

FONTYS

Onderzoeksvaardigheden I

Flexwerkers op de werkvloer

Amarah Juana

20-May-20

Samenvatting

In dit onderzoek wordt er onderzocht hoe HR de verschillende vormen van flex mee kan nemen in de bedrijfscultuur. Van de diverse definities die zijn bestudeerd over flexwerken, is te concluderen dat flexwerken het werken met flexibele arbeidsovereenkomsten zijn. In Nederland zijn er twee vormen van flexwerken: de werknemers en de zzp'ers. Onder de twee vormen zijn er wel nog groepen te vinden. Verder heeft Nederland de sterkste groei van flexwerkers gemaakt op Europees niveau, 4.7%. Op Europees niveau heeft flexwerken een andere betekenis dan in Nederland namelijk: 'Werknemers met een contract voor een bepaalde tijd (tijdelijke werknemers) en zelfstandigen zonder personeel (zzp)'. Er wordt op Europees niveau alleen naar het contract gekeken. Dat in Nederland de flexwerkers zo'n hoge groei hebben, komt door de Flexwet en de groeiende technologie. Immers zijn er ook lasten van het flexwerken die sommige flexwerkers ondervinden op de werkvloer. Flexwerkers op de werkvloer hebben last van burn-outklachten, pesterijen en intimiderend gedrag van andere collega's. De klachten waar de flexwerkers mee te maken hebben verschillen per groep van de vorm flexibele werknemers. HR wordt ingezet om de lasten van de flexwerkers te verminderen en hen te horen. De eerste stap van HR is weten welke flexwerkers er in het bedrijf ingezet worden. Nadat er duidelijk is welke flexwerkers er actief zijn, kan HR ervoor zorgen dat de valkuilen in de bedrijfscultuur voorkomen worden. Op die manier kunnen de flexwerkers beter meegenomen worden in de bedrijfscultuur. Door de bilaterale gesprekken met flexwerkers worden zij eerder gehoord en kunnen de klachten (als die worden ervaren) op tijd worden aangepakt. Ten tweede het samenwerken op platforms, alle medewerkers gebruiken het platform dat het bedrijf gekozen heeft. Door samenwerking via de diverse kanalen die het platform aanbiedt kan men via alle plekken samenwerken. Dit geeft een cohesie gevoel. Als laatste de flexwerkers laten deelnemen aan de bedrijfsuitjes of -trainingen. Zo worden de medewerkers meer gehecht aan elkaar, praten ze meer direct met een collega die ze niet zo vaak zien en vooral dit bouwt 'team strength' en een 'teamgevoel' die essentieel is voor een goedlopend bedrijf.

Inhoud

Samenvatting	1
1. Inleiding.....	3
1.1 Probleemstelling.....	3
1.2 Centrale vraagstelling.....	3
1.2.1 Deelvragen.....	4
1.3 Doelstelling.....	4
2. Deelvragen	5
2.1 Wat is flexwerken?	5
2.2 Welke vormen van flex bestaan er?	5
2.3 Hoe actief is flexwerken nationaal en internationaal?	7
2.4 Hoe manifesteert flexwerken zich op de werkvloer?	9
2.5 Via welke digitale platformen communiceren de medewerkers?	14
3. Resultaten	16
3.1 Wat is flexwerken	16
3.2 Welke vormen van flex bestaan er?	16
3.3 Hoe actief is flexwerken nationaal en internationaal?	16
3.4 Hoe manifesteert flexwerken op de werkvloer?	16
3.5 Via welke digitale platformen communiceren de medewerkers?	16
4. Conclusie en Aanbevelingen.....	17
4.1 Conclusie	17
4.2 Aanbevelingen.....	18
Literatuurlijst.....	19

1. Inleiding

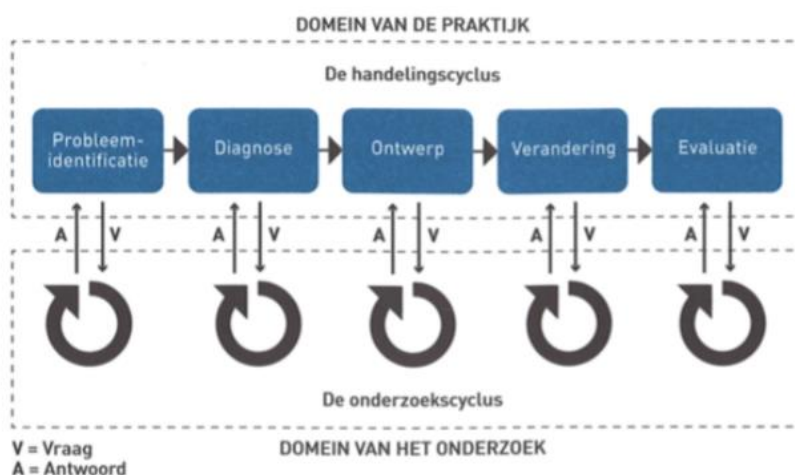
1.1 Probleemstelling

Mark van Assema is momenteel een zelfstandige projectleider voor HR-projecten. Verder is hij ook de oprichter van HR tech review. Momenteel merkt hij dat er in werkomgeving steeds meer verschil bestaat tussen de bestaande werkcontracten. Vanaf 2012 (Smulders, 2014) is de trend 'flexwerkers' ontstaan. Deze trend heeft zich sinds 2012 erg bevorderd en is tegenwoordig niet meer weg te denken in het bedrijfsleven. Doordat er in deze tijd veel flexwerkers zijn, moet een bedrijf daarop leren inspelen. Iedereen meenemen met de ontwikkelingen van het bedrijf, de volledige capaciteiten van de medewerkers benutten en beschikken over een juist digitaal platform. Marc ziet in het dagelijks leven dat de bedrijven nog geen effectieve manier hebben gevonden om medewerkers met een vast en flex contract samen te laten werken. Hij vraagt zich af of er literatuur bekend is over de 'best practice' in verband met de verschillende werkcontracten. Wat voor literatuur dat is en of het in de praktijk kan worden toegepast. Verder wordt ook aangeduid, dat vooral flexwerkers niet worden meegenomen in de nieuwe bedrijfsontwikkelingen. Dit geeft flexwerkers het gevoel dat zij 'er niet bij horen' en dat kan leiden minder productiviteit en assertiviteit van de flexwerkers.

1.2 Centrale vraagstelling

'Hoe kan een bedrijf de verschillende vormen van flex, vanuit HR gezien, goed meenemen in de bedrijfscultuur?'

Als een bedrijf de verschillende vormen van flex niet kan onderscheiden, is er ook geen mogelijkheid de medewerkers goed te ondersteunen. Het meest essentiële van een bedrijf is dat de communicatie tussen alle medewerkers goed verloopt. Het is belangrijk dat de HR (human resources) afdeling van een bedrijf weet wie voor hun werken. Welke digitale tools medewerkers gebruiken en of alle medewerkers zich op hun gemak voelen. Om de bedrijfsontwikkelingen te beïnvloeden, is het belangrijk om te weten hoe een bedrijf omgaat met de verschillende talentontwikkelingen van de flex en vaste werkers.



Dit onderzoek bevindt zich in de probleem-identificatie fase, 'ontwikkelen van een voorschrift voor de gewenste situatie'. Het is duidelijk dat het huidige protocol met flexwerkers niet effectief is, de flexwerkers hebben het gevoel dat zij niet 'bij het bedrijf horen'. Het is aan de HR-afdeling de taak dat gevoel te verminderen en te bekijken hoe een bedrijf de faciliteiten van de flexwerkers zo

optimaal kan benutten. Dat het onderwerp flexwerken momenteel zo actief is, is omdat de flexwerkers afgelopen jaren sterk zijn toegenomen (zie 'Welke vormen van flex bestaan er?'). In dit onderzoek wordt er onderzocht naar een voorschrift naar de gewenste situatie en hoe de kloof kleiner gemaakt kan worden in bedrijven met verschillende werkcontracten. In de aanbevelingen worden dan de veranderingen beschreven, de stappen die HR zou kunnen zetten om de kloof te kunnen verminderen.

1.2.1 Deelvragen

Om antwoord te kunnen geven op de centrale vraagstelling zijn er vijf deelvragen geformuleerd.

