat werknemers zich niet ziek melden. Overigens is het ook mogelijk dat aanpassingen (bijvoorbeeld op basis van andere strategische overwegingen) leiden tot een hogere belasting die kan leiden tot extra ziekteverzuim.

Het prestatievermogen wordt beïnvloed door arbeidsinhoud, -omstandigheden en de arbeidsverhoudingen binnen een bedrijf. Daarbij lijkt vooral van belang dat er rekening gehouden wordt met de individuele vermogens van arbeidskrachten. Hoe meer bovenstaande onderdelen van het werk de gewenste prestaties ondersteunen, hoe hoger het prestatievermogen. Bijvoorbeeld hulpmiddelen voor gehandicapte werknemers, het inwerken van werknemers en het scholen van werknemers zijn maatregelen die het prestatievermogen kunnen beïnvloeden. Een werkgever heeft de mogelijkheid het prestatievermogen van werknemers te vergroten. Een goed personeelsbeleid dat op maatwerk gericht is zal hier de meest positieve invloed hebben.

De werkgever biedt regelmogelijkheden in het werk als werknemers de mogelijkheid krijgen de belasting in het werk aan te passen. Maatregelen die dit beïnvloeden zijn bijvoorbeeld werknemers verantwoordelijk maken voor afgeronde taken zodat zij zelf prioriteiten kunnen stellen. Een ander voorbeeld is de zeggenschap over arbeidstijden.

De werkgever bepaalt mede de financiële gevolgen van ziekteverzuim en kan hier dus extra prikkels inbouwen zoals wachtdagen om ziekteverzuim te voorkomen. Een belangrijk negatief gevolg voor de werknemer zowel als de werkgever is het productieverlies. Wanneer een werknemer weet dat werk blijft liggen, heeft dit wellicht tot gevolg dat hij minder snel voor verzuim zal kiezen. De werkgever heeft er echter baat bij hebben het productieverlies te minimaliseren. Dit zal tot gevolg hebben dat voor zover noodzakelijk en mogelijk vervangende arbeidskracht wordt gezocht (bijvoorbeeld uitzendarbeid), waardoor productieverlies in veel gevallen niet werkt als instrument om ziekteverzuim te voorkomen.

Zowel op de intrinsieke als extrinsieke motivatie van werknemers heeft de werkgever invloed. Op de eerste is zijn invloed vooral gericht door het vergroten van betrokkenheid en het bieden van uitdagend werk. De tweede kan beïnvloed worden door maatregelen op het gebied van arbeidsvoorwaarden en werkzekerheid van werknemers.

Resumerend kan een werkgever verschillende maatregelen nemen ter preventie van verzuim op het gebied van:

- Arbeidsomstandigheden: voorlichting over en toezicht op de risico's van het werk, persoonlijke beschermingsmiddelen, betere werkroosters, hulpmiddelen ter voorkoming van fysieke belasting en dergelijke.
- Arbeidsinhoud: verantwoordelijkheden in functie, afwisseling in werk, vaardigheden en capaciteiten, uitdagingen.
- Arbeidsverhoudingen in de organisatie: manier van leidinggeven, inwerken van werknemers, planning en dergelijke.
- Arbeidsvoorwaarden: prikkels en goede arbeidsvoorwaarden om extrinsieke motivatie te verhogen.

Deze instrumenten werken verschillend in op de factoren die van belang zijn bij verzuimgedrag.

Alternatieven voor ziekteverzuim: invloed op belasting in vrije tijd

De belasting in vrije tijd wordt beïnvloed door de verplichtingen die werknemers buiten het werk op zich nemen. Momenteel liggen de meest geaccepteerde verplichtingen op het gebied van zorg en studie. De werkgever kan in de arbeidsvoorwaarden van werknemers de belasting in vrije tijd enigszins verlichten. Dit kan bijvoorbeeld door goede kinderopvang- en studieverlofregelingen.

Beperken van de duur van ziekteverzuim: verzuimbegeleiding en reïntegratiebeleid

De begeleiding en reïntegratie van werknemers die zich ziek hebben gemeld, is erop gericht de duur van het ziekteverzuim zo beperkt mogelijk te houden. Werkgevers zijn

gehouden aan de wettelijke normen bij verzuimbegeleiding. De invulling van die normen kan echter verschillen. De werkgever heeft hier meerdere instrumenten tot de beschikking om een werknemer te begeleiden in zijn ziekte en weer in het werkproces te laten instromen.

In de veelheid aan instrumenten is een driedeling te maken tussen voorlichting, contact en acties. Met voorlichting brengt de werkgever werknemers op de hoogte van procedures rond ziekteverzuim. Contact betreft de manier waarop bedrijf, direct leidinggevende en arbodienst de werknemer die verzuimt benaderen en hoe frequent dit gebeurt. Daarnaast kunnen werkgever en arbodienst verschillende acties ondernemen om de zieke werknemer terug in het arbeidsproces te krijgen, zoals training, scholing, herplaatsing bij een ander bedrijf of in een andere functie en medische hulp.

