

# Oproepkrachten in detailhandel hoeven geen vaste uren

De Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) veronderstelt dat werknemers met oproepcontracten streven naar vaste werkuren en een stabiel inkomen. Maar is dat wel het geval?

## IN HET KORT

- De Wab beoogt oproepkrachten meer zekerheid te bieden, maar die hebben daar niet allemaal behoefte aan.
- Het uitsluiten van onderwijsvolgenden van het verplichte vaste uren aanbod, kan de administratieve lasten beperken.
- Het verruimen van de uitzondering op de hoge WW-premie kan strategisch gedrag van werkgevers voorkomen.

## JUSTUS VAN KESTEREN

Senior onderzoeker bij SEO Economisch Onderzoek

## TAMARA DOEVE

Onderzoeker bij SEO Economisch Onderzoek

**D**e in 2020 ingevoerde Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) beoogt de positie van werknemers met een oproepcontract te versterken. Zo moeten werkgevers een oproepkracht na twaalf maanden een contract met een vast aantal werkuren aanbieden. Oproepkrachten hoeven dus niet langer dan een jaar te werken met de flexibele werkuren en het gebrek aan zekerheid, maar mogen ook het aanbod weigeren indien ze geen vaste uren per week willen werken.

Verder geldt dat werkgevers een hogere WW-premie moeten betalen voor oproepkrachten in tijdelijke dienst dan voor oproepkrachten in vaste dienst. De maatregelen beogen de doorstroom van oproepkrachten naar vaste contracten met een vaste uren omvang te bevorderen. Tegelijkertijd blijft de inzet van oproepkrachten mogelijk, waardoor werkgevers kunnen anticiperen op schommelingen in de arbeidsvraag.

De Wab heeft aanzienlijke gevolgen voor sectoren waarin veel oproepkrachten werken, zoals de detailhandel. Kenmerkend voor deze sector is dat er veel periodieke schommelingen in de vraag naar arbeid zijn. Zo hebben supermarkten in de avonden en weekenden veel meer werknemers nodig dan tijdens kantoortijden, en hebben speelgoedwinkels en slijterijen rondom de feestdagen extra personeel nodig. Werkgevers hebben dan ook veel behoefte aan flexibiliteit in het personeelsbestand.

De Wab beperkt de ondernemersvrijheid in het inzetten van oproepkrachten, maar daar staat dus tegenover dat oproepkrachten meer zekerheid krijgen over werk en inko-

men. De vraag is echter of oproepkrachten daadwerkelijk behoefte hebben aan meer werk- en inkomenszekerheid. Er zullen immers oproepkrachten zijn die het onregelmatige werk juist prettig vinden.

In dit artikel meten we daarom de voorkeuren van oproepkrachten voor verschillende arbeidsvoorwaarden die de Wab tracht te beïnvloeden, zoals de contractduur en uren omvang. Verder biedt dit artikel inzicht in de knelpunten die werkgevers ervaren met de uitvoering van de Wab. Met die informatie kunnen we bepalen of de Wab daadwerkelijk aansluit bij de voorkeuren van oproepkrachten en de behoeften van werkgevers.

## Metten van voorkeuren

Onder een steekproef van werknemers in de detailhandel is een discreet keuze-experiment (vignettenanalyse) uitgevoerd tussen 5 juli en 29 augustus 2023. De werknemers zijn benaderd via de leden van het Vakcentrum. Dit is een branchevereniging voor zelfstandige ondernemers in de detailhandel, zoals supermarkten, slijterijen, speelgoedwinkels, drogisterijen en speciaalzaken. In totaal hebben 1.341 werknemers deelgenomen aan het keuze-experiment, onder wie 493 oproepkrachten, 551 werknemers met een vast contract, en 297 werknemers met een tijdelijk contract. De oproepkrachten zijn voornamelijk onderwijsvolgenden (84 procent van de oproepkrachten) die een bijbaan in de detailhandel combineren met studie of school.