1. Wat is flexwerken?
2. Welke vormen van flex bestaan er?
3. Hoe actief is flexwerken nationaal en internationaal?
4. Hoe manifesteert flexwerken op de werkvloer?
5. Via welke digitale platformen communiceren de medewerkers?

1.3 Doelstelling

De interne doelstelling voor dit onderzoek is inzicht geven in wat er in de literatuur bekend is omtrent flexwerken en de daaraan gekoppelde 'best practices'.

De externe doelstelling is dat er gefundeerd antwoord gegeven kan worden aan de opdrachtgever (Marc van Assema), welke vormen van flexwerkers er zijn en hoe hij daar beter op kan inspelen via HR. Op basis hiervan kan de heer van Assema de beste strategie kiezen, ter verbetering van zijn bedrijfsvoering en inzet van zijn vaste en flexibele medewerkers.

2. Deelvragen

2.1 Wat is flexwerken?

Het onderzoek gaat over flexwerken. Aangezien er in de literatuur diverse definities gehanteerd worden voor flexwerken, wordt hier uiteengezet wat er onder flexwerken wordt verstaan en wat dit specifiek inhoudt.

Flexwerken, flexibel werken, het nieuwe werken, het is de toekomst. Flexwerken ontstaat in tijden van crisis, wanneer bedrijven geen vaste medewerkers willen aannemen. Dit om zowel personele risico's als het te kort aan vermogen te vermijden (ESB Arbeidsmarkt, 2014). In de jaren 2007- 2012 was flexwerken het meest actief onder de jongeren. Verder ook bij laagopgeleiden en allochtonen, het waren banen zoals: horeca, handel of de landbouw. Tegenwoordig is flexwerken voor jongeren, jongvolwassenen en ouderen. De hoogopgeleide medewerkers die beginnen als flexwerkers stromen vaker door naar vaste medewerkers (36%) ten opzichte van de laagopgeleide (17%), aldus het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017).

Flexwerken is 'een nieuwe werkstijl met flexibiliteit in tijd, plaats en duur van werken' (Flexwerken, z.d.). De flexibiliteit van tijd gaat over de tijden dat de medewerkers beginnen met werken. De plaats van arbeid met flexwerken verschilt per dag/per week. De ene keer werkt de medewerker vanuit huis en de andere keer zit hij op het kantoor. Dit resulteert in meer productiviteit, minder verzuim en een beter concentratievermogen van de medewerkers (Goossens, z.d.).

Een andere betekenis van flexwerken: "Mensen met een flexibele arbeidsovereenkomst, zoals uitzendkrachten of studenten met een oproepcontract. Mensen die flexibel werken hebben de vrijheid om hun arbeidstijden, arbeidslocatie en arbeidsomvang aan te passen." (Goossens, z.d.).

In de definities die onderzocht zijn, kwamen twee woorden vaak naar voren: flexibel en geen vast contract. De flexwerkers hebben ook een speciale wet gekregen die hen beschermt tegen misbruik, de Wet flexibiliteit en zekerheid nu de Flexwet genoemd (Ensie & van Harten, 2016).

2.2 Welke vormen van flex bestaan er?

Om te kunnen weten waar de HR-afdeling zich op moet focussen, moet er eerst gekeken worden wie er onder de betekenis van flexwerken valt. Welke vormen er bestaan en wat die betekenen voor het flexwerken.

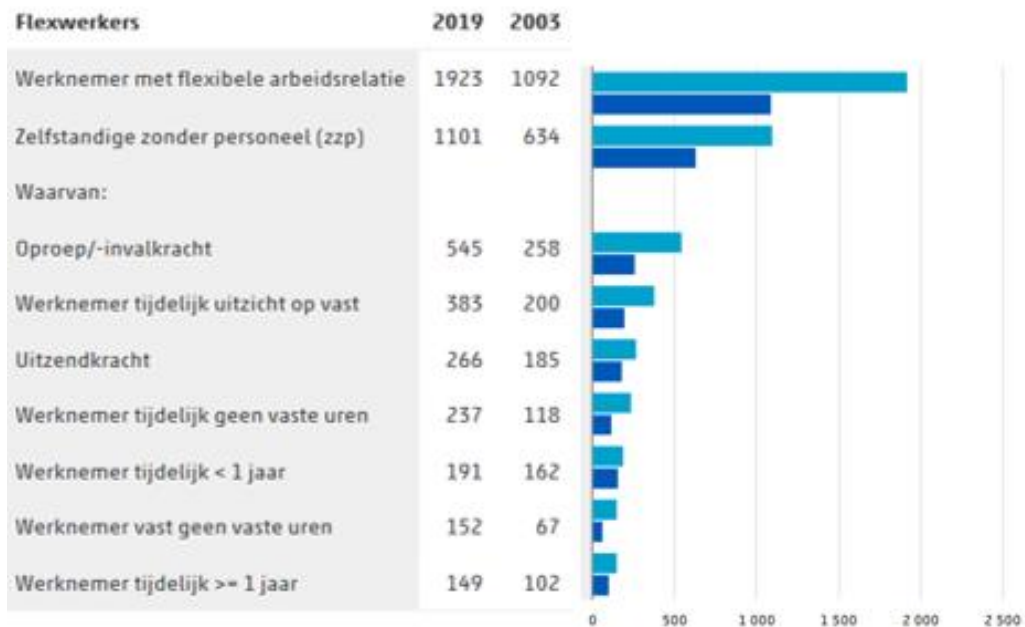


Figuur 1: Overzicht van arbeidsrelaties (CBS, 2019)

In 2019 waren er in totaal 1,9 miljoen flexwerkers (zonder zzp'ers) met een flexibel arbeidsovereenkomst (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). De vormen van flexibele werkers bestaan niet alleen uit werknemers, maar ook uit zelfstandigen. Zelfstandigen, verder genoemd als zzp'ers, zijn ook flexwerkers, omdat zij ook een geringe baan- en inkomenszekerheid hebben. Al draait het bij de zzp'ers meer om werk dan een baan. Er zijn twee groepen onder zzp, eigen arbeid en producten. Dit onderscheidt is er aangezien het bij zzp- eigen arbeid gaat om, een nieuwe groep zzp'ers die arbeid of diensten aanbieden die veelal ook door een medewerker in loondienst gedaan kunnen worden. De klassieke zzp'er, een slager of kruidenier, een ondernemer die altijd zonder personeel is, dit zijn de zzp-producten (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). De gemiddelde leeftijd van zzp'ers 45 jaar, 59% van de zzp'ers is 45 jaar en ouder (Redactieflexmarkt, 2019). De medewerkers met een flexibel werkcontract komen meer voor in stedelijke gebieden dan in minder stedelijke gebieden (Edzes et al., 2015).

In 2018 waren er 3 miljoen flexwerkers (met zzp'ers) tussen de 15 en 75 jaar, dat blijkt uit de cijfers van het CBS en TNO. Dat is 23% van alle werkenden in Nederland. Er zijn meer dan 1 miljoen zzp'ers en 10% van alle flexwerkers zijn uitzendkrachten (Redactieflexmarkt, 2019). De medewerkers die een uitzendkracht-, een 0-uren- of oproep contract hebben, werken meestal als keukenhulp, serveerster, kassamedewerker of vakkenvuller. Deze leeftijdsgroep is tussen de 16 en 25 jaar, de jonge flexwerkers. De drie bovengenoemde groepen bezitten bijna de helft van alle medewerkers met een flexibel contract (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020).

In 2019 was de groep, oproep-/ invalkracht de grootste groep flexibele werkers (CBS, 2020). Van de totale 1,9 miljoen flexwerkers (zonder zzp'ers) heeft die groep 545 duizend flexwerkers, dit is 28%. Hieronder in een tabel de flexwerkersgroei van 2003 naar 2019. Daarnaast ook in een lijngrafiek waarbij lichtblauw 2019 is en donkerblauw 2003 (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020).



