

80% klachten van uitzendkrachten gaan over loon

Geplaatst op dinsdag 04 december 2012 | 



Het ACV analyseerde de klachten van uitzendkrachten die het in de periode tussen 1 januari en 15 oktober 2012 ontving. Opvallend: 80% van de 758 bij het ACV geregistreeerde klachten zijn gerelateerd met loon.

Deze 758 klachten zijn waarschijnlijk maar het topje van de ijsberg. Lang niet alle klachten werden geregistreerd. Omdat een telefonisch advies of een mail volstond voor uitzendkracht. Omdat een ACV-afgevaardigde het probleem regelde. Omdat de uitzendkracht liever niet wou dat het ACV contact opnam met het uitzendkantoor of met zijn werkgever. Of omdat een uitzendkracht zijn rechten onvoldoende kent. Om uitzendkrachten nog beter te informeren over hun rechten zal het ACV in de loop van december 50 000 exemplaren van de nieuwe folder 'Uitzendkracht, ken uw rechten' verdelen in ondernemingen en ACV dienstencentra.

Het ene uitzendkantoor is het andere niet

In de geregistreeerde klachten merken we nogal wat verschillen tussen uitzendkantoren. Daarom rekende het ACV heel precies na over welke uitzendkantoren het abnormaal veel klachten kreeg. Daarvoor hield het ACV rekening met hun marktaandeel. We berekenden daarom voor elk uitzendkantoor het marktaandeel aan de hand van hun meest recente jaarrekening bij de Nationale Bank: zowel in functie van het door hen tewerkgesteld personeel als inzake omzet. Het gemiddelde van beide percentages bepaalden we als hun marktaandeel. En vergeleken dat met hun aandeel in de door ons geregistreeerde klachten.

De meest **negatieve uitschieter** is het uitzendkantoor **Accent Jobs for people**. Met een marktaandeel van 4,27 % scoorten bijna drie keer zo hoog in onze klachtenregistratie (11,6%) dan je op basis van hun marktaandeel zou verwachten. Op nummer twee, maar op ruime afstand van Accent, volgt het uitzendkantoor **Actief interim**. Actief interim heeft een marktaandeel van 2,3%, maar scoort dubbel zo hoog (5,14%) in onze klachtendatabank. En dan waren er ook nog de interim kantoren van **Konvert Interim, Konvert Interim Vlaanderen, Konvert Wallonie, Konvert Konstrukt en Konvert Office**, allemaal samen goed voor een marktaandeel van 3,27 % in onze methode of 3,7 % als we enkel naar personeelsaantallen kijken. We registreerden voor die Konvert- onderdelen samen 36 klachten of 4,7 % van al onze klachten. Verhoudingsgewijs scoort Konvert daarmee op de derde plaats in onze rangschikking.

Met de gegevens van dit onderzoek kunnen we ook gaan kijken **welke uitzendkantoren het beter doen dan gemiddeld**. De uitzendkantoren waarover we veel minder klachten ontvingen dan waar we normaal zouden kunnen van uitgaan. Ook daar is er één duidelijke uitschieter: marktleider **Randstad**. Met een totaal van 82 geregistreeerde klachten is Randstad ook bij het ACV de marktleider wanneer het om klachten van uitzendkrachten gaat. Maar Randstad is ook het veruit grootste uitzendkantoor. En scoort met 10,8% van alle klachten ruim de helft onder zijn marktaandeel van 21,35 %. Verhoudingsgewijs is Randstad dus het betere uitzendkantoor: ze doen het inzake het vermijden van klachten eigenlijk dubbel zo goed als het sectorgemiddelde. Ook andere bekende uitzendkantoren scoren goed. Op de tweede plaats noteren we **Tempo Team**: met een marktaandeel van 9,52% en een klachtenaandeel van 5,5% scoren ze eveneens ver boven het sectorgemiddelde.

Manpower Belgium met een marktaandeel van 7,76 % en een klachtenpercentage van 5,8% krijgt de derde plaats op het erepodium.

TYPE KLACHT	AANTAL KLACHTEN	PERCENTAGE
Loonachterstal	295	38,92
Loon regulariseren	76	10,03
Feestdagen	73	9,63
Gewaarborgd loon	52	6,86
Mobiliteitspremie – verplaatsingskosten	33	4,35
Eindejaarspremie	23	3,03
Contractbreuk	22	2,90
Cao-premies – vergoedingen – compensatievergoeding	20	2,64
Overuren	17	2,24
Sociale documenten	12	1,58
Vakantiegeld	10	1,32
Andere en allerlei	127	16,49
TOTAAL	758	100,00%