B1.5 Uitzendbureau versus inlener

De specifieke situatie van (het ziekteverzuim van) de uitzendkracht kan op meerdere manieren verhelderd worden. Als uitgangspunt wordt genomen dat een verschil in maatregelen van toepassing op uitzendkrachten en maatregelen voor werknemers (mede) een verklaring biedt voor het verschil in ziekteverzuim. De verwachting bestaat dat op alle themagebieden (arbeidsomstandigheden, arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, begeleiding en reïntegratie en inzet en binding) er minder maatregelen genomen zijn voor uitzendkrachten dan voor werknemers.

Inzet en binding

De inzet van uitzendkrachten is in eerste instantie wezensvreemd aan een bedrijf met werknemers. In het moderne bedrijfsleven zijn ze echter niet meer weg te denken omdat ze op verschillende manieren smeerolie zijn voor de fricties op de arbeidsmarkt. Zo kan uitzendwerk bijvoorbeeld piek en ziek bij bedrijven opvangen en kan het dienst doen als wervingsinstrument. De reden waarom een werkgever een uitzendkracht inzet kan een verklaring geven voor de inspanningen die hij verricht om al dan niet meer binding te krijgen met de uitzendkracht.

De verklaring voor de verschillen in toepassing van maatregelen is te vinden in de afstand die zowel uitzendbureaus als inleners hebben tot uitzendkrachten. Uitzendbureaus kunnen verschillende maatregelen slechts indirect, via de inlener, toepassen. Inleners hebben geen werkgeversrelatie met uitzendkrachten, waardoor wij verwachten dat de binding met en het verantwoordelijkheidsgevoel voor uitzendkrachten minder groot is.

Bij verzuimbegeleiding is zeker voor de uitzendkrachten in fase 1-2 een unieke situatie omdat zij bij ziekte geen arbeidscontract meer hebben en deze arbeidskrachten dus geen werkgever meer hebben (er is geen binding). Dit betekent dat alleen UWV verantwoordelijkheid heeft voor begeleiding van deze uitzendkrachten. Voor uitzendkrachten in fase 3-4 is er geen verschil met werknemers.

B1.6 Kenmerken sector, bedrijf, functie, persoon en uitzendwerk

In de vorige paragrafen is een algemeen model geschetst voor verklaring van het ziekteverzuim en specifiek een verklaring van het verschil in ziekteverzuim tussen uitzendkrachten en werknemers (en tussen uitzendkrachten onderling). Zoals zijdelings opgemerkt verwachten wij dat kenmerken van sector, bedrijf, functie en prestatievermogen ook van invloed zijn op het ziekteverzuim. Prestatievermogen is een individueel kenmerk en dus per persoon verschillend. Wel is bekend dat er persoonskenmerken zijn die van invloed zijn op het prestatievermogen. Ook deze worden in dit onderzoek meegenomen.

Verschillen in kenmerken zullen ook verschillen in ziekteverzuim laten zien. In tabel b.1.2 is aangegeven welke kenmerken per onderdeel belangrijk geacht worden:

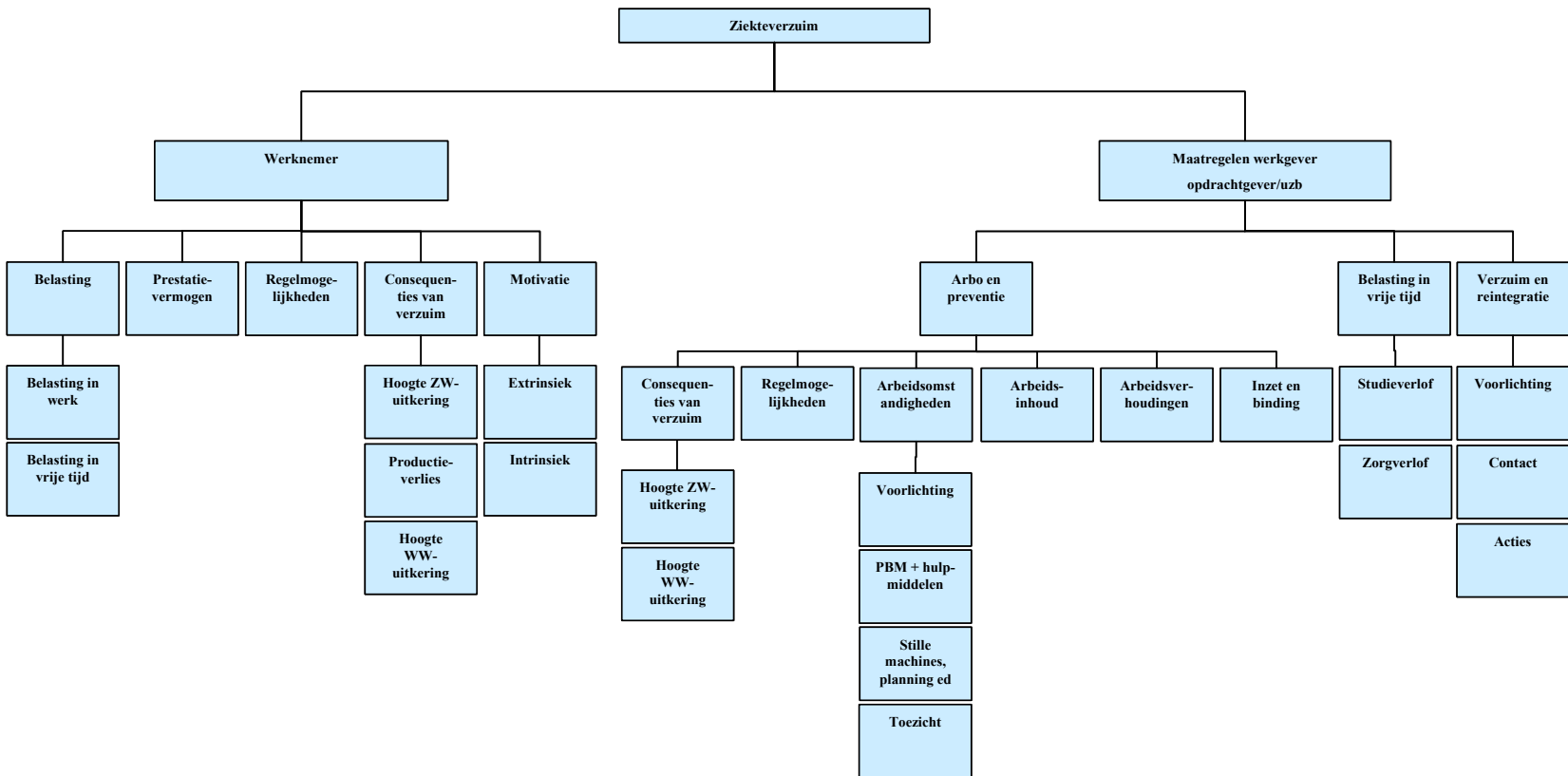
Tabel b.1.2 Persoons- bedrijfs en functiekenmerken

Onderdeel	Kenmerken
Sector	Naam, kwalitatief: arbo kenmerken
Bedrijf	Bedrijfsgrootte
Functie	Functioniveau (vereiste niveau van onderwijs)
Persoon	Geslacht, leeftijd, etniciteit, handicap....
Uitzendwerk	Type contract, wisselende banen.

In de volgende figuur b.1.2 worden alle voor het onderzoek relevante variabelen nogmaals samengevat gepresenteerd.

Alle variabelen samenvattend komt het plaatje er uit te zien als in figuur b1.2

Figuur b.1.2 Een samenvattend beeld van de onderzoeksvariabelen.



Bijlage 2 Methodologische verantwoording

B2.1 Onderzoeksaanpak

De onderzoeksaanpak bestond uit zeven interviews met deskundigen van uitzendbureaus, arbodiensten en UWV, analyse van UWV-gegevens, telefonische enquêtes onder uitzendkrachten, werknemers en inleners en negen casestudies onder uitzendbureaus. Het theoretische kader uit bijlage 1 vormde de basis voor de vragen- en gesprekspuntenlijsten.

De enquêtes dienden om verschillen in belasting, arbeidsomstandigheden, motivatie, regelmogelijkheden, beleid en verzuim tussen uitzendkrachten en werknemers vast te stellen. De negen casus waren gericht op het inventariseren van goede praktijkvoorbeelden van verzuim- en reïntegratiebeleid.

In deze bijlage zetten we de gevolgde onderzoeksaanpak verder uiteen. Achtereenvolgens bespreken we de vertaling van het theoretisch kader naar de vragenlijsten (het analysekader), de steekproefselectie onder uitzendkrachten, werknemers en inleners, de respons en non-respons en data-analyse.

B2.2 Analyse kader

De combinatie van het theoretisch kader en de onderzoeksvragen bood de basis voor de vragenlijsten. De verschillende thema's uit het theoretisch kader zijn allen terug te vinden in de enquêtes. Tabel b2.1 geeft een overzicht van de operationalisering van de diverse begrippen uit het theoretisch kader in enquêtevragen. De enquêtes zijn als bijlage 3 en 4 bij deze rapportage gevoegd.