In het keuze-experiment is de deelnemers gevraagd om zes keer een keuze te maken uit twee hypothetische pakketten met arbeidsvoorwaarden. De pakketten zijn systematisch gevarieerd wat betreft de volgende vijf arbeidsvoorwaarden: uurloon, vaste of flexibele werkuren per week, gemiddeld aantal werkuren per week, contractduur, en het doorgeven van beperkingen in de beschikbaarheid (tabel 1). De werknemer moest tegelijk een afweging maken tussen de verschillende arbeidsvoorwaarden, wat het geven van sociaal wenselijke antwoorden beperkt (er moet immers gekozen worden). Tabel 2 geeft een voorbeeld van een vignet dat is voorgelegd aan de deelnemers.

Uit de keuzes van werknemers tussen de pakketten kunnen we afleiden hoeveel belang werknemers hechten aan de verschillende arbeidsvoorwaarden. Hiervoor gebruiken we een multinomiaal logistisch regressiemodel. Uitgangspunt van dit model is dat respondenten het pakket kiezen dat hun economisch nut maximaliseert (Train,

Het onderliggende onderzoek (Van Kesteren et al., 2023) is gefinancierd door het Vakcentrum, de belangenbehartiger van de detailhandel



## Kenmerken waarop de vignetten variëren

TABEL 1

| Uurloon                    | Contractduur              | Vast of flexibel              | Uren per week                    | Doorgeven beperkingen beschikbaarheid |
|----------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 80% huidige bruto-uurloon  | Contract voor 1 jaar      | Vast aantal uren per week     | 80% huidige aantal uur per week  | 1 maand van tevoren                   |
| 100% huidige bruto-uurloon | Contract voor 2 jaar      | Flexibel aantal uren per week | 100% huidige aantal uur per week | 2 weken van tevoren                   |
| 120% huidige bruto-uurloon | Contract zonder einddatum |                               | 120% huidige aantal uur per week | 4 dagen van tevoren                   |

ESB

## Een voorbeeld van een vignet

TABEL 2

Stel je voor dat je hetzelfde werk blijft doen als je nu doet, maar dan tegen andere arbeidsvoorwaarden. Hieronder kies je zes keer uit twee pakketten met arbeidsvoorwaarden.

Welk pakket heeft jouw voorkeur?

|                                       | Pakket 1                        | Pakket 2                         |
|---------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Uren per week                         | Gemiddeld 8 uur werken per week | Gemiddeld 10 uur werken per week |
| Doorgeven beperkingen beschikbaarheid | Twee weken van tevoren          | 4 dagen van tevoren              |
| Vast of wisselend                     | Vast aantal uren per week       | Wisselend aantal uren per week   |
| Contractduur                          | Contract zonder einddatum       | Contract voor 1 jaar             |
| Uurloon                               | 10 euro per uur                 | 12 euro per uur                  |

Noot. De termen kunnen de waarden van tabel 1 aannemen. Variabelen zoals het uurloon, aantal uren per week en verplichte beschikbaarheid zijn gebaseerd op het werkelijke uurloon en aantal werkuren per week van de respondent. In de enquête worden de begrippen in de eerste kolom toegelicht.

ESB

2009). Om het belang van arbeidsvoorwaarden onderling vergelijkbaar te maken, wordt het nut dat werknemers ontleen aan arbeidsvoorwaarden uitgedrukt in aandelen van het uurloon dat werknemers willen inleveren of ontvangen om de arbeidsvoorwaarde te accepteren.

## Voorkeuren van werknemers

Niet alle Wab-maatregelen voor oproepkrachten sluiten aan bij de voorkeuren van werknemers in de detailhandel. Zo geven oproepkrachten aan om liever flexibel te blijven werken dan om over te stappen naar een vast aantal uren in de week (figuur 1). Ze willen een compensatie van zes procent in hun uurloon als ze naar vaste uren moeten overstappen. Daarmee sluit het verplichte vaste urenaanbod na twaalf maanden dienst niet aan bij hun behoeften.

