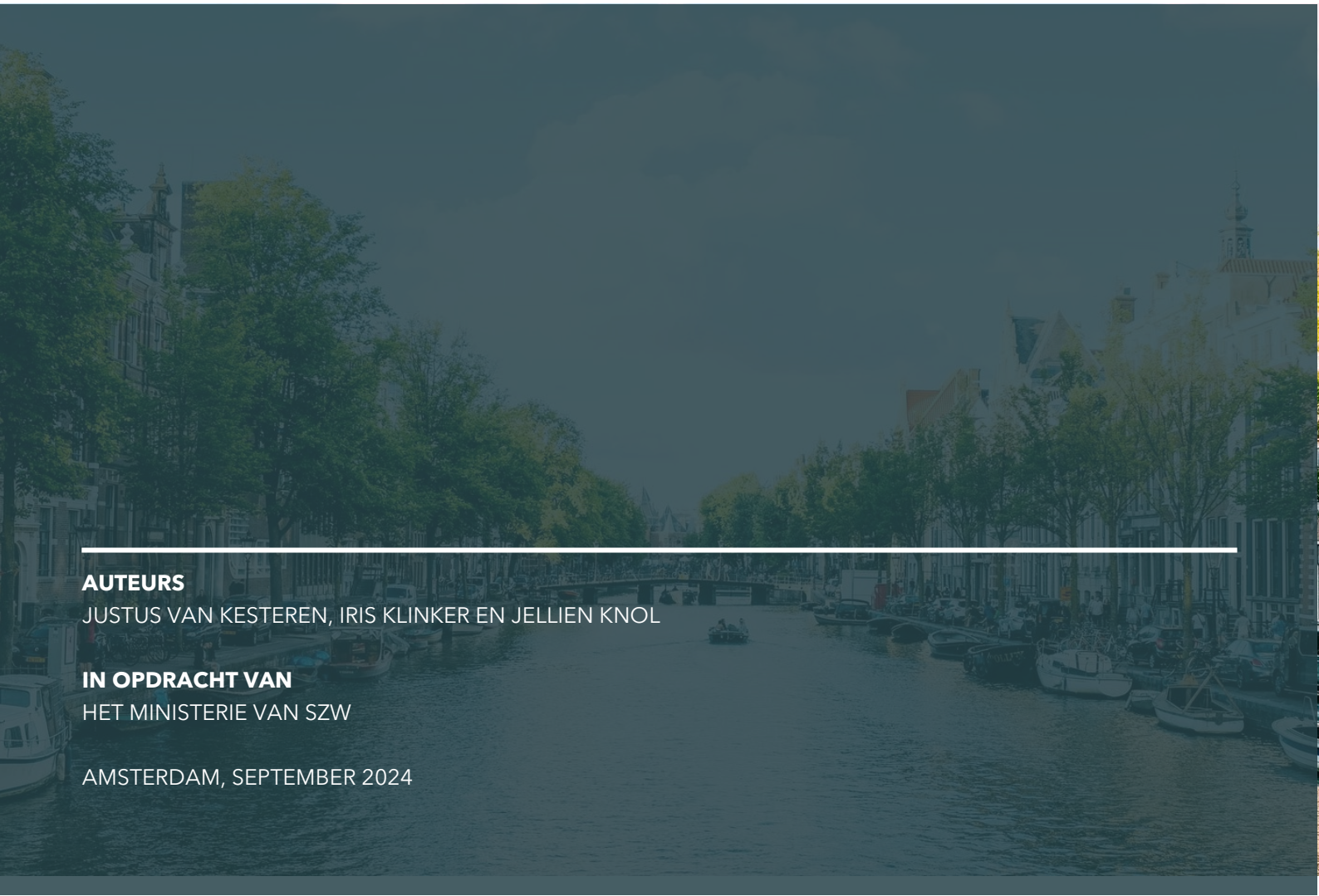
OPROEPKRACHTEN EN HUN VOORKEUREN VOOR WERKZEKERHEID

ONDERZOEK NAAR DE MATE WAARIN DE VOORKEUREN VAN OPROEPKRACHTEN AANSLUITEN BIJ HET BEOOGDE BANDBREEDTECONTRACT

RAPPORT

seo • economisch onderzoek



AUTEURS
JUSTUS VAN KESTEREN, IRIS KLINKER EN JELLIEN KNOL

IN OPDRACHT VAN
HET MINISTERIE VAN SZW

AMSTERDAM, SEPTEMBER 2024

Samenvatting

Het beoogde bandbreedtecontract is vooral van meerwaarde voor oproepkrachten voor wie het nulurencontract de primaire inkomstenbron is. Voor de meeste oproepkrachten is de oproepbaan echter niet de primaire inkomstenbron. Zij ervaren het bandbreedtecontract als belemmering van hun flexibiliteit.

Dit rapport biedt inzicht in de mate waarin de voorkeuren van oproepkrachten aansluiten bij het beoogde bandbreedtecontract. In het kader van het nieuwe arbeidsmarktpakket wil het kabinet nulurencontracten en min-maxcontracten vervangen door bandbreedtecontracten. In het bandbreedtecontract moet altijd een urenomvang worden afgesproken. Werkgevers moeten oproepkrachten een minimaal aantal uren oproepen en uitbetalen. Daarentegen moeten oproepkrachten wel een aantal uren (tot 30 procent van het minimale aantal uren) extra beschikbaar blijven voor de werkgever. Om werknemers meer roosterzekerheid te bieden, krijgt de werknemer daarbij het recht om oproepen te weigeren buiten deze vooraf bepaalde en vastgelegde beschikbare uren. Dit voorkomt nodeloze beschikbaarheid.

Dit onderzoek maakt gebruik van een literatuurstudie, analyse op CBS Microdata en focusgroepen om inzicht te bieden in de voorkeuren en kenmerken van oproepkrachten. Met de literatuurstudie schetst dit onderzoek een achtergrond van de voorkeuren van oproepkrachten op basis van eerder onderzoek. Met de analyse op CBS Microdata biedt dit onderzoek een kwantitatief beeld van de omvang, kenmerken en werkpraktijken van groepen oproepkrachten. Met de focusgroepen gaat dit onderzoek dieper in op de ervaringen en voorkeuren van oproepkrachten en de mate waarin deze voorkeuren aansluiten bij het bandbreedtecontracten.

Kenmerken en werkpraktijken van oproepkrachten

De wet richt zich voornamelijk op reguliere oproepkrachten. In Nederland werken 226 duizend reguliere oproepkrachten met een nulurencontract. Dit zijn oproepkrachten die geen student of scholier zijn en de AOW-leeftijd nog niet hebben bereikt. Voor 52 duizend van deze reguliere oproepkrachten is de oproepbaan de primaire inkomstenbron. Zij zijn hoofdkostwinner en hebben hun oproepbaan als voornaamste baan. Deze groep is relatief jong, heeft vaak geen startkwalificatie of is mbo-opgeleid, en werkt meestal in de industrie, handel of horeca. Gemiddeld werken zij 24 uur per week als oproepkracht. Voor de overige 174 duizend reguliere oproepkrachten is de oproepbaan niet de primaire inkomstenbron. Zij zijn geen hoofdkostwinner en/of hebben hun oproepbaan als tweede baan. Deze oproepkrachten hebben vaker een startkwalificatie en zijn vaker werkzaam in de zorg. Gemiddeld werken zij 16 uur per week als oproepkracht.