Tabel b.2.1 Operationalisering begrippen theoretisch kader

Onderdeel	Enquête uitzendkrachten en werknemers	Enquête inleners
Belasting in werk		
• Arbo- en preventiebeleid	Vraag 16, 17	Vraag 16-34
• Arbeidsinhoud	Vraag 20-23	Vraag 14
• Arbeidsverhoudingen	Vraag 24-29	Vraag 15
• Arbeidsomstandigheden	Vraag 30-35	Vraag 12-13
Belasting in vrije tijd	Vraag 18, 19	-
Prestatievermogen	Vraag 65-73	Vraag 10
Motivatie	Vraag 14, 15	Vraag 11
Regelmogelijkheden	Vraag 36-40	Vraag 35
Consequenties van verzuim	Vraag 50, 51	-
Verzuim- en reïntegratiebeleid	Vraag 52-57	Vraag 36-49

B2.3 Steekproeftrekking uitzendkrachten, werknemers en inleners

Voor dit onderzoek hebben we de volgende steekproeven getrokken:

- Een steekproef onder uitzendkrachten die in de periode april 2001 tot en met maart 2002 werkzaam zijn geweest voor een uitzendbureau;
- Een steekproef onder werknemers die in de periode april 2001 tot en met maart 2002 werkzaam zijn geweest;
- Een steekproef onder werkgevers.

Voor de steekproeven is gebruik gemaakt van de registratiebestanden van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), registratiebestanden van de uitzendorganisaties²¹, het registratiebestand van Bureau Mediad en het register van de Kamer van Koophandel.

Voor werknemers en uitzendkrachten is een aselechte steekproef getrokken. De steekproef uit het bedrijvenbestand is geen aselechte steekproef. Voor dit onderzoek is namelijk onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten bedrijven. We hebben de bedrijven naar drie grootteklassen en dertien sectoren ingedeeld.

De onderscheiden grootteklassen zijn:

- 50-100 werknemers;
- 100-500 werknemers;
- meer dan 500 werknemers.

²¹ De registratiebestanden die opgeleverd zijn voor “Instroomonderzoek 2001” (ECORYS-NEI, 2002).

De onderscheiden sectoren zijn:

- Metalectro;
- Voedingsindustrie;
- Overige industrie;
- Bouw;
- Groot- en detailhandel;
- Horeca;
- Goederenvervoer (incl. logistiek);
- Banken en verzekeringen;
- Overige zakelijke dienstverlening;
- Overheid;
- Communicatie;
- Schoonmaak;
- Zorg en welzijn.

De combinatie van de grootteklassen met de sectorindeling resulteerde in 39 organisatiesoorten. De twee kleinste grootteklassen (1-9 en 10-49 werknemers) zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten, omdat in deze bedrijven weinig uitzendkrachten werken. De respons van bedrijven zou daardoor te laag worden om nog betrouwbare uitspraken te kunnen doen over verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers. Alleen bij de sectoren horeca en detailhandel hebben we ook bedrijven met minder dan 50 werknemers meegenomen, omdat deze groep in deze sectoren substantieel vertegenwoordigd is. Het totaal aantal typen organisaties komt daarmee op 41.

Om betrouwbare uitspraken over elk van de organisatietype te kunnen doen, geldt als vuistregel dat voor ieder onderscheiden type tenminste 50 waarnemingen beschikbaar moeten zijn. Uitgaande van een netto-respons van 20 procent, hebben we per type organisatie een steekproef van 250 getrokken. Wanneer de totale populatie binnen een sector-grootteklasse combinatie kleiner is dan 250 organisaties, is de gehele populatie benaderd.

In totaal zijn uiteindelijk 770 telefonische enquêtes afgenomen onder uitzendkrachten, 788 onder werknemers en 1368 onder inleners. De bruto-steekproef voor de enquêtes was respectievelijk 4600 uitzendkrachten, 1877 werknemers en 6171 inleners. De responspercentages voor deze drie groepen bedragen dus respectievelijk 17%, 42% en 22%. Tabellen b0.4 en b0.5 geven een overzicht van de respons naar persoonskenmerken en sector.

Vergelijking van de samenstelling van de respons onder uitzendkrachten met de trekingspopulatie (de registratiebestanden van de uitzendbureau's die deelnemen in het

Instreamonderzoek van de ABU) toont dat de respons op enkele persoons- en sectormerken afwijkt. In de respons zijn vrouwen, ouderen en hoger opgeleiden oververtegenwoordigd en is de sector industrie verhoudingsgewijs ondervertegenwoordigd. Dezelfde afwijkingen constateren we voor de respons onder werknemers wanneer we deze vergelijken met de trekkingspopulatie (EBB, CBS). Daarnaast geldt voor de respons onder werknemers dat de sectoren openbaar bestuur en zorg en welzijn zijn oververtegenwoordigd, en de sector bouwnijverheid is ondervertegenwoordigd.

Ondanks deze verschillen tussen de respons en de trekkingspopulatie hebben we besloten de gegevens niet te herwegen. Hier zijn twee redenen voor. In de eerste plaats gelden de meeste afwijkingen van de trekkingspopulatie zowel voor uitzendkrachten als voor werknemers, waardoor de vergelijking van beide groepen niet in het geding komt. Daarnaast betekent herweging voor een aantal responscategorieën dat de antwoorden van enkele respondenten in substantiële mate worden opgehoogd tot het populatietoetaal. Dit achten wij niet verantwoord.

