



## De verkiezing en de resultaten

Presentatie van de resultaten van vierde editie van het onderzoek

Flexmarkt

P&Oactueel



CTB ICTFlex

De Telegraaf

Q&A

Research & Consultancy

CROP certificering

And the winner is.....

# And the winner is.....

Uitzendbranche **2008:** 6,91

Uitzendbranche **2009:** 7,11

Verbetering uitzendbranche: 0,20

## Onderwerpen:

- De verkiezing
- Informatie uit het onderzoek

# De verkiezing

## Twee titels :

- **Uitzendbureau van het Jaar 2009**
  - Actief in 5 van de 11 benoemde branches
  - Actief in minimaal 3 van de 4 leeftijdscategorieën
- **Flexmarkt Specialist 2009**
  - Als bovenstaande niet het geval is
  - Specialisten op basis van branche of doelgroep

## Vooronderzoek:

1. 18.000 nominaties van uitzendkrachten en opdrachtgevers.

Onderdelen vooronderzoek:

- Opdrachtgever of uitzendkracht
- Uitzendbureau
- Reden voor nominatie

2. Acht uitzendbureaus zijn genomineerd voor Uitzendbureau van het Jaar. (minimaal 450 nominaties)

Zes uitzendbureaus zijn genomineerd voor Flexmarkt Specialist. (minimaal 200 nominaties)

## Vooronderzoek:

### Genomineerden

#### **Uitzendbureau van het Jaar:**

Adecco

Careermaker

Content

Creyf's Uitzendbureau

Randstad

Tempo-Team

Tènce!

Timing

#### **Flexmarkt Specialist:**

ASA Student Uitzendbureau

StarJob the secretary network

Studentalent

StudentenWerk

Technicum

Uitzendbureau 65plus

## Vervolgonderzoek:

3. In het vervolgonderzoek zijn de genomineerde uitzendbureaus beoordeeld op de 10 meest genoemde redenen voor nominatie.

### De centrale onderwerpen

Bereikbaarheid

Deskundigheid

Flexibiliteit

Gemak

Hulpvaardigheid

Kwaliteit aanbod

Relatie

Service

Snelheid van vinden

Vriendelijkheid

## Vervolgonderzoek:

- Meer dan **5.000** uitzendkrachten en **800** opdrachtgevers hebben deelgenomen aan het vervolgonderzoek.
- **24.750** beoordelingen door uitzendkrachten en **3.500** beoordelingen door opdrachtgevers. Meer dan **10.000** meer dan vorig jaar.

## Methode:

- **Uitzendbureaus:** minimaal 450 beoordelingen, waarvan minimaal 40 van opdrachtgevers en minimaal 40 in elke leeftijdscategorie uitzendkrachten.
- **Flexmarkt Specialisten:** minimaal 450 beoordelingen, waarvan minimaal 40 van opdrachtgevers en in minimaal één leeftijdsgroep meer dan 50.
- **7 uitzendbureaus en 5 Flexmarkt Specialisten hebben voldoende beoordelingen gehaald.**

# De verkiezing

## Methode:

- De eindcijfers worden vastgesteld door de cijfers per aspect te **wegen naar het belang** per aspect. Van deze cijfers wordt het gemiddelde berekend.

Aspect	Cijfer	Belang	Belang x cijfer
Service	6	40%	2,4
Bereikbaarheid	7	20%	1,4
Gemak	8	10%	0,8
Aanbod	5	30%	1,5
<i>Gewogen resultaat:</i>	<i>6,5</i>		<i>6,1</i>

## Methode:

- De **combinatie van eindcijfers** volgens uitzendkrachten en opdrachtgevers bepaalt het eindresultaat en de winnaar.
- De eindcijfers volgens uitzendkrachten en opdrachtgevers zijn gecorrigeerd op basis van een **zekerheidsmarge van 90%**.

Uitzendbureau	N	Cijfer	Correctie	Eindcijfer
Uitzendbureau A	1.100	7,10	0,22	6,88
Uitzendbureau B	1.600	7,03	0,19	6,84
Uitzendbureau C	4.500	6,98	0,11	6,87

# Informatie uit het onderzoek

# Informatie uit het onderzoek

## Enkele Voorbeelden:

- Wat vinden verschillende soorten uitzendkrachten (leeftijd/geslacht/opleiding) en opdrachtgevers het belangrijkste?
- Welke verbeterpunten hebben uitzendkrachten en opdrachtgevers voor uitzendbureaus?
- Hoe wordt mijn organisatie beoordeeld op de belangrijkste aspecten? En hoe de concurrenten?
- Hoe presteert mijn uitzendbureau t.o.v. een jaar eerder?
- Hoe kan ik mijn uitzendbureau beter laten presteren?

# Informatie uit het onderzoek

## Uitzendkrachten

81% verwacht evenveel of minder te gaan werken via een uitzendbureau.