Afzeggingen van oproepdiensten komen zelden voor bij reguliere oproepkrachten. Ongeveer 90 procent van hen geeft aan dat de werkgever hun dienst (bijna) nooit afzegt. Als er toch een afzegging plaatsvindt, gebeurt dit meestal binnen de wettelijke termijn van vier dagen. Daarnaast geeft 90 procent van de reguliere oproepkrachten aan dat de werkgever hen (bijna) nooit naar huis stuurt bij te weinig werk. Wanneer dit toch gebeurt, betaalt de werkgever meestal niet voor de ingeplande uren.

Werkgevers houden zich volgens oproepkrachten niet altijd aan de wettelijke oproeptermijn van vier dagen. Werkgevers moeten minimaal vier dagen van tevoren een oproepkracht oproepen. Echter geeft 29 procent van de oproepkrachten aan dat de werkgever hen korter van tevoren oproept. Veel oproepkrachten zijn zich niet bewust van hun rechten: bijna 50 procent denkt dat de werkgever hen op de dag zelf mag oproepen, en ruim 15 procent denkt dat dit één dag van tevoren mag. Slechts 20 procent weet dat de minimale oproeptermijn vier dagen is.

Over het algemeen zijn reguliere oproepkrachten tevreden over hun werkzekerheid en contract. Slechts één op de tien reguliere oproepkrachten is niet tevreden over de werkzekerheid. Ditzelfde geldt voor de tevredenheid over de contractvorm. Daarmee zijn oproepkrachten over het algemeen tevredener met hun werkzekerheid en contractvorm dan werknemers met tijdelijke contracten en uitzendcontracten, maar iets minder tevreden dan werknemers met een vast contract. Oproepkrachten waarderen vooral de mogelijkheid om zelf werktijden te bepalen, terwijl zij over het algemeen iets minder tevreden zijn over hun salaris.

Aansluiting bandbreedtecontracten bij voorkeuren

Bandbreedtecontracten zijn van meerwaarde voor reguliere oproepkrachten voor wie het nulurencontract de primaire inkomstenbron is. Focusgroepen tonen aan dat deze groep baat heeft bij de voorgestelde wet, omdat zij momenteel te maken hebben met onzekerheid en stress door wisselende werkuren. Het bandbreedtecontract helpt hen bij het betalen van vaste lasten en biedt de mogelijkheid om hun oproepbaan beter te combineren met een tweede baan, wat kan bijdragen aan hun economische zelfstandigheid.

Desondanks bestaan er zorgen binnen deze groep. Veel oproepkrachten vrezen dat werkgevers hun contract niet zullen verlengen of het minimumaantal uren zo laag mogelijk zullen houden, waardoor de wet mogelijk niet het beoogde effect zal hebben. De wet neemt deze vrees deels weg door op te nemen dat werkgevers na 12 maanden een aanbod moeten doen voor een verhoging van het minimumaantal uren als er structureel meer is gewerkt. Dit sluit echter niet uit dat de werkgever gedurende het eerste jaar een zeer laag aantal uren kan vastleggen

Voor de andere reguliere oproepkrachten zijn bandbreedtecontacten van beperkte meerwaarde. Deze groep bestaat uit mensen die naast hun oproepbaan een andere baan hebben en/of geen kostwinner zijn binnen hun huishouden. In de focusgroepen geven zij aan bewust te kiezen voor een nulurencontract en willen zij geen minimumaantal uren per periode vastleggen. Ze prefereren de vrijheid om hun werktijden aan te passen aan hun andere (betaalde of onbetaalde) activiteiten.

Tot slot is er weinig sprake van nodeloze beschikbaarheid onder oproepkrachten. Focusgroepen tonen aan dat reguliere oproepkrachten doorgaans vaste werkmomenten hebben of tijdig door hun werkgever worden geïnformeerd over hun werktijden, waardoor zij hun werk goed kunnen combineren met andere activiteiten. Ze geven aan liever geen 30 procent extra uren boven het minimumaantal te willen reserveren voor mogelijke oproepdiensten. Dit belemmert volgens deelnemers aan de focusgroep hun flexibiliteit en betekent veelal een achteruitgang ten opzichte van hun huidige situatie.

Oproepkrachten in Nederland

Beoogde wet

Het kabinet wil nulurencontracten vervangen door bandbreedtecontracten. In een bandbreedtecontract krijgen oproepkrachten zekerheid over een minimaal aantal werkuren dat zij worden ingezet. Daarnaast moeten zij een aantal extra uren boven dit minimum beschikbaar blijven. De oproepkracht krijgt daarbij wel het recht om buiten deze vooraf bepaalde en vastgelegde beschikbare uren de oproep te weigeren.

Onderwijs-volgend

474.000

Geen doelgroep

Oproepkrachten met nulurencontracten

726.000

Beperkt relevante doelgroep

Boven de AOW-leeftijd

26.000

Doelgroep beoogde wet

Reguliere oproepkracht

226.000

Oproepbaan als primaire inkomensbron

52.000

Oproepbaan geen primaire inkomensbron

174.000

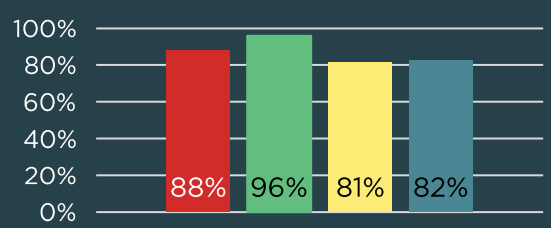
Voorkeuren

Bandbreedtecontracten zijn van **meerwaarde** voor reguliere oproepkrachten die primair van hun oproepbaan moeten leven.

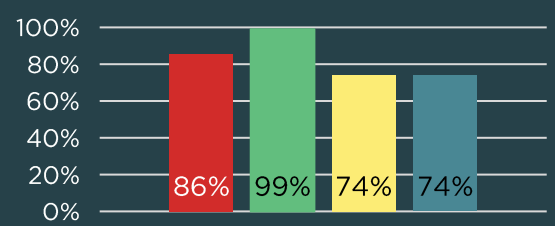
- ✓ Verhoogt hun inkomenszekerheid.
- ✓ Helpt bij het combineren van hun oproepbaan met een tweede baan.
- ❖ Vrezen wel dat zij hun baan verliezen of een te laag minimumaantal krijgen aangeboden

Reguliere oproepkrachten zijn over het **algemeen tevreden** over hun werkzekerheid, contractvorm en mogelijkheid tot bepalen van werktijden.

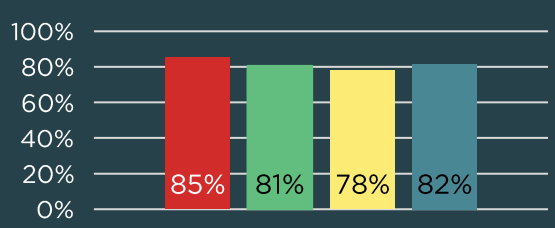
Aandeel tevreden met werkzekerheid



Aandeel tevreden met contractvorm



Aandeel tevreden met bepalen werktijden



Reguliere oproepkracht
Vast contract
Tijdelijk contract
Uitzendcontract

Bandbreedtecontracten zijn van **beperkte meerwaarde** voor oproepkrachten die niet primair moeten leven van hun oproepbaan.