Tabel b.2.2 Overzicht respons uitzendkrachten

Kenmerk		Aantal	Percentage		Afwijkingen
			Enquête	Enquête	
Geslacht	Man	315	41%	52%	Meer vrouwen
	Vrouw	455	59%	48%	
Leeftijd	Jonger dan 25 jaar	275	36%	54%	Meer ouderen
	25 tot 34 jaar	183	24%	25%	
	35 tot 44 jaar	155	20%	13%	
	45 jaar en ouder	154	20%	8%	
Opleiding	Basisonderwijs	38	5%	11%	Meer hoger opge- leiden
	Mavo/vbo	183	24%	24%	
	Havo/vwo	127	16%	20%	
	Mbo	250	32%	28%	
	Hbo/wo	167	22%	16%	
Sector	Landbouw en visserij	42	2%	1%	Minder industrie
	Delfstoffenwinning	2	1%	0%	
	Voedingsindustrie	210	8%	7%	
	Metaal en electro	148	7%	5%	
	Overige industrie	394	6%	13%	
	Nutsbedrijven	16	1%	1%	
	Bouw	107	3%	4%	
	Handel	298	10%	10%	
	Horeca	186	5%	6%	
	Vervoer	184	5%	6%	
	Post en telecom	81	6%	3%	
	Banken en verzekeringen	241	8%	8%	
	Overige zakelijke dienst- verlening	218	7%	7%	
	ICT	48	1%	2%	
	Schoonmaakbedrijven	79	2%	3%	
	Openbaar bestuur	251	8%	8%	
	Onderwijs	62	2%	2%	
	Zorg en welzijn	223	9%	7%	
	Cultuur en overige dienst- verlening	96	4%	3%	
	Onbekend	124	4%	4%	
Totaal		770	100%	100%	

Tabel b.2.3 Overzicht respons werknemers

Kenmerk		Aantal Enquête	Percentage		Afwijkingen Respons t.o.v. EBB/CBS
			Enquête	CBS	
Geslacht	Man	362	46%	60%	Meer vrouwen
	Vrouw	426	54%	40%	
Leeftijd	Jonger dan 25 jaar	75	10%	12%	Meer ouderen
	25 tot 34 jaar	204	26%	28%	
	35 tot 44 jaar	217	28%	29%	
	45 jaar en ouder	292	37%	32%	
Opleiding	Basisonderwijs	14	2%	8%	Meer hoger opgeleiden
	Mavo/vbo	159	20%	20%	
	Havo/vwo	74	9%	6%	
	Mbo	214	27%	38%	
	Hbo/wo	327	41%	28%	
Sector	Landbouw en visserij	15	2%	3%	Minder industrie Minder bouwrijverheid Meer openbaar bestuur Meer zorg en welzijn
	Delfstoffenwinning	2	0%	.	
	Voedingsindustrie	17	4%	2%	
	Metaal en electro	56	2%	5%	
	Overige industrie	31	7%	8%	
	Nutsbedrijven	7	1%	0%	
	Bouw	35	4%	7%	
	Handel	87	11%	15%	
	Horeca	18	2%	3%	
	Vervoer	30	4%	5%	
	Post en telecom	18	2%	2%	
	Banken en verzekeringen	50	6%	4%	
	Overige zakelijke dienstverlening	46	6%	9%	
	ICT	15	2%	2%	
	Schoonmaakbedrijven	5	1%	1%	
	Openbaar bestuur	83	11%	7%	
	Onderwijs	57	7%	6%	
	Zorg en welzijn	169	21%	14%	
	Cultuur en overige dienstverlening	24	3%	4%	
	Onbekend	19	2%	4%	
Totaal		788	100%	100%	

De respons op de opdrachtgeversenquête is weergegeven in tabel b2.4. We constateren dat niet de respons niet voor alle grootteklasse- sector-combinatie 50 waarnemingen bedraagt. Maar behalve voor communicatie zijn voor iedere sector in totaal tenminste

50 waarnemingen beschikbaar. Daarnaast beschikken we alleen voor de kleinste grootteklasse in totaal over minder dan 50 waarnemingen.