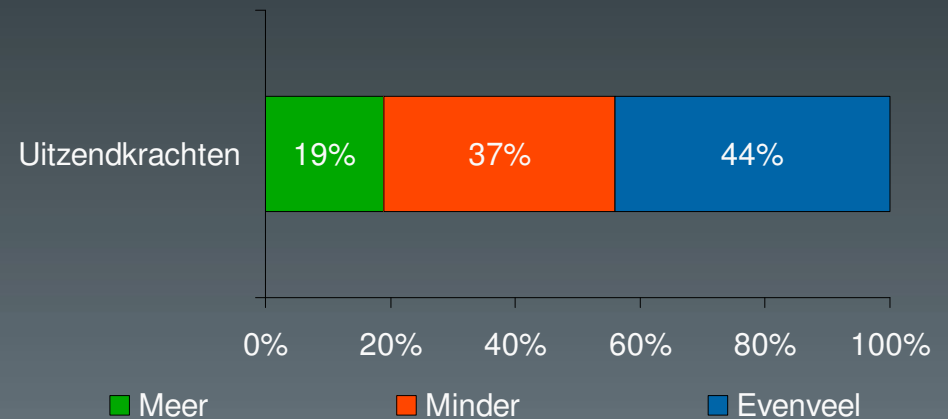
26% van de jongeren verwacht meer te gaan werken via een uitzendbureau.

## Opdrachtgevers

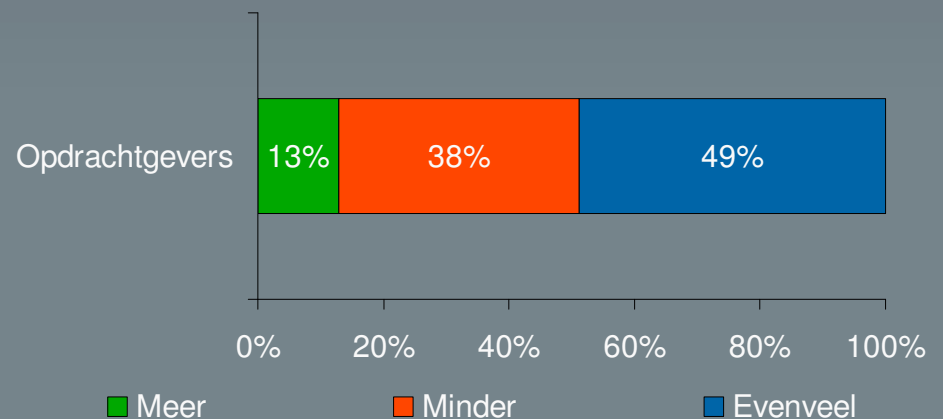
87% verwacht evenveel of minder uitzendkrachten in te zetten.

Kleine organisaties gaan meer uitzendkrachten inzetten vergeleken met grote organisaties.

Verwacht u in 2009 (in vergelijking met 2008) meer, minder of (ongeveer) evenveel te werken via een uitzend- of detachingsbureau?



Verwacht u in 2009 (in vergelijking met 2008) meer, minder of (ongeveer) evenveel uitzend- of detachingskrachten in te zetten?



# Informatie uit het onderzoek

## Uitzendkrachten

Contactmogelijkheden en ruimere openingstijden belangrijkste verbeterpunten.

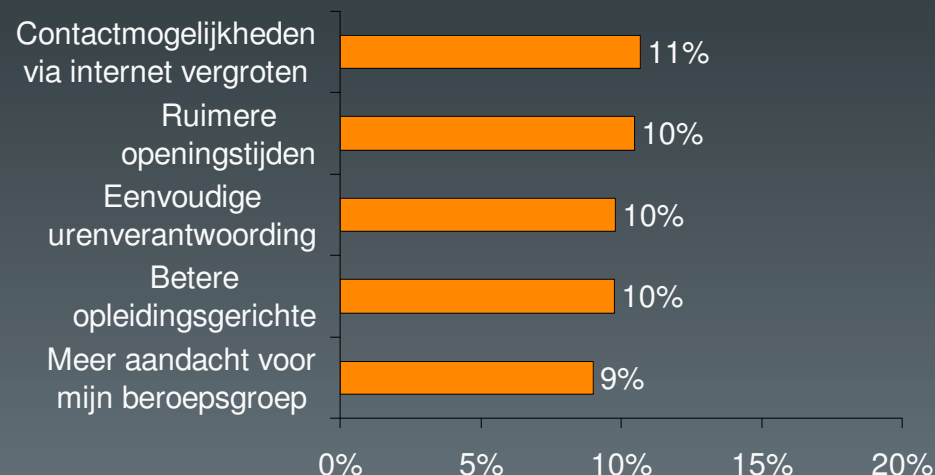
## Opdrachtgevers

Meer aanbod van geschikte kandidaten belangrijkste verbeterpunt.