- ❖ Hebben veelal bewust gekozen voor het nulurencontract.
- ❖ Ervaren minder flexibiliteit om hun werktijden aan te passen aan hun andere (betaalde of onbetaalde) activiteiten

Kenmerken

24 uur per week werkzaam in oproepbaan

20 procent heeft geen startkwalificatie

Werkzaam in:

- Horeca (13%)
- Handel (13%)
- Industrie (12%)

Kenmerken

16 uur per week werkzaam in oproepbaan

24 procent heeft geen startkwalificatie

Werkzaam in:

- Zorg (21%)
- Handel (16%)
- Horeca (15%)

seo • economisch onderzoek

Inhoudsopgave

Samenvatting i

Kenmerken en werkpraktijken van oproepkrachten i

Aansluiting bandbreedtecontracten bij voorkeuren ii

1 Inleiding 1

1.1 Achtergrond 1

1.2 Onderzoek 2

2 Kenmerken oproepkrachten 3

2.1 Aantal oproepkrachten in Nederland 3

2.2 Kenmerken van oproepkrachten 4

3 Kenmerken van oproepbanen 7

3.1 Aantal gewerkte uren 7

3.2 Oproep- en afzegtermijnen 8

4 Voorkeuren van oproepkrachten 11

4.1 Werkzekerheid 11

4.2 Nodeloze beschikbaarheid 14

5 Aansluiting voorkeuren bij conceptwet 16

Referenties 18

Bijlage A Onderzoeksverantwoording 19

Bijlage B Aanvullende resultaten 23

1 Inleiding

Het kabinet beoogt oproepkrachten meer werkzekerheid te bieden door nulurencontracten te vervangen voor bandbreedtecontracten. Dit onderzoek biedt inzicht in de mate waarin het bandbreedtecontract aansluit bij de voorkeuren en kenmerken van oproepkrachten met een nulurencontract.

1.1 Achtergrond

Het kabinet kondigde in 2023 een nieuw arbeidsmarktpakket aan. In de 'Voortgangsbrief Uitwerking arbeidsmarktpakket' van 3 april 2023 heeft het kabinet het advies van de Sociaal Economische Raad voor de middellange termijn (SER MLT) verder uitgewerkt in de beoogde wet 'Meer zekerheid flexwerkers'. De wet beoogt flexwerkers meer inkomens- en roosterzekerheid te bieden

Eén van de voorgestelde maatregelen is het vervangen van nulurencontracten door bandbreedtecontracten. Met een bandbreedtecontract krijgen oproepkrachten zekerheid over het minimaal aantal uren dat de werkgever hen moet oproepen en daarmee ook over het minimuminkomen in een bepaalde periode. Daarentegen moeten oproepkrachten met een bandbreedtecontract wel een aantal uren boven het aantal minimale uren beschikbaar blijven voor de werkgever. Het kabinet wil de bandbreedte vastleggen met een hard percentage, namelijk: maximaal 130 procent van het minimale aantal uren. Werkgevers en oproepkrachten moeten de tijdstippen van beschikbaarheid van tevoren overeenkomen.[1] Buiten deze vooraf bepaalde tijdstippen mogen oproepkrachten de oproep weigeren. Voor scholieren en studenten die maximaal gemiddeld 16 uur per week op jaarbasis werken, blijft de mogelijkheid tot nulurencontracten bestaan.

Het bandbreedtecontract beoogt werkgevers flexibiliteit te bieden en werknemers meer werkzekerheid. Werknemers krijgen niet alleen zekerheid over het minimale aantal werkuren, maar ook meer duidelijkheid over de tijden waarop de werkgever hen wel en niet kan oproepen. Dit stelt werknemers in staat om concrete afspraken te maken over een tweede baan, wat hun economische zelfstandigheid kan bevorderen. Daarnaast kunnen ze hun werk beter combineren met andere verplichtingen, zoals mantelzorg, een opleiding of gezinsverplichtingen.

Er bestaan echter zorgen over het bandbreedtecontract onder belanghebbenden. Uit de internetconsultatie blijkt dat belanghebbenden twijfels hebben over de aansluiting van het bandbreedtecontract bij de voorkeuren van oproepkrachten. Eerder onderzoek ondersteunt deze zorgen. Van Kesteren & Doeve (2023) laten zien dat oproepkrachten in de detailhandel de voorkeur geven aan de flexibiliteit in werkuren dat het oproepcontract biedt. In de detailhandel werken echter voornamelijk scholieren en studenten, die mogelijk andere behoeften hebben dan oproepkrachten die volledig afhankelijk zijn van hun werk voor hun levensonderhoud. Op dit moment ontbreekt een overkoepelend beeld van de voorkeuren van oproepkrachten met betrekking tot werkzekerheid.

[1] Als er structureel meer wordt gewerkt dan die 130 procent, dan volgt na 12 maanden een aanbod tot aanpassing van de arbeidsomvang in het contract. De mogelijkheid om loon niet door te betalen wanneer er geen werk is, kan niet meer worden afgesproken in de cao.

1.2 Onderzoek

Dit onderzoek geeft een overkoepelend beeld van de kenmerken, werkpraktijken en voorkeuren van oproepkrachten met een nulurencontract. Allereerst biedt dit onderzoek inzicht in de omvang en kenmerken van verschillende groepen oproepkrachten met een nulurencontract (Hoofdstuk 2). Dit is immers de doelgroep van de beoogde wet. Vervolgens biedt dit onderzoek inzicht in hun werkpraktijk en de kenmerken van hun oproepbaan (Hoofdstuk 3). Tot slot biedt dit onderzoek inzicht in de voorkeuren van oproepkrachten met een nulurencontract voor werkzekerheid (Hoofstuk 4) en de mate waarin de voorkeuren aansluiten bij de conceptwet (Hoofdstuk 5). Op basis van deze inzichten kan SZW de wet verder aanscherpen.

Onderzoeksvraag		Beantwoording
1.	Wie hebben een oproepcontract en waar werken deze personen?	Hoofdstuk 2
2.	Wat zijn de persoonskarakteristieken van oproepkrachten?	Hoofdstuk 2
3.	Wat zijn de baankarakteristieken van oproepkrachten?	Hoofdstuk 3
4.	Op welke termijn krijgen oproepkrachten in de regel te horen dat zij moeten komen werken?	Hoofdstuk 3
5.	Op welke termijn kunnen oproepkrachten hun diensten worden afgezegd?	Hoofdstuk 3
6.	In hoeverre is er sprake van nodeloze permanente beschikbaarheid en in hoeverre valt dit samen met sterk wisselende tijden waarop gewerkt wordt?	Hoofdstuk 3
7.	Welke uitdagingen hebben nulurencontracters (niet scholieren/studenten) t.a.v. bestaans-, inkomens- en roosterzekerheid?	Hoofdstuk 3
8.	Zijn oproepkrachten tevreden met hun baan en met de diverse aspecten daarvan?	Hoofdstuk 4
9.	In hoeverre zouden oproepkrachten liever vaste uren in plaats van variabele uren hebben gehad?	Hoofdstuk 4
10.	Hoe zien oproepkrachten de zekerheden die de conceptwet Meer zekerheid flexwerkers gaat bieden?	Hoofdstuk 5

Dit onderzoek gebruikt drie verschillende methodes om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Met de literatuurstudie schetst dit onderzoek een achtergrond van de voorkeuren van oproepkrachten op basis van eerder onderzoek. Met de analyse op CBS Microdata biedt dit onderzoek een kwantitatief beeld van de kenmerken en werkpraktijken van oproepkrachten. Met de focusgroepen gaat dit onderzoek dieper in op de ervaringen en voorkeuren van oproepkrachten. Een uitgebreide onderzoeksverantwoording is te vinden in Bijlage A.