Figuur 2: Flexwerkersgroei (15 tot 75jaar) (x1000) (CBS, 2020)

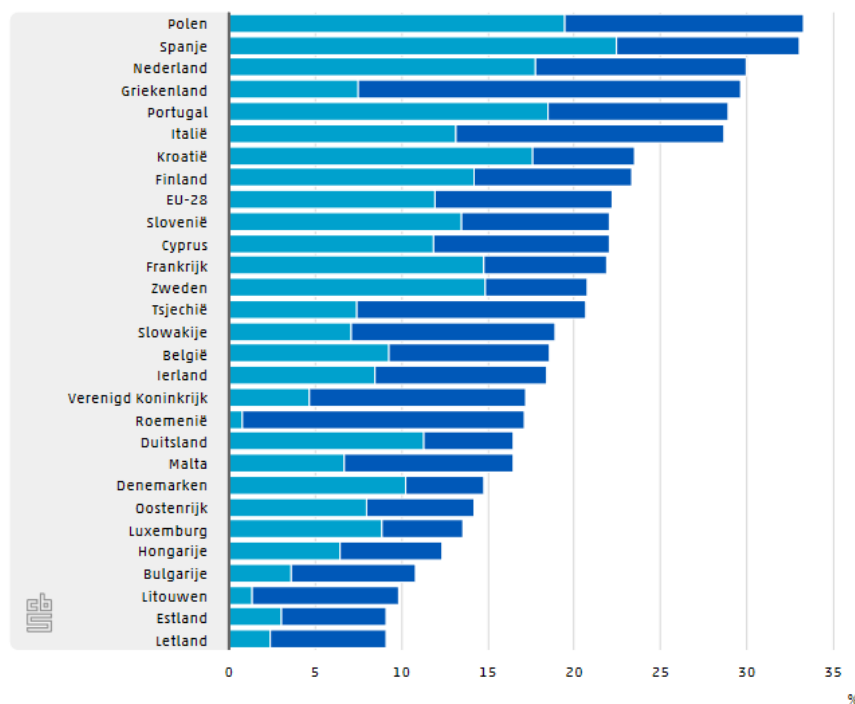
2.3 Hoe actief is flexwerken nationaal en internationaal?

Om de bedrijfsontwikkelingen te kunnen innoveren en te optimaliseren is het belangrijk om in beeld te krijgen hoe flexwerken zich op nationaal en internationaal niveau afspeelt. Zijn er op internationaal niveau meer soorten flexwerken? Hoe communiceren zij?

Eerst wordt flexwerken op nationaal niveau bekeken. ‘Hoogleraar arbeidsverhoudingen Paul de Beer zegt dat het grote aantal flexwerkers in Nederland ligt in onze bedrijfscultuur. Het is hier normaal geworden om beginnende werknemers een tijdelijk contract te geven als een soort verlengde proeftijd’ (Spierings, 2019). Dit kan worden onderbouwd door de wetgeving. In 1999 is de eerste wet gekomen voor de flexibele werknemers, Wet Flexibiliteit en zekerheid (Redactie XpertHR Actueel, 2017). Doordat deze wet al zo vroeg in het werkveld is gekomen, is het voor de werkgevers tegenwoordig normaal om een flexibel werkcontract aan te bieden. Verder groeide de technologie ook vanaf de 20^{ste} eeuw, door het internet en de telefonie kon het flexwerken sterk groeien (Berg, 2018). ‘Het aantal flexibele werknemers is de afgelopen vijftien jaar toegenomen van 1,1 miljoen naar bijna 2 miljoen’ (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). Dat is een groei van 81% in de afgelopen 15 jaar. Op nationaal niveau zijn van alle werkenden 23% flexwerkers, dit groeit elk jaar (zie ‘Welke vormen van flex zijn er?’).

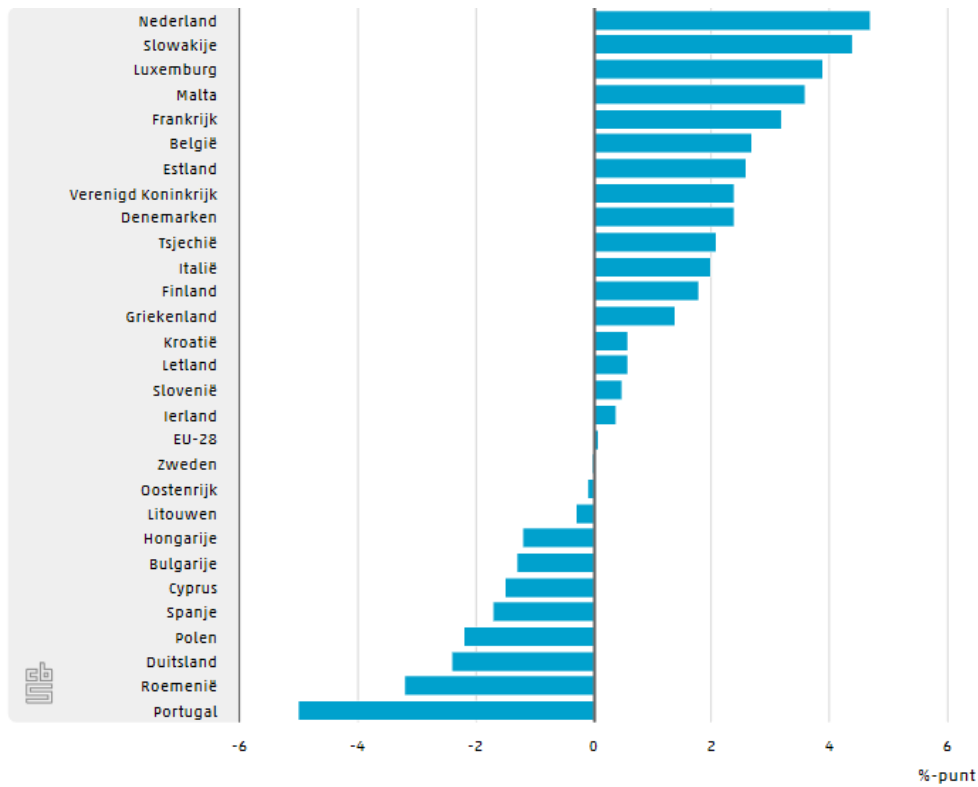
Vanaf hier wordt het flexwerken op internationaal niveau, in Europa, bekeken. Flexwerken in Europa betekent ‘Werknemers met een contract voor een bepaalde tijd (tijdelijke werknemers) en zelfstandigen zonder personeel (zzp)’. Het verschil tussen de flexwerkers in Nederland en Europa is dat er in Europa alléén naar het contract wordt gekeken. Is het contract vast of flexibel (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019)? Hieronder het aantal flexwerkers in Europa van 2018, hierbij is lichtblauw een tijdelijke werknemer en donkerblauw van de zzp’er.

Flexwerkers (15 tot 75 jaar) in de EU, 2018

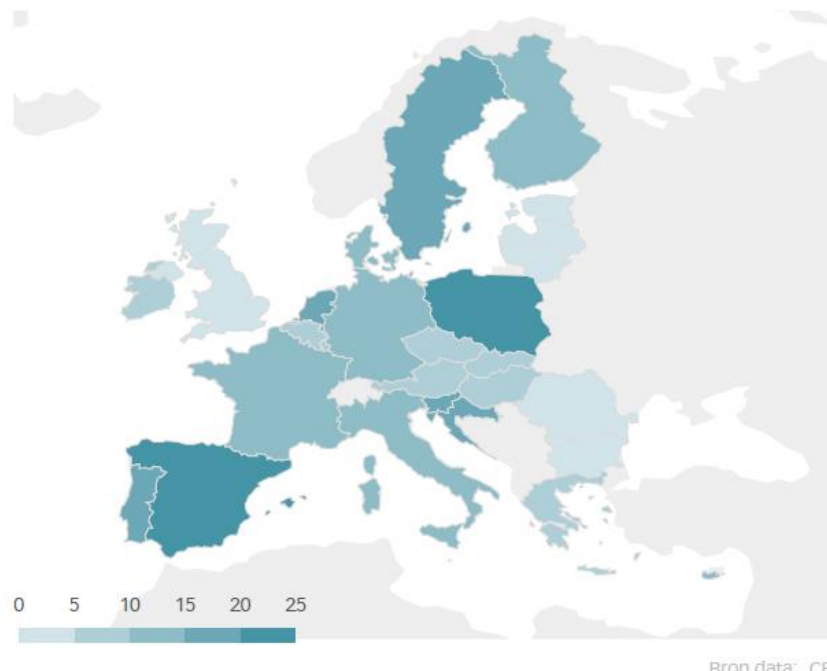


Figuur 3: Flexwerkers (15 tot 75 jaar) in de EU, 2018 (CBS, 2019)