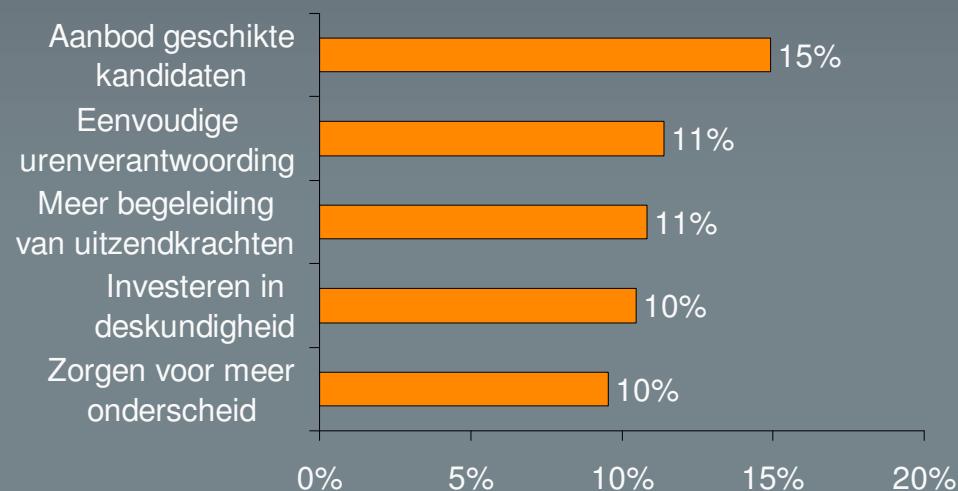
## Algemeen

Urenverantwoording zowel voor opdrachtgevers als uitzendkrachten een belangrijk verbeterpunt.

Top 5 verbeterpunten volgens uitzendkrachten



Top 5 verbeterpunten volgens opdrachtgevers



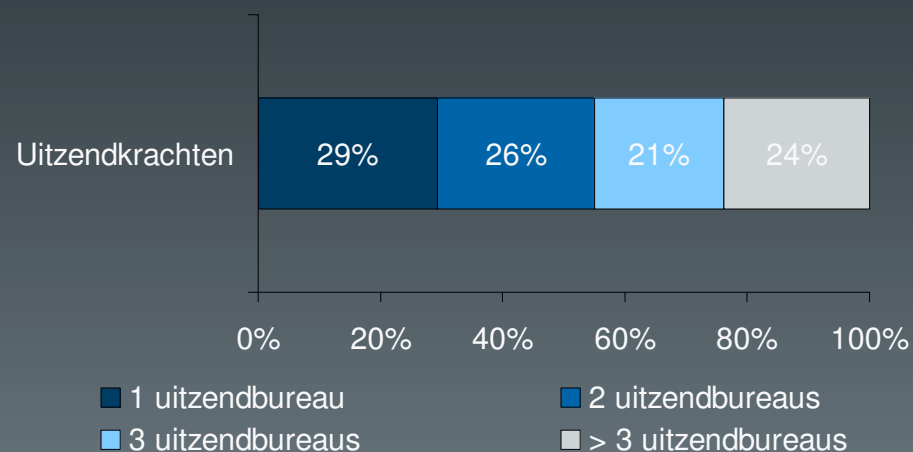
# Informatie uit het onderzoek

## Uitzendkrachten

71% heeft ervaring met meerdere uitzendbureaus.

Vooral 25-44 jarigen hebben ervaring met meerdere uitzendbureaus.

Met hoeveel uitzendbureaus hebben uitzendkrachten ervaring?

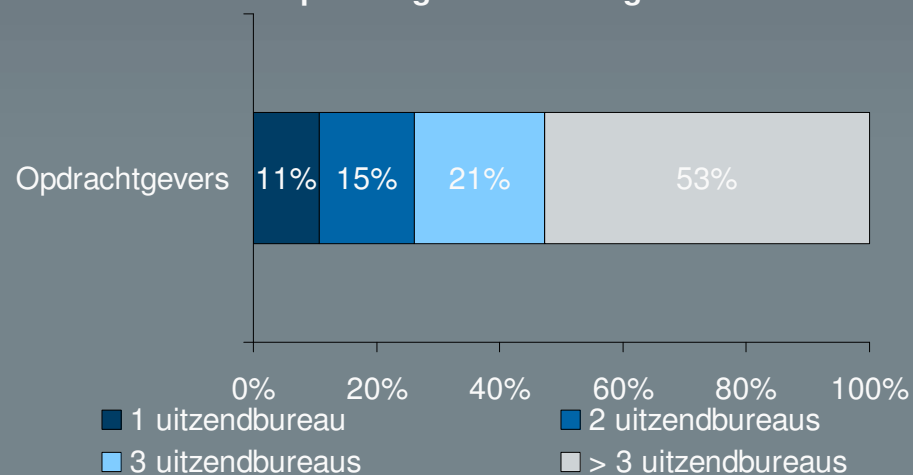


## Opdrachtgevers

89% heeft ervaring met meerdere uitzendbureaus en 53% heeft ervaring met meer dan 3 uitzendbureaus.