2 Kenmerken oproepkrachten

Voor ongeveer 23 procent van de reguliere oproepkrachten is het nulurencontract de primaire inkomensbron. Zij zijn relatief jong, hebben veelal geen startkwalificatie of zijn mbo-opgeleid en werken vaak in de industrie, handel en horeca.

2.1 Aantal oproepkrachten in Nederland

De meeste oproepkrachten hebben een nulurencontract. Van de in totaal 895 duizend oproepkrachten in 2020 hebben 726 duizend oproepkrachten een nulurencontract. Dat is een contract waarbij de werkgever geen afspraken maakt over het aantal uren dat de oproepkracht werkt. Slechts een klein deel (3 procent) heeft een min-maxcontract: een contract waarbij werkgevers en werknemers afspraken maken over een minimum- en maximumaantal werkuren per periode. Tot slot heeft een deel (10 procent) een oproepcontract met voorovereenkomst: een contract dat pas ingaat als de werknemer de opdracht aanneemt en waarbij de afspraken in de voorovereenkomst gelden. Dergelijke contracten gebruiken werkgevers vaak bij seizoenswerk.

Tabel 2.1 De meeste oproepkrachten hebben een nulurencontract

	2022		2023	
	Aantal	**Aandeel**	**Aantal**	**Aandeel**
Alle oproepkrachten	**895.000**	**100%**	**890.000**	**100%**
Nulurencontract	726.000	81%	757.000	85%
Min-maxcontract	27.000	3%	11.000	1%
Oproepcontract met voorovereenkomst	86.000	10%	68.000	8%
Onbekend	56.000	6%	54.000	6%
Oproepkrachten met nulurencontracten	**726.000**	**100%**	**757.000**	**100%**
Student/scholier	474.000	65%	493.000	65%
Reguliere oproepkrachten	226.000	31%	240.000	32%
AOW-gerechtigde leeftijd	26.000	4%	24.000	3%
Reguliere oproepkrachten met nulurencontracten	**226.000**	**100%**	**n.b.**	**n.b.**
Oproepbaan als primaire baan, hoofdkostwinner	52.000	23%	n.b.	n.b.
Oproepbaan als primaire baan, geen hoofdkostwinner	108.000	48%	n.b.	n.b.
Oproepbaan als tweede baan, hoofdkostwinner	33.000	14%	n.b.	n.b.
Oproepbaan als tweede baan, geen hoofdkostwinner	33.000	15%	n.b.	n.b.

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De indeling van oproepkrachten is gebaseerd op de antwoorden van respondenten in de EBB (2022 en 2023) en aangevuld met andere bestanden, zoals de INPTATAB en de SECM van CBS. De antwoorden van de respondenten zijn opgehoogd aan de hand van jaargewichten. Het ongewogen aantal respondenten staat in Tabel B.1. De indeling naar hoofdkostwinner is in 2023 niet bekend, omdat de inkomensgegevens van dit jaar nog niet beschikbaar zijn. Bijlage A bevat een toelichting op de indeling in groepen.

De meeste oproepkrachten met een nulurencontract zijn scholier of student. In totaal zijn 474 duizend van de 726 duizend oproepkrachten met nulurencontract onderwijsvolgend.[2] Zij combineren hun studie of school met een bijbaan als oproepkracht. Het nulurencontract stelt hen in staat hun werk te plannen rondom colleges, schoollessen, toetsweken, vakanties en buitenschoolse activiteiten. Verder bestaat een klein deel van de nulurencontracters uit AOW-gerechtigden, die naast hun pensioenuitkering bijverdienen als oproepkracht. De overige groep van 226 duizend personen zijn 'reguliere oproepkrachten'.

Voor 174 duizend reguliere oproepkrachten met nulurencontract is de oproepbaan niet de primaire inkomstenbron. In 2022 waren 141 duizend reguliere oproepkrachten met nulurencontract geen kostwinners in hun huishouden. Het merendeel van hun besteedbaar huishoudinkomen is afkomstig van de partner of een uitkering. Voor 33 duizend reguliere oproepkrachten met nulurencontract geldt dat de oproepbaan hun tweede baan is, naast een baan waar ze hun primaire inkomen mee verdienen. Overigens kan het inkomen uit de oproepbaan voor hen nog steeds van belang zijn om te voorzien in hun levensonderhoud. Het is alleen niet de voornaamste bron van inkomsten in hun huishouden.

Voor de overige 52 duizend reguliere oproepkrachten met nulurencontract is de oproepbaan wel de primaire inkomstenbron. Zij zijn de hoofdkostwinner van hun huishouden en hebben het nulurencontract als hun primaire baan, waardoor ze minder kunnen leunen op een partnerinkomen, uitkering of inkomen uit een andere baan. Deze groep is in omvang ongeveer 6 procent van het totale aantal oproepkrachten in Nederland.

2.2 Kenmerken van oproepkrachten

Reguliere oproepkrachten voor wie het nulurencontract de primaire inkomstenbron is, zijn relatief jong. Ongeveer 65 procent van deze oproepkrachten is jonger dan 35 jaar. Ter vergelijking: in de werkzame beroepsbevolking is slechts 38 procent onder de 35 jaar. Ook andere groepen oproepkrachten zijn relatief jong. Een waarschijnlijke verklaring is dat jongeren vaak aan het begin van hun carrière staan en daardoor nog geen zeker of duurzaam dienstverband krijgen.

Verder valt op dat mannen oververtegenwoordigd zijn binnen de groep reguliere oproepkrachten voor wie het nulurencontract de primaire inkomensbron is. Dit is op zich niet verrassend, omdat mannen historisch gezien vaker de rol van kostwinner op zich nemen. Vrouwen zijn juist oververtegenwoordigd onder oproepkrachten die geen kostwinner zijn. Het streven naar economische zelfstandigheid van beide partners wordt breed onderschreven. Maar in de praktijk lukt dit koppels toch vaak niet, en is het 'anderhalf-verdieners'-model gangbaar waarbij de man hoofdkostwinner is.[3]

[2] Onder onderwijsvolgenden (scholieren en studenten) zijn in dit hele rapport ook degenen opgenomen die leerplichtig zijn (18 jaar of jonger) maar geen onderwijs volgen.

[3] Dit blijkt uit de Emancipatiemonitor van SCP

Tabel 2.2 Oproepkrachten zijn relatief jong, laag opgeleid en werken vaak in de handel, horeca en zorg.