Werknemers die nu al vaste uren werken – namelijk werknemers met tijdelijke en vaste contracten – geven juist aan dat ze liever vaste uren blijven werken. In die zin sluiten de voorkeuren van werknemers aan bij hun huidige contractvorm.

Wel sluiten de Wab-maatregelen die de doorstroom naar een contract voor onbepaalde tijd bevorderen, zoals de WW-premiedifferentiatie, goed aan bij de voorkeuren van oproepkrachten. Oproepkrachten hebben net iets liever een contract voor onbepaalde tijd dan een contract voor een bepaalde tijd (bijvoorbeeld een één- of tweejarig contract). Zij hebben hier zo'n drie procent van hun uurloon voor over. Merk wel op: oproepkrachten vinden andere arbeidsvoorwaarden veel belangrijker dan het contract voor onbepaalde tijd, zoals flexibele werkuren en het laat kunnen doorgeven van beperkingen in de beschikbaarheid.

## Knelpunten voor werkgevers

De maatregelen in de Wab leiden tegelijkertijd tot knelpunten bij werkgevers. Dit blijkt uit zeventien interviews en één rondetafelgesprek met werkgevers uit de detailhandel (Van Kesteren et al., 2023). Zo is het aanbieden van vaste uren administratief belastend voor werkgevers. Zij moeten naar eigen zeggen het aantal dienstmaanden bijhouden, het gemiddelde aantal uren over een jaar berekenen, en het aanbod doen en toelichten aan de werknemers. Oproepkrachten accepteren het vaste-urenaanbod zelden, maar toch zijn werkgevers eraan gehouden om dit aanbod elk jaar opnieuw te doen.

Een ander knelpunt betreft volgens werkgevers de uitzondering op de hoge WW-premie voor oproepkrachten onder de 21 jaar die minder dan 48 werkuren per maand werken. Vooral oproepkrachten met een bijbaan werken wisselende uren, waardoor het vooraf niet duidelijk is welke WW-premiehoogte van toepassing zal zijn. Om deze onzekerheid te voorkomen, laten werkgevers naar eigen zeggen jongeren bewust minder uren werken dan ze eigenlijk zouden willen om onder de grens van 48 werkuren te blijven, wat in strijd is met het bevorderen van de werkzekerheid.

Tot slot zijn er knelpunten bij het inzetten van vijftienjarigen met oproepcontracten vanwege de tegenstrijdigheden tussen de Wab en de Arbeidstijdenwet. Volgens de Wab moeten zij minimaal drie uur per werkdag worden betaald, maar de Arbeidstijdenwet staat slechts maximaal twee werkuren per schooldag toe. Beide wetten naleven is dus niet goed mogelijk, tenzij werkgevers hen drie uur uitbetalen, terwijl ze maar twee uur werken.