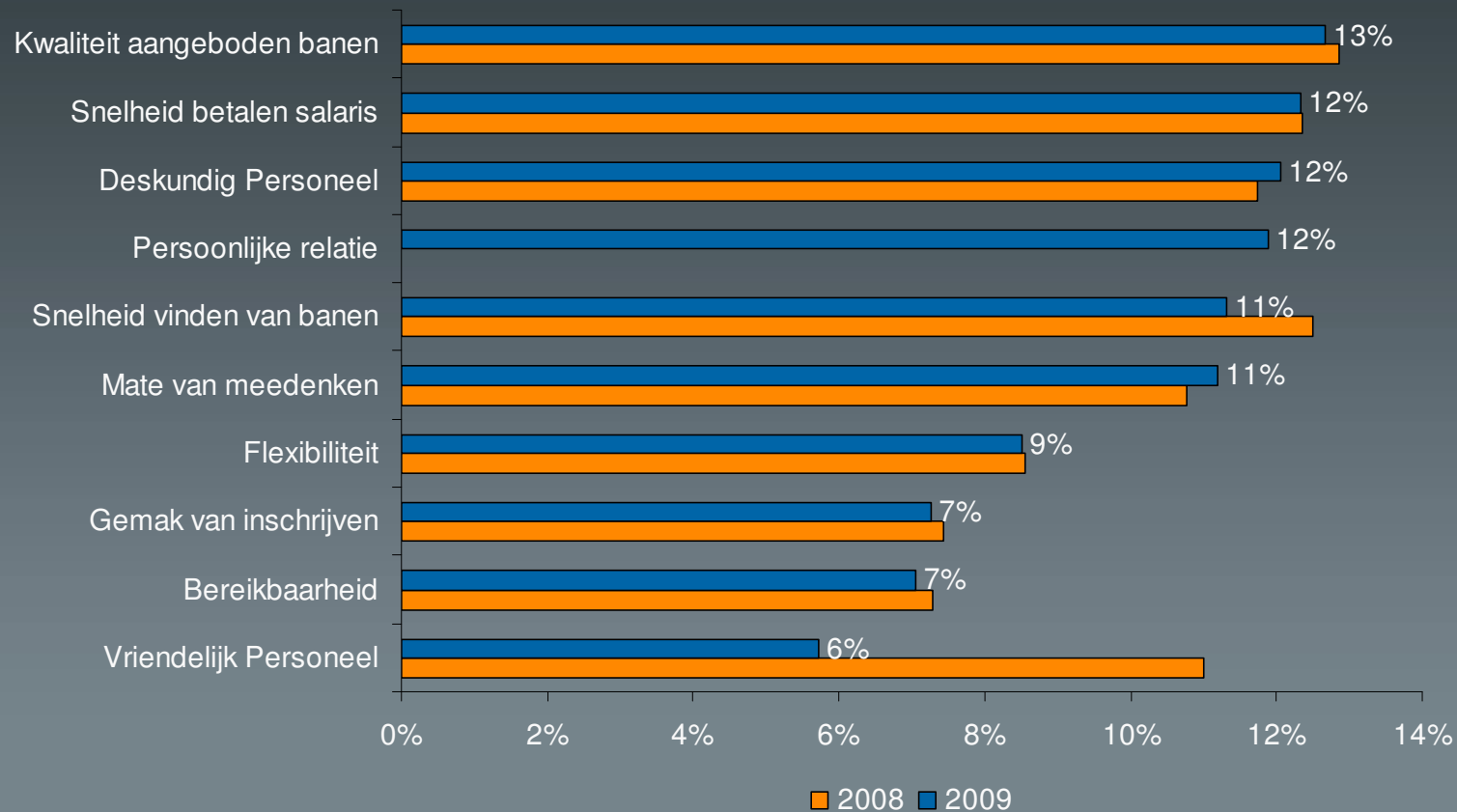
Relatie tussen omvang organisatie en ervaring met aantal uitzendbureaus.

Met hoeveel uitzendbureaus hebben opdrachtgevers ervaring?