	Alle oproep-krachten	Student met nuluren-contract	Regu-liere oproep-kracht met nuluren-contract	Regulier; primaire baan, hoofd-kost-winner	Regulier; primaire baan, geen hoofd-kost-winner	Regulier; oproep-baan als tweede baan	Hele werk-zame beroeps-bevol-king
Geslacht							
Man	51%	50%	47%	56%	44%	50%	53%
Vrouw	49%	50%	53%	44%	56%	50%	47%
Opleiding							
Geen startkwalificatie	35%	41%	24%	20%	31%	12%	19%
Mbo 2-4	47%	49%	47%	45%	49%	46%	38%
HBO / WO	17%	9%	29%	35%	19%	42%	50%
Leeftijd							
Jonger dan 25 jaar	69%	94%	36%	28%	40%	31%	17%
25 tot 35 jaar	11%	6%	23%	37%	18%	26%	21%
35 tot 45 jaar	5%	<1%	13%	11%	11%	16%	19%
45 tot 55 jaar	5%	<1%	15%	14%	12%	17%	21%
55 tot 67 jaar	6%	0%	14%	10%	19%	10%	18%
67 jaar en ouder	4%	0%	<1%	<1%	<1%	<1%	3%
Sector							
Industrie	5%	3%	7%	12%	5%	5%	4%
Handel	25%	31%	16%	13%	20%	10%	13%
Vervoer en opslag	6%	3%	8%	10%	9%	7%	3%
Horeca	20%	26%	16%	13%	17%	11%	3%
Onderwijs	5%	4%	5%	6%	4%	8%	6%
Gezondheids-en welzijnszorg	13%	11%	19%	10%	17%	26%	9%
Overig	26%	22%	30%	36%	28%	33%	62%

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De kenmerken zijn gebaseerd op de antwoorden van respondenten in de EBB (2022 en 2023) en aangevuld met andere bestanden door het CBS. De antwoorden van de respondenten zijn opgehoogd aan de hand van jaargewichten. Voor de indeling in de leeftijdscategorie geldt de leeftijd van het moment van invullen. Voor sectoren is gebruikgemaakt van de SBI-21 indeling, waarvan de meest voorkomende sectoren bij oproepkrachten zijn gepresenteerd.

Reguliere oproepkrachten die primair afhankelijk zijn van hun nulurencontract hebben veelal geen startkwalificatie of zijn mbo-opgeleid. Van de oproepkrachten die primair van hun oproepbaan moeten leven, heeft 20 procent geen startkwalificatie (mbo 1 of lager), is 45 procent middelbaar opgeleid en 35 procent hbo- of wo-opgeleid. Daarmee ligt het aandeel zonder startkwalificatie en middelbaar opgeleiden hoger dan in de werkzame beroepsbevolking. Ook andere oproepkrachten zijn relatief laag opgeleid. Vooral scholieren en studenten hebben vaak nog geen startkwalificatie, maar dat is een logisch gevolg van hun leeftijd en het feit dat ze

nog onderwijs volgen. Degenen met een oproepbaan als tweede baan hebben juist relatief vaak een startkwalificatie.

Tot slot werken oproepkrachten die primair afhankelijk zijn van hun nulurencontract veelal in de industrie, handel, horeca of in de zorg. Dat heeft te maken met de aard van het werk in deze sectoren, waarin veelal sprake is van pieken en dalen in de productie, een onvoorspelbare vraag en/of minder strenge opleidings- en ervaringsvereisten om het werk te kunnen uitvoeren. Ook andere oproepkrachten werken veelal in deze sectoren. Scholieren en studenten werken veelal in de detailhandel en horeca. Reguliere oproepkrachten zijn daarnaast ook actief in het onderwijs en de zorg. Vooral reguliere oproepkrachten met de oproepbaan als tweede baan werken relatief vaak in de zorg.

3 Kenmerken van oproepbanen

Oproepkrachten werken gemiddeld 12 uur per week in hun oproepbaan. Werkgevers roepen hen doorgaans minimaal vijf dagen van tevoren op en zeggen hen (bijna) nooit weer af als een dienst eenmaal is ingepland. De kennis over de wettelijke oproep- en afzegtermijnen is beperkt onder oproepkrachten.

3.1 Aantal gewerkte uren

Oproepkrachten werken gemiddeld 12 uur per week in hun oproepbaan. Slechts 6 procent van de oproepkrachten werkt voltijds (36 uur of meer) als oproepkracht; ongeveer 60 procent werkt minder dan 10 uur per week. Oproepkrachten die meerdere banen combineren werken gemiddeld 5 uur in een oproepbaan en gemiddeld 22 uur in een andere baan. De oproepbaan is over het algemeen een kleine baan waaruit zij extra inkomen kunnen genereren. De oproepkrachten die enkel een oproepbaan hebben, werken gemiddeld 13 uur in de week.

Tabel 3.1 Gemiddeld werken oproepkrachten 12 uur per week

Gemiddeld aantal uren	Alle oproep-krachten	Student met nuluren-contract	Reguliere oproepkracht met nuluren-contract	Regulier; primaire baan, hoofdkost-winner	Regulier; primaire baan, geen hoofdkost-winner
Totaal in oproepbaan	12	10	15	24	16
Bij meerdere banen:					
In oproepbaan	5	5	6	n.b.	n.b.
In overige baan	22	17	24	n.b.	n.b.
Enkel een oproepbaan:					
In oproepbaan	13	10	18	n.b.	n.b.

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De tabel geeft het gemiddelde aantal werkuren per week als oproepkracht en in een andere baan op basis van de EBB (2022 en 2023). Bij meerdere banen kan een oproepkracht in de primaire baan oproepkracht zijn en in de tweede baan een ander contracttype hebben of andersom. Bij enkel een oproepbaan kan een oproepkracht ook meerdere oproepbanen hebben. De som van het aantal uren in deze twee banen is dan genomen.

Het aantal gewerkte uren varieert sterk tussen verschillende groepen oproepkrachten. Scholieren en studenten werken gemiddeld 10 uur per week, terwijl reguliere oproepkrachten gemiddeld 15 uur per week werken (zie Tabel 3.1). Reguliere oproepkrachten die hoofdkostwinner zijn werken de meeste uren als oproepkracht: gemiddeld 24 uur per week. Ongeveer één op de vier van hen werkt voltijd als oproepkracht (zie Figuur B.1). Reguliere oproepkrachten die geen hoofdkostwinner zijn werken gemiddeld 16 uur per week als oproepkracht. Van hen werkt ongeveer 13 procent voltijd als oproepkracht. Tot slot valt op dat reguliere oproepkrachten die meerdere