In Europa was van alle werkenden in 2018, 22% een flexwerker. Hierbij is 12% een tijdelijke werknemer (iemand met een flexibel contract) en de overige 10% zijn de zzp'ers. Deze huidige percentages zijn sinds 2008 weinig veranderd (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). Dat op internationaal niveau de percentages niet sterk zijn veranderd, houdt niet in dat het per land niet veel veranderd. Polen, Spanje, Nederland en Griekenland hebben sterke groei van flexwerkers op nationaal niveau. Polen en Spanje vooral met werknemers met een flexibel contract en bij Griekenland vooral de zzp'ers. Nederland behoort tot de grootste groeiers van het flexibel werken en heeft in de afgelopen tien jaar 4.7% groei op Europees niveau (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). Hieronder in een lijngrafiek de veranderingen van 2018 ten opzichte van 2008 van flexwerkers (15 tot 75 jaar) in Europa. Verder is er ook een afbeelding met de kaart van Europa weergegeven. Hierbij geldt, hoe donkerder de kleur blauw is, hoe meer flexwerkers er zich daar bevinden.



Figuur 4: Verandering aandeel flexwerkers (15 tot 75 jaar) in de EU, 2018 t.o.v. 2008 (CBS, 2019)



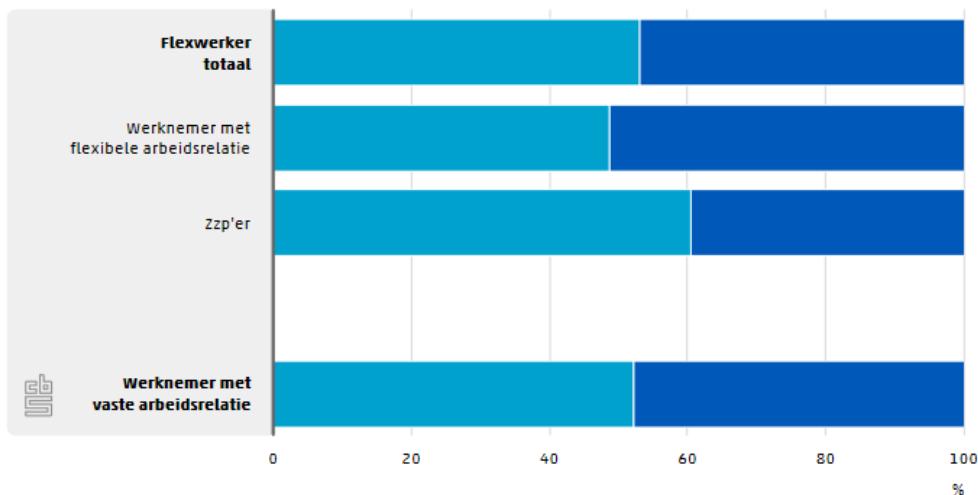
Figuur 5: Flexwerkers (15 tot 75 jaar) in de EU, 2017 (CBS, 2019)

2.4 Hoe manifesteert flexwerken zich op de werkvloer?

Nu is er duidelijk wat flexwerken is, welke vormen er zijn en hoe actief het is in Europa, kan er bekeken worden hoe flexwerken zich manifesteert op de werkvloer. Nederland behoort tot de top 5 met de meeste flexwerkers (zie 'Hoe actief is flexwerken op nationaal en internationaal niveau?').

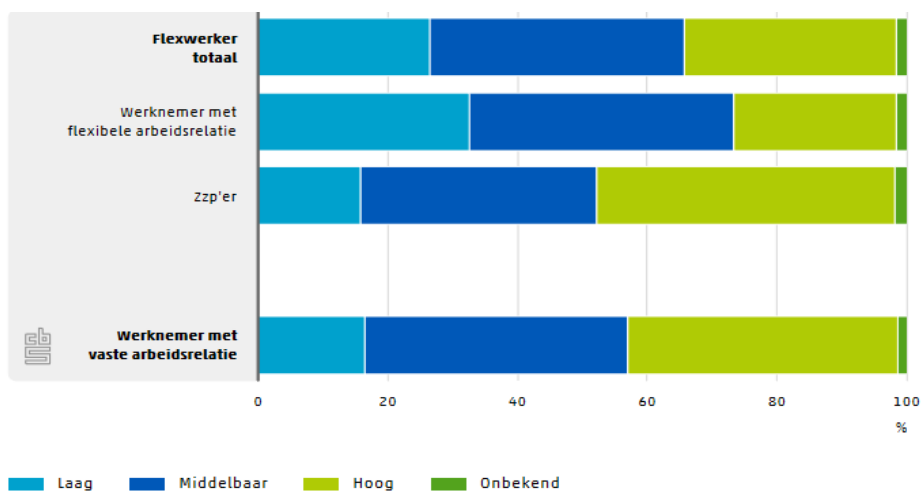
De vraag voor een medewerker in de HR-afdeling is nu, 'Hoe gaan de medewerkers en werkgevers om met het flexwerken?'. Er wordt hier gezocht naar bedrijfsgegevens en diverse meningen.

In Nederland zijn de verschillen onder de flexwerkers groot ten opzichte van de medewerkers met een vast contract. Behalve dat er verschillende vormen zijn, is er ook een groot verschil tussen het geslacht, leeftijd en onderwijsniveau. Er zijn iets meer vrouwen met een flexibel contract 51% dan vrouwen met een vast contract 48% (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). 'De flexwerkers zijn relatief jong: in 2019 was 46% tussen de 15 tot 25 jaar. Zzp'ers behoren juist vaker tot de oudere leeftijdsgroepen. Van hen zijn bijna 6 op de 10, 45-plusser' (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). Hieronder in een lijngrafiek aangegeven hoe de flexwerkers zijn verdeeld onder leeftijd, man en vrouw. Hierbij zijn de mannen lichtblauw en de vrouwen donkerblauw.



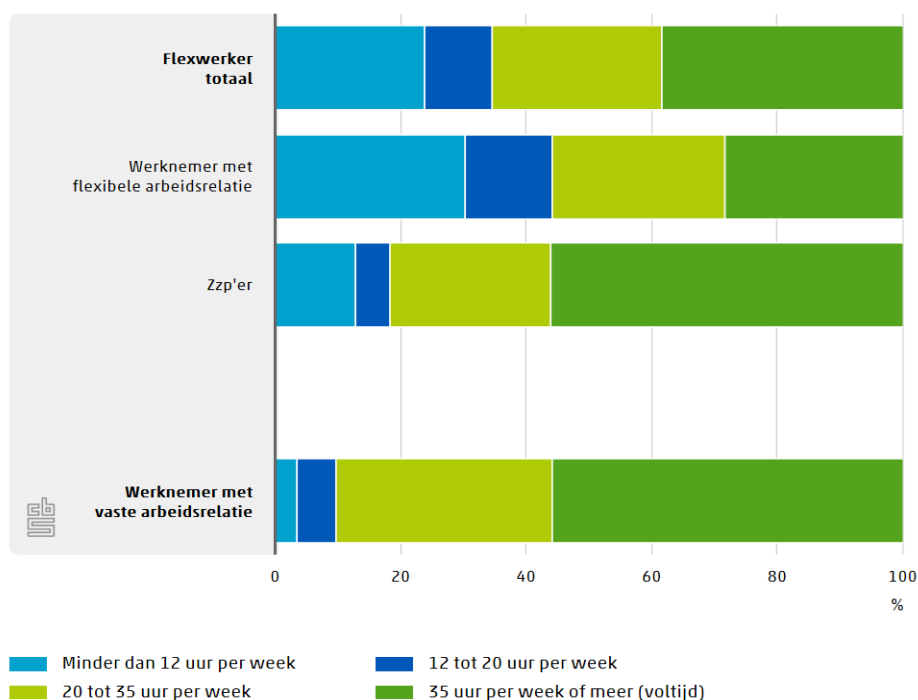
Figuur 6: Flexwerkers en vaste werknemers (15 tot 75 jaar) naar geslacht, 2019 (CBS, 2020)

In geval van het onderwijsniveau hebben de flexwerkers een laag (33%) of middelbaar niveau (41%), hier is buiten gelaten dat er ook nog velen bezig zijn met een studie, een diploma halen. Als zij dan een diploma hebben gehaald, op HBO of universitair niveau, stromen er veel door naar een vaste baan (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017). Hieronder de arbeidspositie van medewerkers te zien ten opzichte van hen opleidingsniveau.