# Informatie uit het onderzoek

Gemiddeld belang aspecten volgens uitzendkrachten

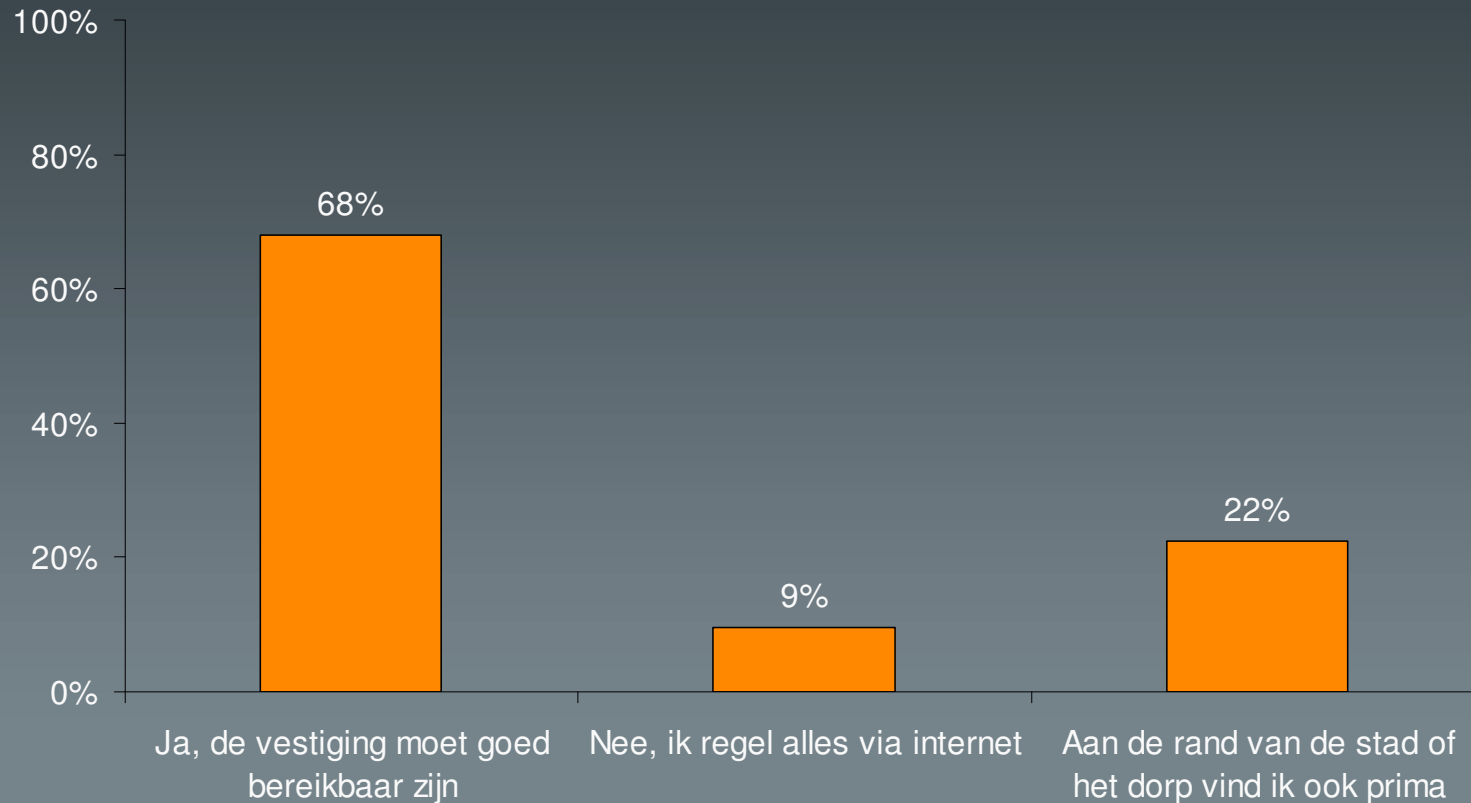


Website in 2009 vervangen door persoonlijke relatie.

Rol van personeel in totaliteit belangrijker geworden voor uitzendkracht.

# Informatie uit het onderzoek

Vindt u het belangrijk dat een uitzendbureau een vestiging in het centrum van de stad of het dorp heeft?