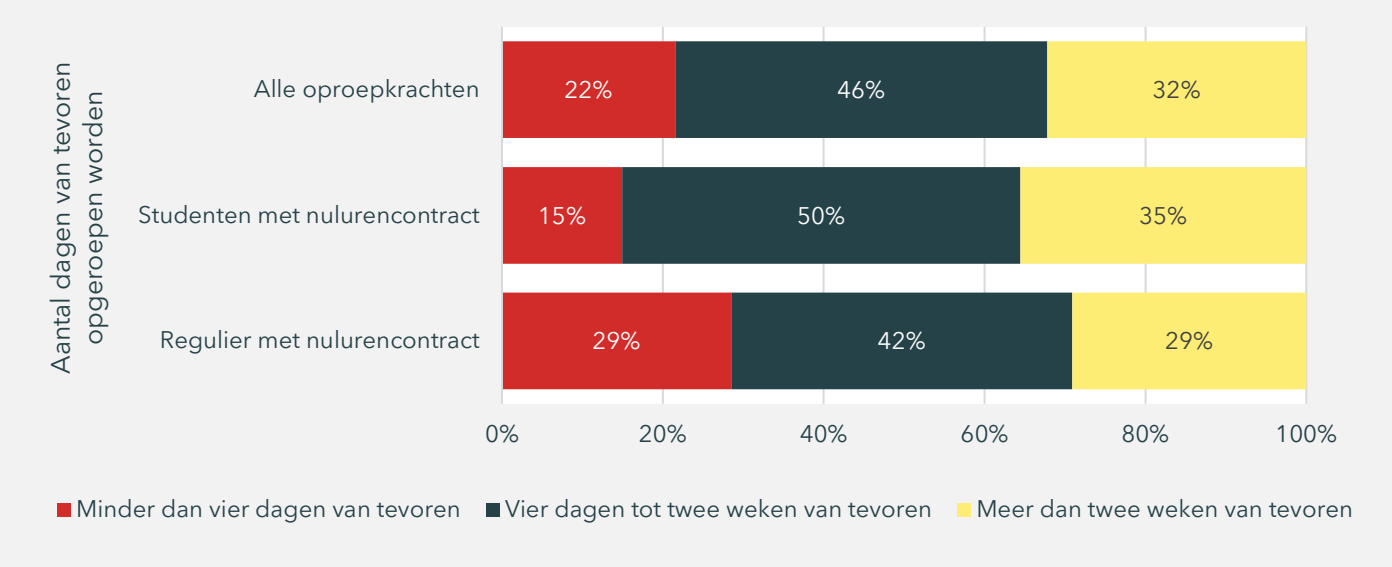
banen combineren de meeste uren maken in hun andere baan. Zij combineren een oproepbaan van gemiddeld 6 uur met een substantiële andere baan, waarin ze gemiddeld 24 uur per week werken.

Een aanzienlijke groep oproepkrachten heeft geen aanbod gekregen om een vast aantal uren te gaan werken. Volgens de in 2020 ingevoerde Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) moeten werkgevers verplicht vaste werkuren aanbieden aan oproepkrachten nadat ze twaalf maanden in dienst zijn. Er zijn echter circa 210 duizend oproepkrachten die langer dan twaalf maanden werkzaam zijn als oproepkracht en geen aanbod van vaste uren hebben gehad.[4] Dat zijn voornamelijk scholieren en studenten (160 duizend) en in mindere mate reguliere oproepkrachten (50 duizend).

3.2 Oproep- en afzegtermijnen

Werkgevers roepen oproepkrachten doorgaans minstens vijf dagen van tevoren op. Sinds de invoering van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) zijn werkgevers verplicht om een oproeptermijn van minimaal vier dagen aan te houden. Toch geeft 22 procent van de oproepkrachten aan dat de werkgever hen minder dan vier dagen van tevoren oproept. Vooral reguliere oproepkrachten melden relatief vaak dat zij korter van tevoren te horen krijgen of zij moeten werken. Scholieren en studenten ontvangen doorgaans langer van tevoren bericht over hun werkuren.

Figuur 3.1 De meeste oproepkrachten horen minimaal vier dagen van tevoren dat zij moeten werken



Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De oproeptermijn is gebaseerd op de antwoorden van respondenten op de EBB-vraag (2022 en 2023): *"Wanneer weet u meestal dat u moet komen werken?"*. Respondenten met het antwoord 'anders' zijn uit de analyse gehaald. De groepen oproepkrachten komen overeen met de gepresenteerde groepen in Tabel 2.1

[4] Het aantal oproepkrachten dat langer dan twaalf maanden werkt en wél een vast urenaanbod heeft gehad is onbekend. Oproepkrachten die een vast urenaanbod krijgen en dit accepteren, werken immers geen wisselende uren meer en zijn daarom niet meer geregistreerd als oproepkracht in de EBB.

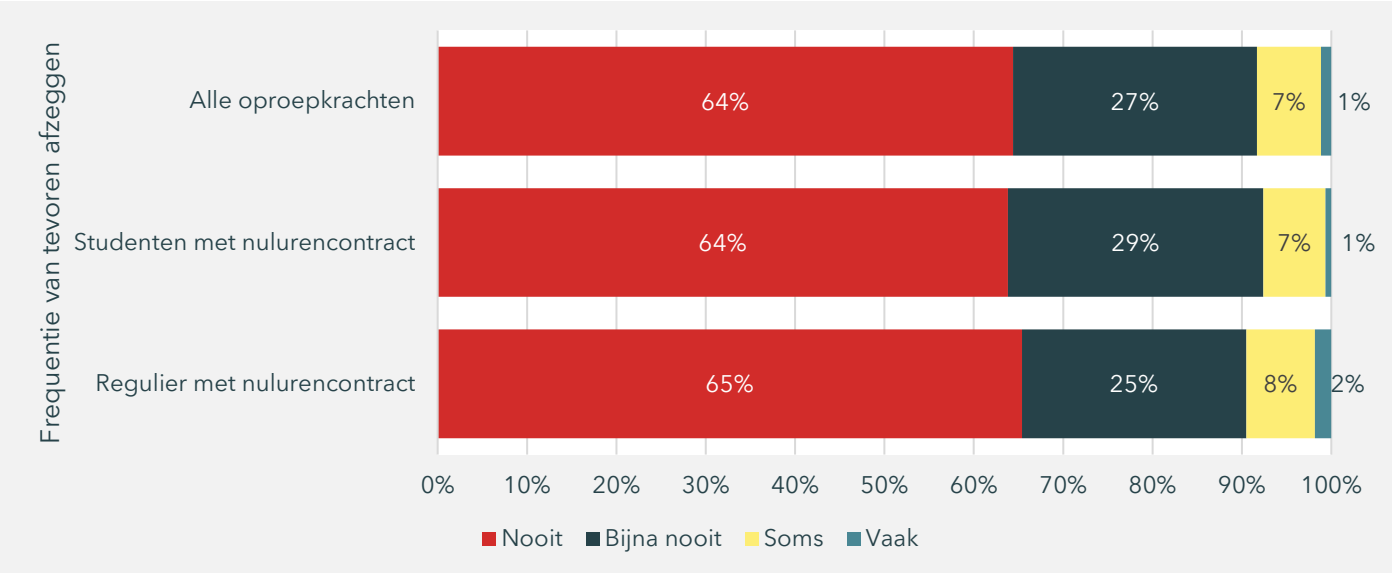
Er lijkt onder oproepkrachten weinig kennis te zijn over de minimale oproeptermijn van vier dagen. Bijna 50 procent van de oproepkrachten is in de veronderstelling dat hun werkgever hen op de dag zelf nog kan vragen om te komen werken. Daarnaast geeft ruim 15 procent aan dat de werkgever hen uiterlijk één dag van tevoren mag oproepen. Slechts 20 procent van de oproepkrachten denkt dat de minimale oproeptermijn vier dagen is.

Afzeggingen van oproepdiensten komen zelden voor. Ongeveer 90 procent van de oproepkrachten geeft aan dat de werkgever hun dienst (bijna) nooit afzegt. Bij 7 procent van de oproepkrachten gebeurt afzeggen soms en bij 1 procent vaak. Afzeggingen komen even vaak voor bij reguliere oproepkrachten als bij scholieren en studenten.