Tabel b.2.4 Overzicht respons per sector en grootteklasse

Sector	Minder dan 50 werknemers	50 tot 100 werknemers	100 tot 500 werknemers	Meer dan 500 werknemers	Totaal
Metaal en electro		55	56	24	135
Voedingsindustrie		42	55	8	105
Overige industrie		55	55	11	121
Bouw- en installatiebedrijven		35	42	8	85
Groot- en detailhandel	20	45	45	42	152
Horeca	14	34	23	2	73
Goederenvervoer (incl. logistiek etc.)		43	49	3	95
Bank- en verzekeringswezen		47	55	18	120
Overige zakelijke dienstverlening		45	52	14	111
Overheid en openbaar bestuur		55	55	50	160
Schoonmaakbedrijven		40	40	9	89
Communicatie		8	3	1	12
Zorg en welzijn		16	39	55	110
Totaal	34	520	550	239	1363

De redenen voor het geringe aantal waarnemingen voor sommige bedrijfssoorten komen tot uitdrukking in tabel b2.5: voor de meeste grootteklassen-sector-combinaties met onvoldoende waarnemingen, zijn alle bedrijven uit de populatie benaderd. Voor enkelen (bouw en bedrijven met minder dan 50 werknemers) zijn zeer veel bedrijven benaderd (ongeveer 300), maar was de respons erg laag. Dit komt onder andere vanwege het hoge aantal bedrijven dat buiten de doelgroep viel, wat betekent dat zij het afgelopen jaar geen uitzendkracht hebben ingezet.

Tabel b.2.5 Overzicht (non-)respons per sector en grootteklasse

Sector	Geen doel- groep	Onderzoek niet nuttig	Onderwerp niet interessant	Overige non- respons	Geslaagde interviews	Totale steekproef
	Percentages					Aantallen
Metalectro 50-99	9,3%	0,7%	2,1%	51,7%	12,8%	431
Metalectro 100-499	3,7%	0,2%	0,2%	55,7%	13,9%	404
Metalectro >500	3,8%	1,9%	0,0%	48,1%	46,2%	52 ¹
Voeding 50-99	16,8%	0,7%	3,5%	43,9%	14,7%	285
Voeding 100-499	10,5%	1,5%	1,5%	45,1%	41,4%	133
Voeding >500	5,6%	5,6%	5,6%	38,9%	44,4%	18 ¹
Overig industrie 50-99	11,7%	1,5%	0,9%	48,6%	16,5%	333
Overig industrie 100-499	8,5%	2,8%	2,1%	47,9%	38,7%	142
Overig industrie >500	4,2%	4,2%	0,0%	45,8%	45,8%	24 ¹
Bouw 50-99	26,0%	1,9%	2,6%	34,5%	8,3%	423
Bouw 100-499	18,4%	1,5%	2,5%	41,2%	10,4%	403
Bouw >500	16,7%	0,0%	0,0%	45,8%	33,3%	24 ¹
Groot- en detail <50	40,0%	0,7%	0,7%	23,2%	4,6%	435
Groot- en detail 50-99	27,4%	1,1%	1,3%	30,3%	10,0%	452
Groot- en detail 100-499	34,3%	2,2%	0,7%	29,1%	33,6%	134
Groot- en detail >500	16,3%	1,6%	3,9%	45,7%	32,6%	129
Horeca <50	34,4%	0,5%	0,5%	31,8%	3,3%	418
Horeca 50-99	29,5%	0,8%	1,3%	26,8%	8,6%	396
Horeca 100-499	40,4%	2,8%	3,7%	32,1%	21,1%	109 ¹
Horeca >500	33,3%	0,0%	11,1%	33,3%	22,2%	9 ¹
Goederenvervoer 50-99	28,0%	1,0%	1,7%	33,8%	10,4%	414
Goederenvervoer 100-499	17,6%	2,4%	1,2%	38,5%	14,6%	335
Goederenvervoer >500	12,5%	0,0%	0,0%	68,8%	18,8%	16 ¹
Bank en verzeker 50-99	30,1%	2,4%	0,8%	28,5%	38,2%	123
Bank en verzeker 100-499	23,7%	2,9%	1,4%	32,4%	39,6%	139
Bank en verzeker >500	2,5%	5,0%	5,0%	42,5%	45,0%	40 ¹
Overig zakelijk 50-99	31,7%	1,6%	0,8%	29,3%	36,6%	123
Overig zakelijk 100-499	29,7%	4,7%	1,6%	23,4%	40,6%	128
Overig zakelijk >500	10,6%	2,1%	2,1%	55,3%	29,8%	47 ¹
Overheid 50-99	16,5%	2,6%	0,0%	33,0%	47,8%	115
Overheid 100-499	7,8%	0,8%	0,0%	48,4%	43,0%	128
Overheid >500	9,4%	3,9%	2,4%	44,9%	39,4%	127
Communicatie 50-99	14,3%	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14 ¹
Communicatie 100-499	18,8%	6,3%	6,3%	50,0%	18,8%	16 ¹
Communicatie >500	20,0%	20,0%	0,0%	50,0%	10,0%	10 ¹
Schoonmaak 50-99	29,8%	0,7%	0,7%	30,5%	13,6%	295
Schoonmaak 100-499	23,1%	1,6%	3,2%	37,3%	12,7%	316
Schoonmaak >500	25,5%	5,9%	2,0%	49,0%	17,6%	51 ¹
Zorg en welzijn 50-999	60,0%	4,0%	1,6%	21,6%	12,8%	125 ¹
Zorg en welzijn 100-499	46,0%	1,6%	0,8%	20,2%	31,5%	124 ¹
Zorg en welzijn >500	20,0%	5,0%	0,7%	35,0%	39,3%	140
Totaal	23,0%	1,6%	1,6%	37,2%	18,0%	7580