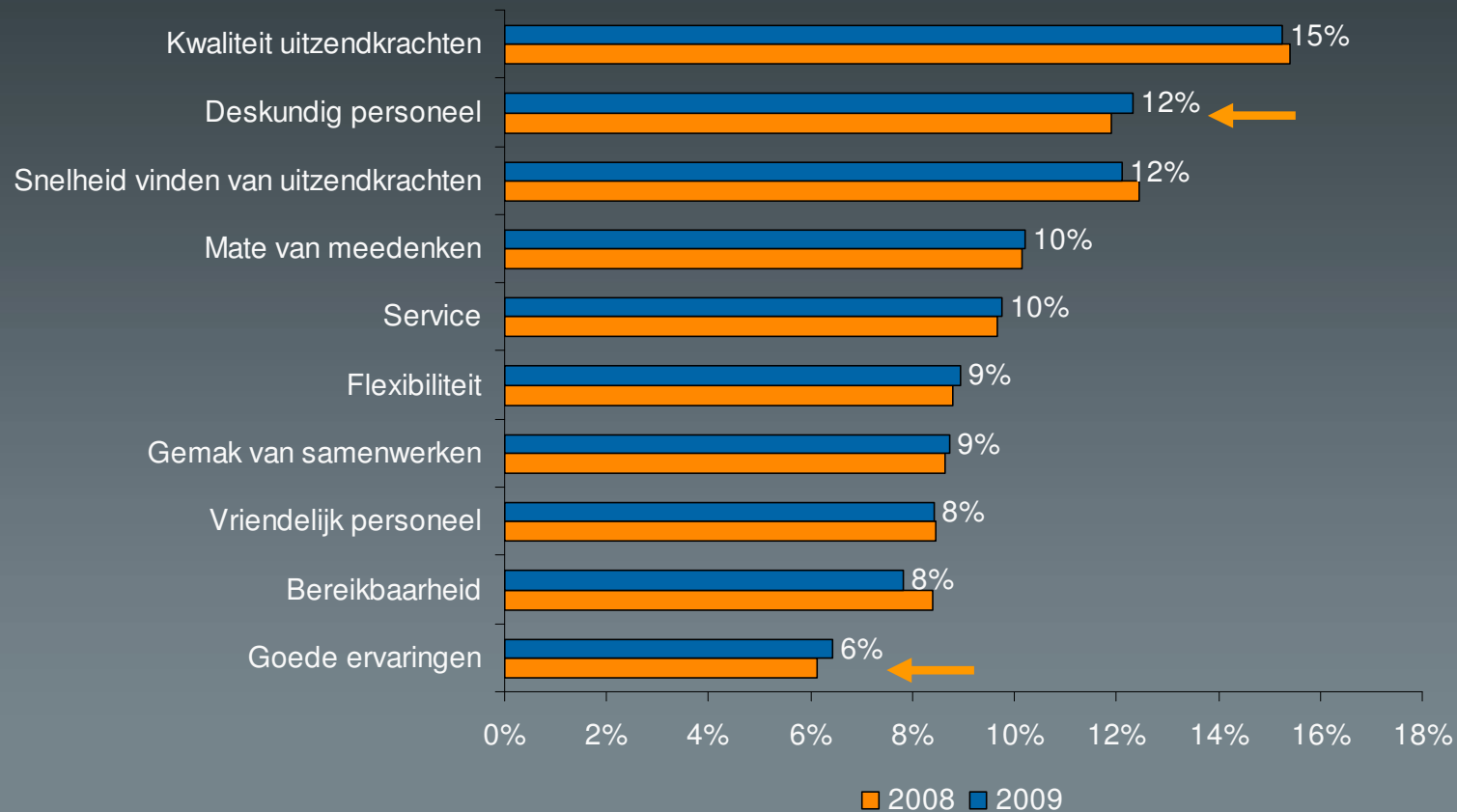


9% regelt alles via internet.

Een goed bereikbare vestiging is essentieel.