Figuur 7: Flexwerkers en vaste werknemers (15 tot 75 jaar) naar hoogst behaalde onderwijsniveau 2019 (CBS, 2020)

Ook tussen de flexwerkers en de zzp'ers zijn er grote verschillen. Deze verschillen liggen bij het aantal werkuren dat zij maken per week. Een flexwerker maakt gemiddeld 23 uur per week en de zzp'ers 35 uur. Dit terwijl de medewerkers met een vast contract gemiddeld 33 uur per week werken. Hieronder in een lijngrafiek te zien hoeveel uren de flexwerkers, zzp'ers en vaste medewerkers maken per week. Daaronder wordt er ook een tabel weergegeven waarin de exacte percentages worden aangegeven (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020).

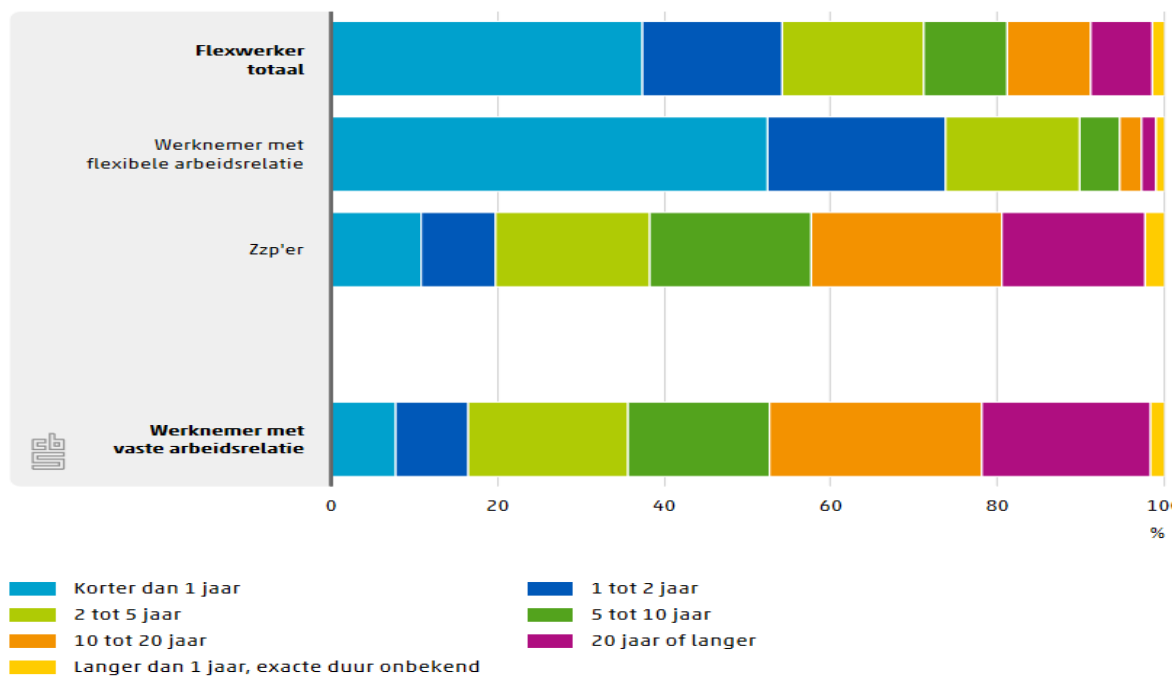


Figuur 8: Flexwerkers en vaste werknemers (15 tot 75 jaar) naar gemiddelde arbeidsduur per week, 2019 (CBS, 2020)

	Minder dan 12 uur per week	12 tot 20 uur per week	20 tot 35 uur per week	35 uur per week of meer (voltijd)
Flexwerker totaal	23,9	10,9	26,9	38,3
Werknemer met flexibele arbeidsrelatie	30,3	13,9	27,6	28,2
Zzp'er	12,8	5,6	25,7	55,9
Werknemer met vaste arbeidsrelatie	3,7	6,1	34,5	55,7

Figuur 9: Flexwerkers en vaste werknemers (15 tot 75 jaar) naar gemiddelde arbeidsduur per week, 2019 (%) (CBS, 2020)

Voor dit onderzoek is het verder ook belangrijk om te kijken naar hoe lang de flexwerkers hun baan houden bij een werkgever. Zij blijven gemiddeld 2,2 jaar werkzaam in de huidige baan. De zzp'ers daarentegen blijven gemiddeld 10,5 jaar werkzaam in het eigen bedrijf. Ook deze gegevens heeft het CBS in een lijngrafiek gezet, hier worden ook de vaste medewerkers weergegeven (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020).



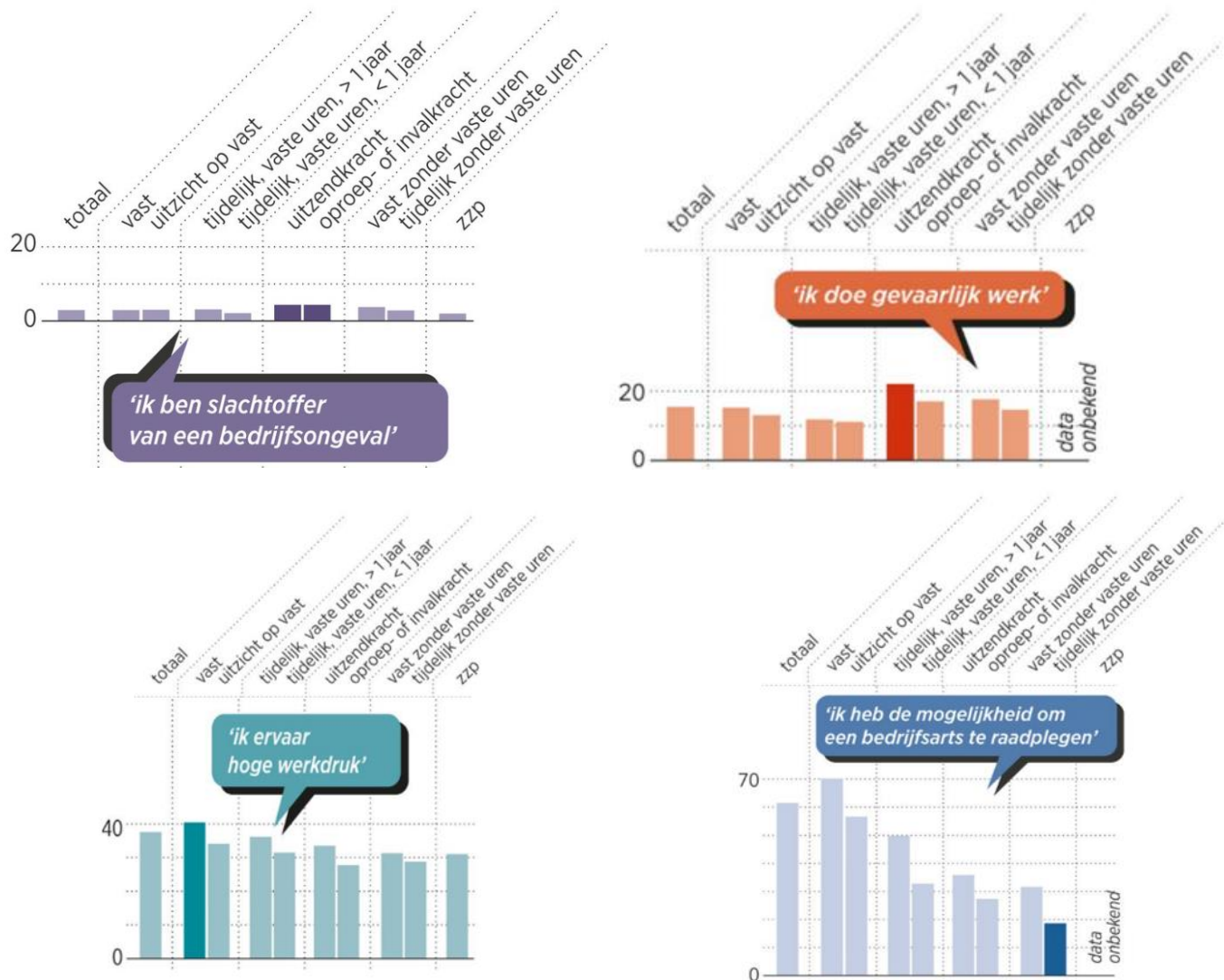
Figuur 10: Flexwerkers en vaste werknemers (15 tot 75 jaar) naar anciënniteit, 2019 (CBS, 2020)