Als er sprake is van een afzegging gebeurt dit veelal binnen de termijn van vier dagen. Bij scholieren en studenten komt het vaker voor dat werkgevers de dienst op dezelfde dag afzeggen dan bij reguliere oproepkrachten. Het is belangrijk op te merken dat er geen wettelijke overtreding is als de werkgever de oproepdienst binnen vier dagen afzegt, maar wel het loon betaalt voor de afgezegde oproepdienst. Het is echter niet bekend of dit daadwerkelijk is gebeurd.

Er lijkt ook weinig kennis te zijn over de minimale afzegtermijn. Slechts 8 procent van de oproepkrachten die weleens worden afgezegd, geeft aan dat de termijn waarin afgezegd mag worden minimaal vier dagen is. Circa 20 procent geeft aan dat afzeggen op de dag zelf nog mag. Reguliere oproepkrachten denken iets vaker dat er minimaal vier dagen van tevoren afgezegd moet worden, namelijk in 11 procent van de gevallen. Een belangrijke notie is dat 64 procent van alle oproepkrachten aangeeft dat afzeggen nooit gebeurt, waardoor de vraag over de minimale afzegtermijn voor hen niet van toepassing is. [5]

Figuur 3.2 Oproepkrachten worden (bijna) nooit van tevoren afgezegd



Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

[5] Bij de oproepkrachten waarbij afzeggen dus voorkomt gebeurt geeft ongeveer een kwart aan dat de termijn waarin afgezegd mag worden minimaal vier dagen is (0,08/(1-0,64)=0,22).

Noot: De afzegtermijn is gebaseerd op de antwoorden op EBB-vraag (2022 en 2023): *''Hoe vaak is het voorgekomen dat uw werkgever van tevoren afgezegd heeft?"*. Respondenten die in de voorgaande vraag aangeven dat hun werkgever een verzoek niet mag afzeggen zijn op nooit gezet. De groepen oproepkrachten komen overeen met de gepresenteerde groepen in Tabel 2.1.

Werkgevers sturen oproepkrachten zelden naar huis bij te weinig werk. Volgens oproepkrachten geeft 88 procent van de oproepkrachten aan dat de werkgever hen (bijna) nooit naar huis stuurt bij te weinig werk. De overige oproepkrachten geven aan dat de werkgever hen soms (11 procent) of vaak (1 procent) naar huis stuurt. Scholieren en studenten ervaren iets vaker dat de werkgever hen naar huis stuurt bij te weinig werk dan reguliere oproepkrachten (Tabel 3.2).

Als de werkgever oproepkrachten naar huis stuurt bij te weinig werk, krijgen zij meestal niet betaald voor de uren die zij stonden ingepland. Van de oproepkrachten die weleens naar huis worden gestuurd, ontvangt 73 procent geen loon voor de ingeplande, maar niet gewerkte, uren. Ongeveer 13 procent ontvangt gedeeltelijk loon. Slechts 14 procent ontvangt het volledige loon. Reguliere oproepkrachten ontvangen vaker loon dan scholieren en studenten.

Tabel 3.2 Oproepkrachten worden niet vaak naar huis gestuurd bij te weinig werk

	Alle oproepkrachten	Student met nulurencontract	Reguliere oproepkracht met nulurencontract
Frequentie naar huis gestuurd			
Vaak	1%	1%	2%
Soms	11%	12%	8%
Bijna nooit	23%	27%	17%
Nooit	65%	59%	73%
Wel eens naar huis gestuurde oproepkrachten			
Niet betaald bij naar huis sturen	73%	77%	71%
Gedeeltelijk betaald bij naar huis sturen	13%	12%	14%
Helemaal betaald bij naar huis sturen	14%	11%	15%

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De gegevens komen uit de EBB-vragen (2022 en 2023): *''Hoe vaak is het voorgekomen dat uw werkgever u naar huis heeft gestuurd bij te weinig werk?"* en *''Kreeg u de uren die u voor die dat stond ingepland dan wel uitbetaald?"*. De groepen oproepkrachten komen overeen met de gepresenteerde groepen in Tabel 2.1

4 Voorkeuren van oproepkrachten

Oproepkrachten hebben doorgaans beperkt behoefte aan meer werkzekerheid, maar waarderen juist de flexibiliteit van het nulurencontract. Uitzonderingen vormen oproepkrachten voor wie de oproepbaan de primaire inkomstenbron is. Nodeloze beschikbaarheid komt weinig voor.

4.1 Werkzekerheid

Eerder onderzoek naar de voorkeuren van oproepkrachten voor werkzekerheid is beperkt. Het beperkt beschikbare onderzoek laat zien dat oproepkrachten de flexibiliteit in werkuren waarderen en graag behouden. Oproepkrachten in de detailhandel en in de zorg werken liever een wisselend aantal uren dan een vast aantal uren in de week (Van Kesteren & Doeve, 2023; Maurits et al., 2013). Zij behouden graag flexibiliteit om hun oproepdiensten te plannen rondom andere werkzaamheden en bezigheden. Er is wel een groot verschil in voorkeuren tussen onderwijsvolgenden en andere oproepkrachten: niet-onderwijsvolgende oproepkrachten in de detailhandel willen juist wél liever een vast aantal uren in de week werken. Verder hebben oproepkrachten in de detailhandel een voorkeur voor werkzekerheid in de contractduur: zij geven een lichte voorkeur aan voor een contract voor onbepaalde tijd dan voor een contract voor bepaalde tijd (zie Box 4.1 voor meer informatie).

Box 4.1 Eerder onderzoek naar voorkeuren oproepkrachten

Er is nog beperkt onderzoek uitgevoerd naar de voorkeuren van oproepkrachten in het algemeen in Nederland. Wel zijn er twee studies uitgevoerd die zich richten op oproepkrachten in specifieke sectoren.

Detailhandel
Recent hebben Van Kesteren et al. (2023) onderzoek gedaan naar de voorkeuren van oproepkrachten in de detailhandel. Hiervoor is een discreet keuze-experiment uitgevoerd onder 493 oproepkrachten in de detailhandel. De oproepkrachten zijn voornamelijk onderwijsvolgenden (84 procent van de oproepkrachten) die een bijbaan in de detailhandel combineren met hun studie of school.

Met het keuze-experiment zijn de voorkeuren van oproepkrachten voor verschillende aspecten van het werk achterhaald, zoals uurloon, vaste of flexibele werkuren per week, gemiddeld aantal werkuren per week, contractduur en het doorgeven van beperkingen in de beschikbaarheid. Hieruit blijkt dat oproepkrachten liever flexibel blijven werken dan een vast aantal uren per week werken. Ze willen een compensatie van zes procent in hun uurloon als ze naar vaste uren moeten overstappen. Er is wel een groot verschil in voorkeuren tussen onderwijsvolgenden en niet-onderwijsvolgenden: niet-onderwijsvolgenden willen juist wél liever een vast aantal uur in de week werken.