# Informatie uit het onderzoek

Gemiddeld belang aspecten volgens opdrachtgevers

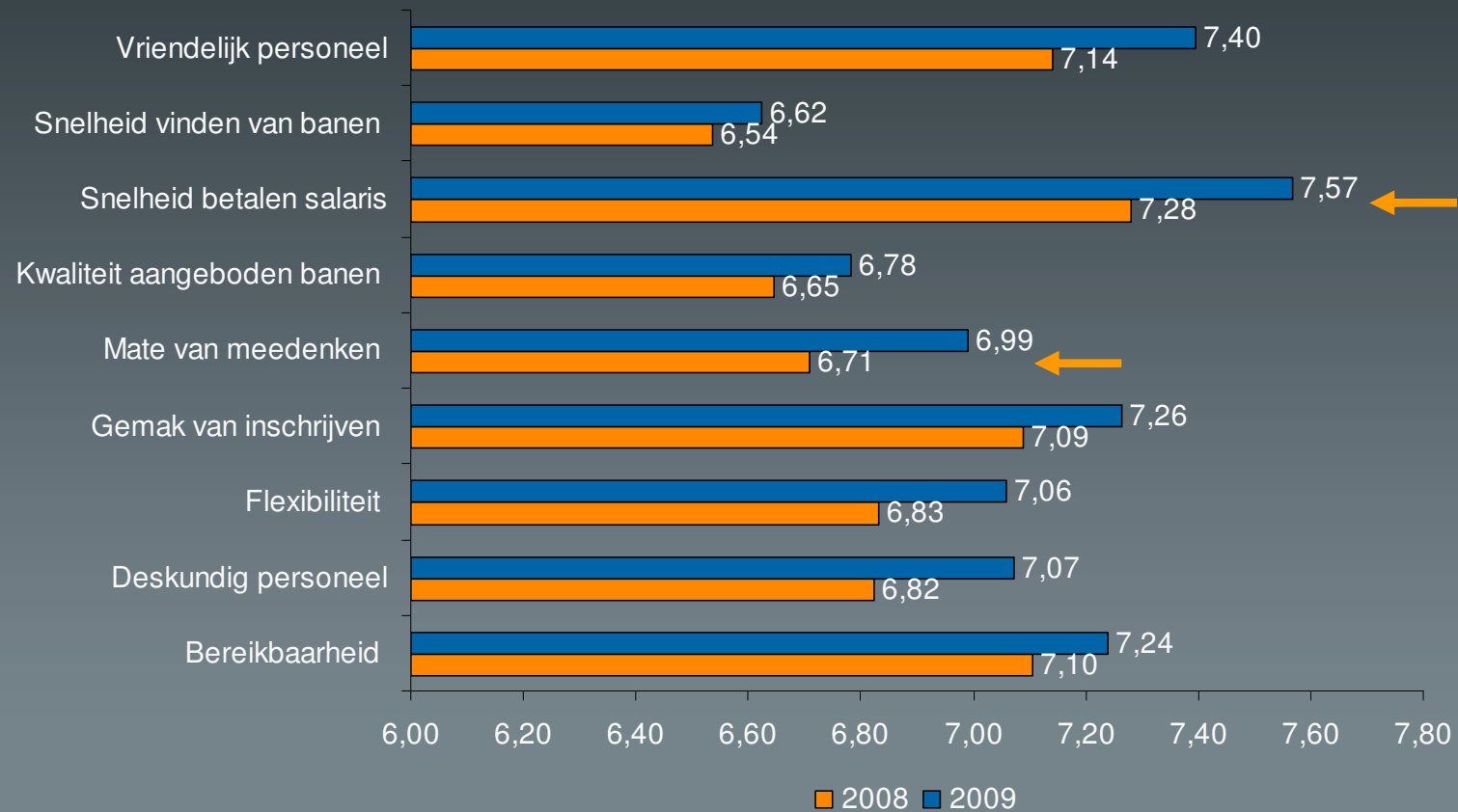


Weinig verandering in 2009 ten opzichte van 2008.

Deskundigheid en goede ervaringen wederom iets belangrijker geworden.

# Informatie uit het onderzoek

Vergelijking gemiddelde cijfers gegeven door uitzendkrachten per aspect

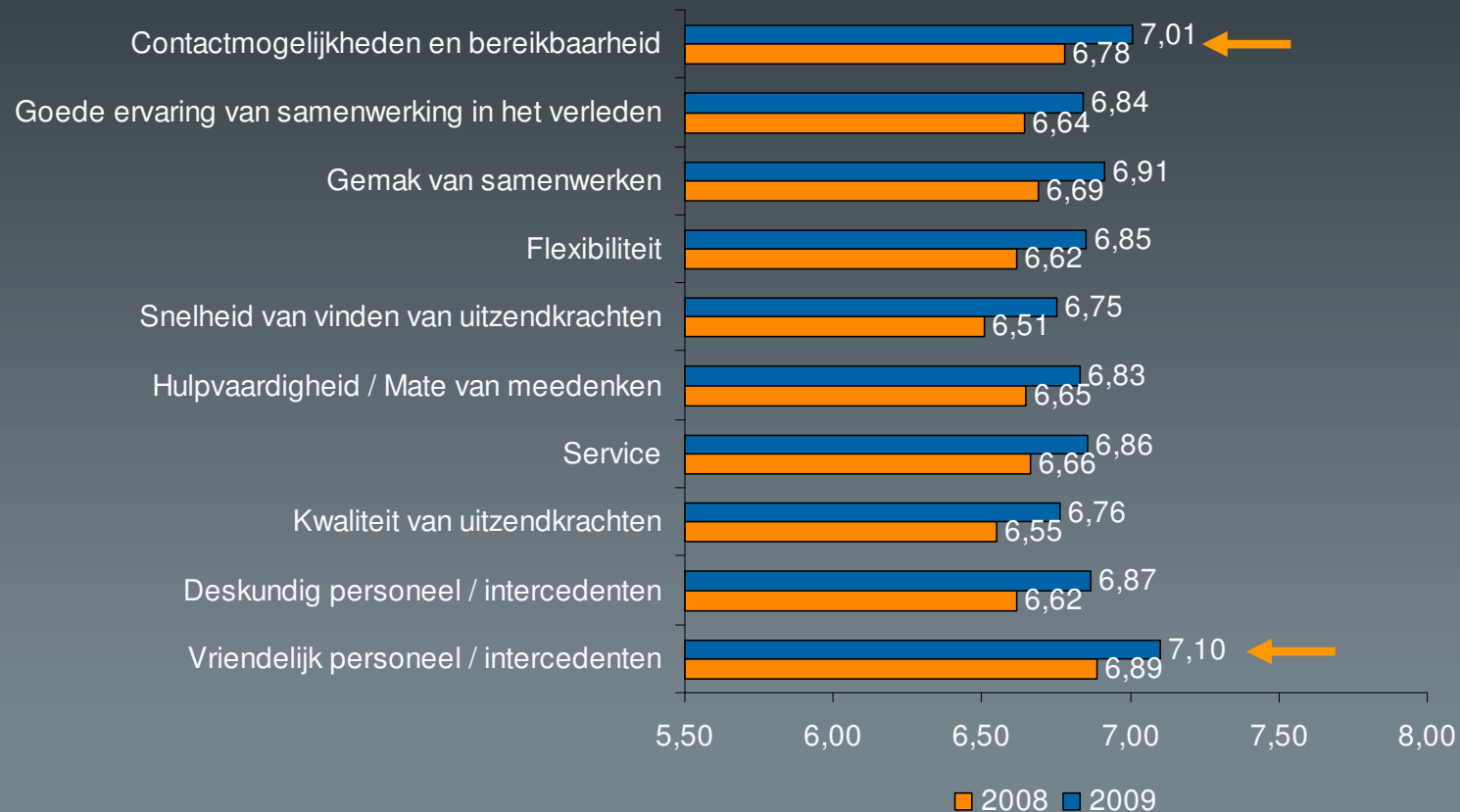


Alle aspecten scoren hoger in 2009.