Immers is het belangrijk om rekening te houden met de kosten van de flexwerkers. ‘In de Rijksbegroting 2020 staan maatregelen die werkgevers op kosten kunnen jagen’ (Transport en Logistiek Nederland, 2019). Een werkgever gaat namelijk een hogere WW-premie betalen voor een flexwerker. De werkgever betaalt voor vaste medewerkers 2.94% WW-premie en het hoge tarief 7.94% voor flexibele contracten (ook tijdelijke contracten). Momenteel betalen de werkgevers een algemene WW-premie van 3.6% en een sector premie van 0.23%. Hierdoor stijgen de kosten voor werkgevers die veel flexwerkers in dienst hebben (Transport en Logistiek Nederland, 2019).

Tenslotte hoe werkt het flexwerken in de bedrijfsculturen. Online zijn er veel sites te vinden met stappenplannen, ‘Managen van flexwerkers: 5 vuistregels’, ‘Stappenplan Wet arbeidsmarkt in Balans (WAB)’ of ‘Stappenplan personeel aannemen’. Aangezien flexwerkers meestal geen vaste plek hebben op kantoor en gemiddeld minder uren werken dan iemand met een vast contract, is het lastig om hen door een ‘normale’ procedure te brengen (Diebels, z.d., pp. 1–3). Uit eigen ervaring is het duidelijk dat er andere maatregelen (in verband met salaris, vaste pc, contract) worden genomen voor flexwerkers. Een voorbeeld hierbij, de werkgever weet nog niet hoeveel uur je in een maand maakt, dat betekent dat ze je 40 uur uitbetalen en alle uren die je niet hebt gewerkt betaal je terug, of je krijgt een maand later betaald, zo is er in het systeem gezet hoeveel uren je die maand hebt betaald. Het kan ook voorkomen, meestal bij uitzendkrachten, dat je je uren meteen indient en zo kunnen zij per week/ per twee weken worden uitbetaald. Met alle regelingen en de Flexwet wordt natuurlijk rekening gehouden.

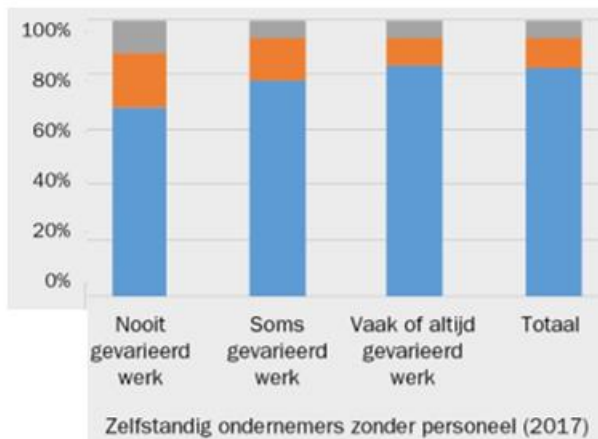
‘Uitzendkrachten ervaren de meeste burn-outklachten. Ook worden ze het meest gepest of geïntimideerd door collega’s (intern ongewenst gedrag). Verder is uitzendpersoneel het vaakst slachtoffer van bedrijfsongevallen en komen uitzendkrachten het meest in aanraking met gevaarlijke stoffen. De sector noemt zich, in het kort, het minst gezond van de hele arbeidsmarkt. Oproep- en invalkrachten kampen juist weer het meest met ‘extern ongewenst gedrag’ als agressie en geweld.

Net als de uitzendsector hebben zij relatief vaak bedrijfsongelukken en hun werk is fysiek zwaar. Simpel gesteld: de flexibele schil vangt de meeste fysieke klappen op in de arbeidsmarkt' (Waterval, 2019). Uit het rapport van Ser 2017-2018 worden hieronder tabellen weergegeven met de werkdruk onder flexwerkers (SER, z.d.).



Figuur 11: Onderzoek onder werknemers en zelfstandigen, vier voorbeelden uit het rapport van de Ser, 2017-2018 (in procenten) (SER, z.d.)

De zzp'ers hebben minder klachten van burn-outs en zijn ook meer tevreden. Dit laat het onderzoek van de Zelfstandigen Enquête Arbeid (ZEA) zien. 'De ondernemers geven relatief vaak aan dat het voor hun werk noodzakelijk is dat ze nieuwe dingen leren en dat het werk creativiteit vereist', 80% van de zzp'ers is het hier mee eens (ZiPredactie, 2018). Terwijl de flexwerkers het werk helemaal niet zo gevarieerd vinden, dat geeft ongeveer 50% aan. Hieronder in een grafiek de tevredenheid van zzp'ers te zien, waarbij blauw tevreden, oranje niet ontevreden en grijs ontevreden is (ZiPredactie, 2018).



Figuur 12: Tevredenheid over het werk (ZiPredactie, 2018)

2.5 Via welke digitale platformen communiceren de medewerkers?

Door de groei van de flexwerkers afgelopen tien jaar en de steeds innoverende technologie zijn er diverse platforms die worden gebruikt om te communiceren. Er wordt hier gezocht naar voorbeelden en resultaten van de tevredenheid over de diverse platforms.



Figuur 1: Overzicht van arbeidsrelaties (CBS, 2019)

Voor elke vorm van flexwerkers zijn er andere manieren hoe ze benaderd worden of hoe zij zelf contact kunnen opleggen. Meestal gaat dat via een sollicitatie, voor werknemers met een flexibel contract (zie figuur 1, de linker rij) zijn daar aparte sites voor. Uit eigen ervaring zijn voorbeelden van deze sites: Randstad, Adecco, Indeed, Studentflex, Young Capital en zo gaat de lijst nog even door. Bij sommige van deze sites (uit eigen ervaring zeker Randstad en Adecco) moet men eerst een kennistest maken, die resultaten worden bij jouw account toegevoegd. Zo kan het zijn dat men alleen een Havo-diploma heeft, maar wel heel goed is in rekenen of een andere kwaliteit heeft die uit de kennistest springt. Als men zich daar heeft aangemeld, weten zij dat ze solliciteren voor een

flexibele baan (hieronder vallen ook de tijdelijke contracten bijvoorbeeld voor 6 maanden met 23 uur per week). De mensen die zich bij zulke 'uitzendbureaus' aanmelden, krijgen regelmatig mails binnen met de voorkeuren die zij zoeken in een baan. Als er dan een vacature vrijkomt die voldoet aan de voorkeuren van de werkzoekende dan kan hij/zij solliciteren. Meestal wordt het antwoord ook gegeven via dat platform, op het account heeft men een mailbox, daar zullen dan de antwoorden in komen te staan.

Voor de zzp'ers geldt natuurlijk dat zij hun eigen platform maken. Op de site van de Kamer van Koophandel (KvK) is er een stappenplan gemaakt. 'Starten als zzp'er: 7 belangrijke stappen' (Leensma, 2019). Bij zzp'ers ligt het grote verschil bij het benaderen van bedrijven. Zzp'ers gaan diverse bedrijven analyseren en dan hun expertise aanbieden bij de bedrijven die dat nodig hebben. Dit zijn de zzp- eigen arbeid (zie 2.2 'Welke vormen van flex bestaan er?'). Of ze beginnen hun eigen bedrijf en dan gaan ze reclame maken, zodat mensen die de expertise nodig hebben zich kunnen aanmelden bij de zzp'er. Dit is de zzp- producten (zie 2.2 'Welke vormen van flex bestaan er?').