¹ Steekproef = totale populatie

B2.5 Data-analyse

De data-analyse bestond uit:

- Het maken van rechte tellingen
- Het onderzoeken van verschillen tussen uitzendkrachten en werknemers voor sectoren, grootteklassen en typering van uitzendkrachten
- Verdere analyse van de oorzaken voor ziekteverzuim
- Analyse van UWV-gegevens

De rechte tellingen van de enquêterespons zijn in een aparte tabellenrapportage opgenomen. Per enquêtevraag is in deze tabellenrapportage tevens aangegeven welke sectoren en grootteklassen een significant ander beeld laten zien. Dit is vastgesteld met behulp van Multipale Classificatie Analyse. Hierbij is puur gekeken naar de invloed van sectoren en grootteklassen op de uitkomsten van de enquêtevraag. Er is niet gecorrigeerd voor functie- persoons- of baankenmerken.

Voor het verklaren van verzuimverschillen tussen uitzendkrachten en werknemers hebben we zowel het aantal ziekmeldingen als het verzuimpercentage gerelateerd aan alle mogelijke verklaringen voor ziekteverzuimverschillen op basis van het theoretisch kader. Stap voor stap is vervolgens steeds de minst significante variabele uit de vergelijking weggelaten, totdat alleen significante variabelen overbleven. Voor iedere weggelaten variabele is iedere stap gecontroleerd of toevoegen toch een verbetering van het model opleverde.

UWV heeft op basis van registratiegegevens ziekmeldingen onder uitzendkrachten een risicopercentage berekend. Het risicopercentage dat UWV berekent voor het ziekteverzuim verschilt op twee manieren van het verzuimpercentage van het CBS. In de eerste plaats neemt het UWV ziektedagen van uitzendkrachten die korter dan drie dagen ziek zijn niet mee als ziektedagen in de berekening van het verzuimpercentage. Daarnaast worden ziektedagen van uitzendkrachten niet meegerekend tot het totaal aantal beschikbare dagen.

Om de correctie van het risicopercentage van UWV naar een verzuimpercentage conform CBS-definitie uit te voeren, hebben we van UWV gegevens gekregen over de meldingsfrequentie van uitzendkrachten, uitgesplitst naar geslacht en leeftijd. De meldingsfrequentie bevat wel informatie over alle ziektegevallen, dus inclusief ziektegevallen korter dan drie dagen.

De omrekening van het risicopercentage naar verzuimpercentage volgens CBS-definitie bestaat uit twee stappen. In de eerste stap wordt het gemiddeld aantal ziektedagen van ziektegevallen korter dan drie dagen toegevoegd. Het aantal ziekmeldingen

van korter dan drie dagen is bekend. Dit is gelijk aan het aantal ziekmeldingen vermindert met het aantal toekenningen van een Ziektewetuitkering. In overleg met UWV hebben we het gemiddeld aantal ziektedagen van een deze kortdurende ziekmeldingen op twee dagen gesteld. Hoewel de kortdurende ziektegevallen maximaal twee werkdagen, zijn hebben we gekozen voor twee dagen, omdat in de berekening van kalenderdagen is uitgegaan. Een ander gemiddeld aantal ziektedagen van een of drie dagen heeft overigens slechts geringe invloed op het verzuimpercentage: de afwijking bedraagt maximaal 0,2 procentpunt. Het zo gekregen percentage noemen we verzuimpercentage(UWV). De tweede stap in het omrekenen van het risicopercentage is het toevoegen van het aantal ziektedagen van uitzendkrachten aan het totaal aantal beschikbare dagen. De totale berekening is in onderstaande formule weergegeven.

$$Verzuimpercentage (UWV) = \frac{Risicopercentage * \frac{365}{100\%} + (Meldingsfrequentie - Toekenningfrequentie) * ZiekdagKort}{365} * 100\%$$

ZiekdagKort = Gemiddeld aantal ziektedagen van kortdurend ziekteverzuim (ZiekdagKort = 2)

$$Verzuimpercentage (CBS) = \frac{Verzuimpercentage (UWV)}{1 + \frac{Verzuimpercentage (UWV)}{100\%}}$$

Bijlage 3 Begrippenlijst

Fase 1

De uitzendkracht is werkzaam in fase 1 zolang de uitzendkracht in het tijdvak van de uitzendovereenkomst, danwel een reeks van opeenvolgende uitzendovereenkomsten, nog niet in 26 weken arbeid voor de uitzendonderneming heeft verricht.

Fase 2

De uitzendkracht is werkzaam in fase 2:

- a. indien en zodra na voltooiing van fase 1 de uitzendovereenkomst voortduurt of binnen één jaar na voltooiing van fase 1 een nieuwe uitzendovereenkomst met de uitzendonderneming wordt aangegaan; en
- b. zolang als vervolgens nog geen half jaar is verstreken.