Vooruitgang op snelheid betalen en mate van meedenken.

# Informatie uit het onderzoek

Vergelijking gemiddelde cijfers gegeven door opdrachtgevers per aspect



Alle aspecten scoren hoger in 2009.

Vriendelijkheid en contactmogelijkheden scoren het hoogst.

# Informatie uit het onderzoek

## Flex Specialisten scoren beter

### Uitzendbureaus:

Uitzendkrachten geven hogere cijfers dan opdrachtgevers.

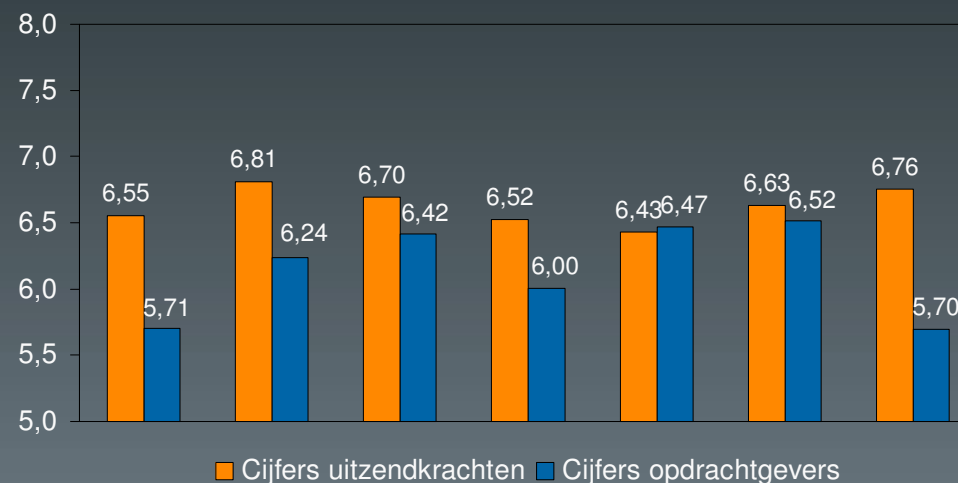
De verschillen in beoordeling van uitzendbureaus zijn het grootst bij opdrachtgevers.

### Flex Specialisten:

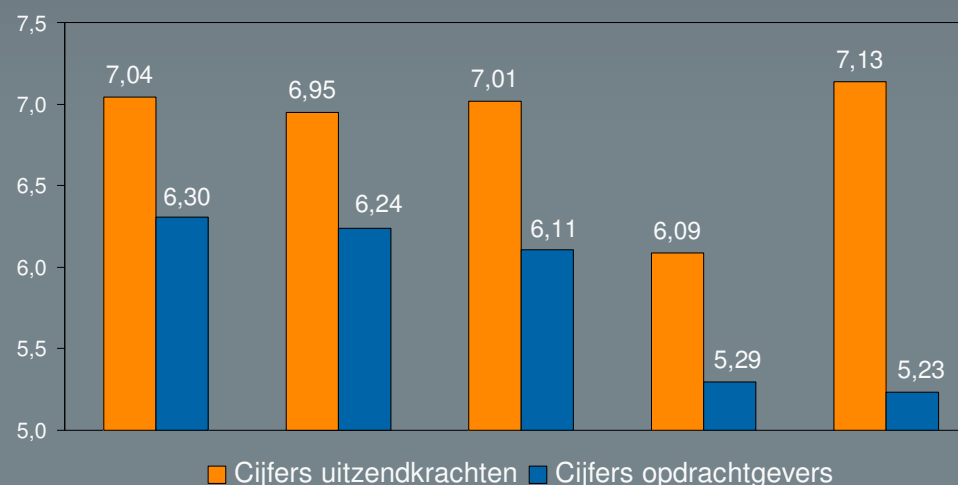
Uitzendkrachten geven wederom hogere cijfers.

De verschillen in beoordeling van uitzendbureaus zijn wederom het grootst bij opdrachtgevers.

Beoordeling uitzendbureaus:  
vergelijking uitzendkrachten en opdrachtgevers



Beoordeling flexspecialisten:  
vergelijking uitzendkrachten en opdrachtgevers



# Informatie uit het onderzoek

Importance/Performance Matrix van de uitzendbranche



U kunt nooit op alle 10 aspecten de beste zijn.

Zoek uw verbeterpunten in aspecten die belangrijk zijn en minder goed beoordeeld worden.

Meer informatie over het onderzoek en de rapportage ligt voor u klaar!

Dank u wel voor uw aandacht!



*uw kennis in onderzoek*