Tenslotte wordt er bekeken via welke platformen de flexwerkers werken in het bedrijf. Hier wordt alleen naar de weknemers kant gekeken van de figuur. In de bedrijfscultuur is Microsoft (Sharepoint) niet weg te denken van het dagelijks leven. Een ander bekend platform is Skype of Zoom voor het videobellen. Verder hebben de meeste bedrijven een apart internet genaamd, Intranet (ICT Portal, 2020). Intranet is 'een internet voor besloten gebruik binnen organisaties' (Wikipedia-bijdragers, 2019). Verder werken bedrijven ook met een persoonlijke software, hierop kunnen de medewerkers onderling met elkaar informatie delen. Bij de software maken de medewerkers ook een aparte 'werk' mail aan en zo communiceren de medewerkers ook onderling als ze een vraag hebben over een project of dergelijke. Een paar grote namen van bekende software die bedrijven gebruiken: SAP, IBM, AFAS, RES of Validata (HR Tech, 2020). Bij de software en ook het intranet is het belangrijk dat de programma's vloeiend lopen. Van een enquête die is afgenomen in 2018 is het een probleem/ergernis van mensen als zij slome wifi hebben of als de programma's traag opstarten (Knowledge Centre, 2020).

3. Resultaten

3.1 Wat is flexwerken

Van de diverse definities die zijn bestudeerd is te concluderen dat flexwerken het werken met flexibele arbeidsovereenkomsten zijn. De werktijden, de uren, de werkplek en de overeenkomst die met de flexwerker wordt gemaakt, alles is flexibel. Verder hebben de flexwerkers geen vast contract, zij hebben een tijdelijk contract/ overeenkomst (benaming ligt aan de werkgever).

3.2 Welke vormen van flex bestaan er?

Er zijn twee vormen van flex: de flexibele werknemers en de zelfstandigen. Onder de twee vormen komen wel verschillende groepen voor. Bij de flexibele werknemers zijn er nog zeven andere groepen. Elke groep heeft zijn eigen specialiteiten en de ene groep komt eerder in de horeca voor en de andere komt voor in de zorg. Ook is het verschil in het aantal flexwerkers van de flexibele werknemers groot. Zo zijn de oproep-/ invalkracht de grootste groep flexibele werkers (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). Verder vormen de flexwerkers met een uitzendkracht-, een 0-uren- of oproep contract bijna de helft van alle medewerkers met een flexibel contract (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). De andere vorm, de zelfstandigen bestaat uit twee andere groepen. Deze groepen zijn gemaakt om het verschil in wat voor soort zzp'ers er momenteel zijn te benadrukken: de zzp-eigen arbeid en zzp-producten.

3.3 Hoe actief is flexwerken nationaal en internationaal?

Het flexwerken is erg verdeeld door Europa, er zijn natuurlijk wel uitstekers. Polen heeft de meeste flexwerkers, daarna Spanje en op nummer drie heeft Nederland de meeste flexwerkers. Het CBS heeft gemeten dat Nederland afgelopen jaar op Europees niveau de grootste groei in flexwerkers heeft gehad (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). De definitie van flexwerken is op internationaal niveau wel anders dan op nationaal niveau. Op internationaal betekent flexwerken: 'Werknemers met een contract voor een bepaalde tijd (tijdelijke werknemers) en zelfstandigen zonder personeel (zzp)'. Het verschil tussen de flexwerkers in Nederland en Europa is dat er in Europa alléén naar het contract wordt gekeken.

3.4 Hoe manifesteert flexwerken op de werkvloer?

Onder de flexwerkers zijn veel verschillen tussen het geslacht, leeftijd en onderwijsniveau. Deze verschillen geven ook resultaten aan, hoe lang iemand bij een bedrijf werkt en of ze sneller doorstromen naar een vaste baan. Verder hebben flexwerkers op de werkvloer last van burn-outklachten, pesterijen en intimiderend gedrag van andere collega's (Waterval, 2019). De klachten waar de flexwerkers mee te maken hebben verschillen per groep van de vorm flexibele werknemers. Zo hebben bijvoorbeeld uitzend- oproep- en invalkrachten veel last van bedrijfsongevallen.

3.5 Via welke digitale platformen communiceren de medewerkers?

De flexwerkers communiceren per bedrijf via een ander platform. De meeste grote en MKB hebben hun eigen Intranet. De eenmanszaken of kleinere bedrijven zullen geen eigen intern internet maken voor het besloten gebruik. Verder heeft elk bedrijf, klein of groot, ook zijn eigen gekozen software. Via de gekozen software van het bedrijf, kunnen de medewerkers met elkaar onderling communiceren. Bij de zzp'ers geldt het natuurlijk dat zij hun eigen platform maken. Bij de zzp'ers is er dan nog een verschil met waar ze het platform voor gebruiken. Is het om reclame te maken en

mensen naar je toe te trekken of is het om jezelf te presenteren aan bedrijven die gebruik kunnen maken van de expertise die wordt aangeboden.

4. Conclusie en Aanbevelingen

4.1 Conclusie

Hier worden de conclusies uit de hoofdvraag: 'Hoe kan een bedrijf de verschillende vormen van flex, vanuit HR gezien, goed meenemen in de bedrijfscultuur?' beschreven.

'In Nederland ligt het flexwerken in de bedrijfscultuur', aldus hoogleraar arbeidsverhoudingen Paul de Beer. Na het onderzoeken, kan de conclusie gesteld worden dat het ook zo is. In elk bedrijf, klein of groot er zijn overal flexwerkers te vinden. Er zijn twee vormen van flex: de flexibele werknemers en de zelfstandigen. Onder de twee vormen komen wel verschillende groepen voor. Deze groepen bezitten samen 23% van de totale arbeidsmarkt. Dat er in Nederland een ruime groep flexwerkers is, is niet vreemd. In 1999 is de Flexwet gekomen en vanaf de 20^{ste} eeuw groeide de technologie snel, dat maakt het flexwerken mogelijk. Over de komende vijftien jaar zal Nederland ook een sterke groei aan flexwerkers hebben, dit omdat de flexwerkers groeien in tijden van crisis (nu, in verband met de Covid-19). Deze sterke groei zal door heel Europa zijn en niet alleen Nederland.

Zoals benoemd zijn er twee vormen van flex en daaronder verschillende groepen, tussen de groepen zitten ook grote verschillen: leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Al deze verschillen zijn belangrijk voor de HR-afdeling. De verschillende groepen van flex zijn ook op verschillende gronden inzetbaar. Elke groep heeft zijn eigen specialiteiten, de ene groep komt eerder in de horeca voor en de andere komt voor in de zorg. Momenteel ervaren de groepen flexwerkers verschillende baten en lasten op de werkvloer, dit verschilt ook per groep flexwerkers. De flexwerkers hebben een flexibel contract en flexibele tijden, dit zorgt meer motivatie. Verder zijn er vele diverse platformen waar de medewerkers (ook flexwerkers) van een bedrijf op kunnen werken. Een voordeel van deze platformen is dat alle medewerkers vanuit verschillende locaties op die platformen kunnen inloggen en samenwerken. Dit versterkt het teamverband, ondanks dat je niet direct samen zit op de werkvloer. Vanuit de werkvloer zijn er ook signalen dat sommige flexwerkers zich gedenigreed, gepest en geïntimideerd voelen of zij verrichten zwaarder werk dan was voorgelegd. Dit zorgt bij de flexwerkers voor klachten van een burn-out en andere mentale of fysieke problemen. Dat sommige flexwerkers deze lasten ervaren zou de HR- moeten herkennen, om hen te horen en helpen.

4.2 Aanbevelingen

Om te weten hoe de HR-afdeling, de flexwerkers kan meenemen in de bedrijfscultuur, moet de HR-afdeling weten welke groep van flexwerkers er in het bedrijf actief zijn. In de horeca zijn er namelijk meer medewerkers met een 0-uren contract, maar in de sector handel en dienstverlening zullen er meer medewerkers met een tijdelijk contract zijn (die tot max 1 jaar lopen). Per bedrijf wordt nagegaan welke flexwerkers er daar worden ingezet, dat is essentieel om te weten voordat er verdere stappen worden uitgevoerd.