Voor de berekening van deze periode van een half jaar worden onderbrekingen tussen twee uitzendovereenkomsten van ten hoogste drie maanden meegeteld. De telling van fase 2 herbegint in geval van een onderbreking die aanvangt tijdens fase 2 van langer dan drie maanden maar korter dan een jaar tussen twee uitzendovereenkomsten.

Fase 3

De uitzendkracht is werkzaam in fase 3:

- a. indien en zodra na voltooiing van fase 1 en 2 de uitzendovereenkomst voortduurt of binnen een jaar na voltooiing van fase 1 en 2 een nieuwe uitzendovereenkomst met de uitzendonderneming wordt aangegaan; en
- b. indien en zolang de uitzendkracht niet voldoet aan de voorwaarden van fase 4. Het opbouwen van de perioden die als voorwaarden gelden voor fase 4 herbegint in geval van een onderbreking die aanvangt tijdens fase 3 van langer dan drie maanden maar korter dan een jaar tussen twee uitzendovereenkomsten.

Fase 4

De uitzendkracht is werkzaam in fase 4 indien en zodra de uitzendovereenkomst voortduurt of binnen drie maanden een nieuwe uitzendovereenkomst wordt aangegaan, en:

- a. hetzij de uitzendkracht gedurende een periode van 18 maanden ten behoeve van een en dezelfde opdrachtgever uitzendarbeid heeft verricht voor de uitzendonderneming, waarbij:
 - i. uitzendarbeid verricht in fase 1 meegerekend wordt indien en voorzover deze voor dezelfde opdrachtgever is verricht; daarbij wordt de periode van fase 1 voor zes maanden gerekend en een gedeelte van die periode voor het equiva-

- lent daarvan, met dien verstande dat in fase 1 alleen de voor diezelfde opdrachtgever gewerkte weken worden meegerekend;
- ii. na fase 1 voor de (verdere) berekening van deze periode van achttien maanden onderbrekingen in de uitzendarbeid ten behoeve van diezelfde opdrachtgever van niet langer dan drie maanden worden meegerekend;
- b. hetzij de uitzendkracht in fase 3 gedurende een periode van 24 maanden voor de uitzendonderneming uitzendarbeid heeft verricht, waarbij voor de berekening van deze 24 maanden onderbrekingen van niet langer dan drie maanden worden meegerekend.

Gemiddeld aantal dienstverbanden

Het aantal dienstverbanden per dag gemiddeld over de dagen in een periode.

Meldingsfrequentie (CBS)

Het aantal in een jaar aangevangen verzuimgevallen gedeeld door het aantal personeelsleden.

Meldingsfrequentie 92+ (UWV)

Het aantal ZW-gevallen in een periode, dat blijkt de ingediende reïntegratieplannen de grens van 13 weken heeft overschreden, gedeeld door het gemiddeld aantal dienstverbanden in deze periode, genormeerd naar een jaar.

Plaatsing

Uitzending, waarbij de ene partij als werknemer door de andere partij als werkgever in het kader van het beroep of bedrijf van die werkgever ter beschikking wordt gesteld van een derde om krachtens een door deze aan die werkgever verstrekte opdracht arbeid te verrichten onder toezicht en leiding van de derde.

Risicopercentage

Het aantal verzuimde kalenderdagen van de lopende toekenningen in een periode, gedeeld door het gemiddeld aantal dienstverbanden vermenigvuldigd met het aantal kalenderdagen van deze periode, vermenigvuldigd met 100.

Toekenningsfrequentie

Het aantal toekenningen ZW in een periode gedeeld door het gemiddeld aantal dienstverbanden in deze periode, genormeerd naar een jaar.

Toekenningspercentage WAO

Het aantal toekenningen WAO in 2001 gedeeld door het gemiddeld aantal dienstverbanden in 2000, vermenigvuldigd met 100.

Ziekteverzuimpercentage (CBS)

Het ziekteverzuimpercentage is het aantal door ziekte verzuimde dagen, in procenten van het totaal aantal beschikbare dagen van de werknemers.

Bijlage 4 Literatuuroverzicht

- ABU, Werken aan ziekteverzuim, Hoofddorp, november 2001
- ABU, Beheersing van ziekteverzuim en WAO-instroom in de uitzendbranche, februari 2002
- ECORYS-NEI, Instroomonderzoek 2001, 2002
- B&A Groep, Ziekteverzuim en denominatie, 1999
- Astri, Arbeidsrisico's, gezondheidsklachten en ziekteverzuim binnen branches, 2001
- SCD/Wispa/TNO-arbeid, Onderzoek naar ziekteverzuim bij uitzendkrachten vergeleken met werknemers: evaluatie onderzoeksopzet en bedrijfsrapportages, 2003