## Conclusie

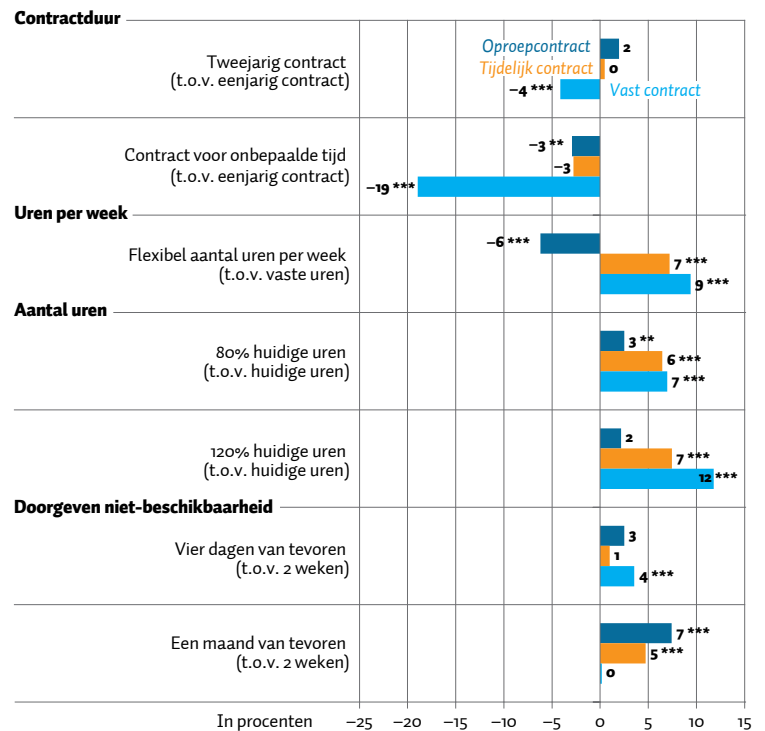
Al met al lijken er twee maatregelen uit de Wab te zijn die in de detailhandel hun doel voorbij schieten. Ten eerste, het verplicht aanbieden van vaste uren aan oproepkrachten nadat ze twaalf maanden in dienst zijn geweest. Deze maatregel gaat gepaard met administratieve lasten voor werkgevers, terwijl de maatregel over het algemeen niet voor oproepkrachten van meerwaarde is. De meeste oproepkrachten combineren hun baan in de detailhandel immers met studie of school, waardoor zij juist de flexibiliteit willen behouden om bijvoorbeeld rondom toetsweken minder uren te werken, maar gedurende schoolvakanties juist meer uren. Het is aan te bevelen om onderwijsvolgenden uit te sluiten van het verplichte vaste urenaanbod na twaalf maanden in dienst.

Ten tweede, de uitzondering op de hoge WW-premie voor oproepkrachten onder de 21 jaar die minder dan 48 uur werken. Werkgevers proberen naar eigen zeggen de hoge WW-premie te ontlopen door de ureninzet van deze oproepkrachten te beperken, waardoor de oproepkrachten juist minder (in plaats van meer) werk- en inkomenszekerheid genieten. Dit druist in tegen het beoogde beleid om werkzekerheid te bevorderen. Het loslaten van het uren-criterium in de uitzonderingsgrond kan dit onbedoelde neveneffect beperken.

Meer in het algemeen kan het toestaan van cao-uitzonderingen voor Wab-maatregelen uitkomst bieden voor sectoren als de detailhandel. Iedere sector is immers uniek, waardoor *one-size-fits-all*-beleid in sommige sec-

## Uurloonaanpassing waarbij werknemers een arbeidsvoorwaarde accepteren

FIGUUR 1



Noot: De balkjes geven weer welke compensatie de werknemer wil ontvangen om de arbeidsvoorwaarde te accepteren ten opzichte van de andere arbeidsvoorwaarde tussen haakjes. De compensatie is uitgedrukt in het aandeel van het uurloon dat de werknemer in dat geval wil ontvangen. Een positieve waarde wijst erop dat de werknemer meer uurloon wil ontvangen om de arbeidsvoorwaarde te accepteren; een negatieve waarde betekent dat de werknemer bereid is een deel van het uurloon in te leveren om de arbeidsvoorwaarde te ontvangen. \*\*/\*\*/\*\* Significat op respectievelijk tien-, vijf- en eenprocentniveau

ESB

toren tot ongewenste effecten voor zowel werkgevers als werknemers kan leiden. Vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers krijgen dan de mogelijkheid om in cao-afspraken uitzonderingen op de Wab te bedingen.

## Literatuur

Kesteren, J. van, T. Doeve en A. Heyma (2023) *Arbeidsmarktbeleid in de detailhandel*. SEO Economisch Onderzoek, te verschijnen.

Train, K. (2009) *Discrete choice methods with simulation*. Cambridge: Cambridge University Press