Nadat er duidelijk is welke groep flexwerkers er in het bedrijf actief zijn, kan HR ervoor zorgen de valkuilen in de bedrijfscultuur te voorkomen en op die manier de flexwerkers beter meenemen in de bedrijfscultuur. Sommige flexwerkers ervaren denigrerend, pestend en intimiderend gedrag richting hen. Het kan zijn dat zij zich niet gehoord of gewaardeerd voelen bij het bedrijf waar zij werken. Ook worden de vaste contracten (in tijden van crisis, zoals nu) altijd vooraan gezet en dat geeft flexwerkers ook een gevoel van 'waardeloosheid'. Wat aanbevolen wordt voor HR is dit: zorg voor bilaterale gesprekken, zorg dat iedereen samen op platforms werkt en laat de flexwerkers deelnemen aan de bedrijfsuitjes of de bedrijfstrainingen.

Door de bilaterale gesprekken met flexwerkers worden zij eerder gehoord en kunnen de klachten (als die worden ervaren) op tijd worden aangepakt. Ten tweede het samenwerken op platforms, alle medewerkers gebruiken het platform dat het bedrijf gekozen heeft. Door samenwerking via de diverse kanalen die het platform aanbiedt kan men via alle plekken samenwerken. Dit geeft een cohesie gevoel aan alle medewerkers en dat zorgt voor motivatie en assertiviteit. Als laatste aanbeveling is het goed om de flexwerkers te laten deelnemen aan de bedrijfsuitjes of -trainingen. Zo worden de medewerkers meer gehecht aan elkaar, praten ze meer direct met een collega die ze niet zo vaak zien en vooral dit bouwt 'team strength' en een 'teamgevoel' die essentieel is voor een goedlopend bedrijf.

Door de kennis en de adviezen om te zetten naar de realiteit bevordert de HR-afdeling de bedrijfscultuur en de situatie van de flexwerkers. Ook komen de flexwerkers op deze manier dichter bij het bedrijf te staan, dit kan leiden tot een vast contract.

Literatuurlijst

Berg, B. (2018, 14 februari). *Flexwerken: het werken van de toekomst of een beklemmend panopticum?* Geraadpleegd van

<https://www.erasmusmagazine.nl/2018/02/14/flexwerken-het-werken-van-de-toekomst-of-een-beklemmend-panopticum/>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017, 29 mei). *Hoogopgeleide flexwerker stroomt vaker door naar vast.* Geraadpleegd van

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/22/hoogopgeleide-flexwerker-stroomt-vaker-door-naar-vast>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019, 14 februari). *Aantal flexwerkers in 15 jaar met drie kwart gegroeid.* Geraadpleegd van

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/07/aantal-flexwerkers-in-15-jaar-met-drie-kwart-gegroeid>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019, 15 augustus). *Wat zijn flexwerkers?*

Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-flexwerk/hoofdcategorieen/wat-zijn-flexwerkers->

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019, 29 mei). *Flexwerk in Nederland en de EU.*

Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-flexwerk/hoofdcategorieen/flexwerk-in-nederland-en-de-eu>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020, 11 februari). *Hoeveel flexwerkers zijn er?*

Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/faq/flexwerk/hoeveel-flexwerkers-zijn-er->

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020b, 13 februari). *Wie zijn de flexwerkers?*

Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/faq/flexwerk/wie-zijn-de-flexwerkers->

Diebels, G. A. (z.d.). *Flexwerk en sociale verzekeringen.* Zuid-Holland, Nederland: Samsom.

Edzes, A., Middeldorp, M., Noback, I., Venhorst, V., Broersma, L., & van Dijk, J. (2015). *Dynamiek op de Nederlandse arbeidsmarkt: Over carrièrelijnen, baan- en werknemersdynamiek* . Geraadpleegd van

https://www.researchgate.net/profile/Arjen_Edzes/publication/274734255_Dynamiek_op_de_arbeidsmarkt_Over_carrièrelijnen_baan-en_werknemersdynamiek/links/55291b3a0cf2779ab78e827a.pdf

Ensie, & van Harten, M. (2016, 17 november). *Flexwerken* . Geraadpleegd van

<https://www.ensie.nl/martine-van-harten/flexwerken>

ESB Arbeidsmarkt. (2014). *Waar het flexwerk is ontstaan tijdens de crisis.* Geraadpleegd van

[file:///C:/Users/PC1/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/smulders-2014-waar%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC1/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/smulders-2014-waar%20(1).pdf)

Flexwerken. (z.d.). *Wat is flexibel werken en wat is het niet?* . Geraadpleegd op 6 februari

2020, van http://www.flexibelwerken.nl/nl/Wat_is_het_en_wat_is_het_vooral_niet

Goossens, M. (z.d.). *Flexwerken*. Geraadpleegd op 6 maart 2020, van <https://www.please.nl/kennisbank/flexwerken/>

HR Tech. (2020). *Aanbieders - HR Tech Reviews - gevalideerde reviews door #HRTech experts*. Geraadpleegd van https://www.hrtechreview.nl/index.php?page=aanbiedersgids&submit_form=Zoek&fsearchterm=&fcustfocus%5B%5D=3&fcustfocus%5B%5D=2&fcustfocus%5B%5D=1

ICT Portal. (2020, 10 maart). *Wat is een intranet en hoe wordt het ingezet door bedrijven?* Geraadpleegd van <https://www.ictportal.nl/ict-lexicon/intranet>

Knowledge Centre. (2020, 17 juni). *Maintaining communication in a flexible working environment*. Geraadpleegd van <https://penkethgroup.com/knowledge-centre/maintaining-communication-flexible-working-environment/>

Leensma, W. (2019, 20 december). *Starten als zzp'er: 7 belangrijke stappen*. Geraadpleegd van https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/bedrijf-starten/starten-als-zzper-7-belangrijke-stappen/?gclid=Cj0KCQjw9tbzBRDVARIsAMBplx-DvsEyinibhwTa1CNEoCZeNjJMLpFMPIsZmBZNd7C-P69OE58B78aAhKcEALw_wcB

Redactie XpertHR Actueel. (2017, 9 februari). *Wet flexibiliteit en zekerheid (Flexwet)*. Geraadpleegd van <https://www.xperthractueel.nl/flexibilisering/wet-flexibiliteit-en-zekerheid-flexwet/>

Redactieflexmarkt. (2019, 14 februari). *Nederland telt ruim 3 miljoen flexwerkers*. Geraadpleegd van <https://www.flexmarkt.nl/flexwerkers/nederland-telt-ruim-3-miljoen-flexwerkers/>

SER. (z.d.). *Wat wordt verstaan onder werkenden en flexwerkers?* Geraadpleegd op 22 maart 2020, van <https://www.ser.nl/nl/thema/or-medezeggenschap/werkwijze/flex/wat>

Smulders, P. (2014). *Waar het flexwerk is ontstaan tijdens de crisis :: TNO Repository*. Geraadpleegd van <https://repository.tudelft.nl/view/tno/uuid:0e754199-9dac-46b2-81ec-eced70e50487>

Spierings, S. (2019, 25 februari). *Hoe de Nederlandse flexibele schil een van de grootste van Europa werd*. Geraadpleegd van <https://www.volkskrant.nl/economie/hoe-de-nederlandse-flexibele-schil-een-van-de-grootste-van-europa-werd~b93ba381/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F>

Transport en Logistiek Nederland. (2019, 11 oktober). *Flexwerk wordt duurder in 2020*. Geraadpleegd van <https://www.tln.nl/nieuws/flexwerk-wordt-duurder-in-2020/>

Waterval, D. (2019, 13 december). *Flexwerkers incasseren de fysieke klappen op de werkvloer, vast personeel de emotionele*. Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/economie/flexwerkers-incasseren-de-fysieke-klappen-op-de->

[werkvloer-vast-personeel-de-emotionele~bd3212c4/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F](https://www.google.nl/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F)

Wikipedia-bijdragers. (2019a, 14 november). *Intranet*. Geraadpleegd van <https://nl.wikipedia.org/wiki/Intranet>

ZiPredactie. (2018, 9 oktober). *TNO onderzoek. ZZP: gevarieerder werk, hogere tevredenheid*. -. Geraadpleegd van <https://zipconomy.nl/2018/10/tno-zzp-hebben-gevarieerder-werk-dus-hogere-tevredenheid/>