Verder houden oproepkrachten liever niet meer tijd vrij dan ze daadwerkelijk moeten werken. Het gaat hier om situaties waarin de werkgever een werknemer vraagt om een bepaald tijdvak te blokken in de agenda, omdat de werkgever nog niet precies weet welke uren de werknemer exact nodig is op de werkvloer. Op dit moment komt dit nog weinig voor: slechts één op de vier oproepkrachten moet méér tijd vrijhouden dan de werknemer daadwerkelijk werkt. Oproepkrachten hebben hier wel minder moeite mee dan werknemers met vaste of tijdelijke contracten. Zij willen bijvoorbeeld vier procent meer uurloon ontvangen als ze 160 procent van hun daadwerkelijke werktijd moeten vrijhouden, terwijl werknemers met vaste en tijdelijke contracten hier respectievelijk 12 en 13 procent uurlooncompensatie voor willen ontvangen.

Tot slot hebben oproepkrachten in de detailhandel net iets liever een contract voor onbepaalde tijd dan een contract voor bepaalde tijd (bijvoorbeeld een één- of tweejarig contract). Zij hebben hier zo'n drie procent van hun uurloon voor over. Oproepkrachten vinden andere arbeidsvoorwaarden echter veel belangrijker dan een contract voor onbepaalde tijd, zoals flexibele werkuren en het laat kunnen doorgeven van beperkingen in de beschikbaarheid.

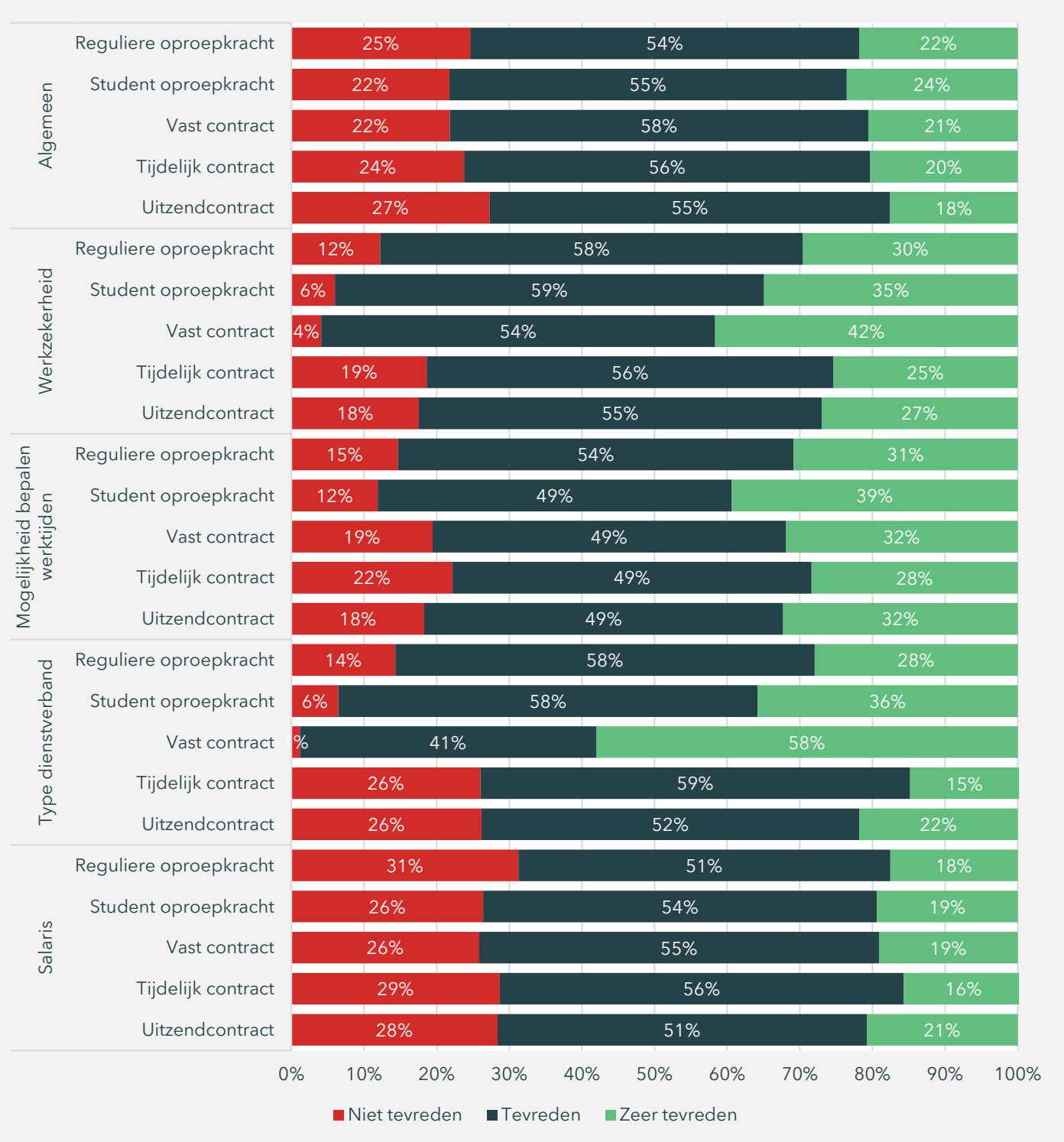
Zorg
Maurits et al. (2013) hebben onderzoek gedaan onder ruim 158 oproepkrachten die werken in de verpleging en verzorging. Van de oproepkrachten vindt ruim de helft (55 procent) de voordelen van een flexibel dienstverband groter dan de nadelen. De vrijheid om werktijden zelf te bepalen en de afwisseling in werkplek lijken op te wegen tegen de inkomensonzekerheid van flexibel werken. Maar niet iedereen is tevreden: twaalf procent vindt de nadelen groter dan de voordelen en één op de drie oproepkrachten (34 procent) kan minder uren werken dan gewenst. Een kwart (24 procent) vindt het moeilijker zijn/haar kennis en vaardigheden op peil te houden en een derde (35 procent) mist de vaste collega's en het werken in teamverband.

Ook uit de enquête onder oproepkrachten blijkt dat oproepkrachten over het algemeen tevreden zijn over hun werkzekerheid en contract. Slechts één op de tien reguliere oproepkrachten en één op de twintig scholieren en studenten met een oproepcontract zijn niet tevreden over hun werkzekerheid (zie Figuur 4.1). Ditzelfde geldt voor de tevredenheid over de contractvorm. Daarmee zijn oproepkrachten over het algemeen tevredener met hun werkzekerheid en contractvorm dan mensen met tijdelijke contracten en uitzendcontracten, maar wel iets minder tevreden dan degenen met een vast contract. Vooral de mogelijkheid om zelf de werktijden te bepalen lijkt onder oproepkrachten groter te zijn dan voor anderen, terwijl zij over het algemeen iets minder tevreden zijn over hun salaris.

Over het algemeen hebben oproepkrachten er ook geen behoefte aan om meer uren te werken. Van alle oproepkrachten is 68 procent tevreden met het aantal uren dat zij werken en geeft 23 procent aan meer te willen werken. Scholieren en studenten zijn gemiddeld iets vaker tevreden met het aantal uren dat zij werken dan reguliere oproepkrachten. De groep reguliere oproepkrachten met een oproepcontract als primaire baan is het minst vaak tevreden met het aantal uren; 30 procent geeft aan liever meer uren te willen werken.

De focusgroepen onderschrijven dat de meeste oproepkrachten beperkt behoefte hebben aan meer zekerheid over het aantal werkuren, maar juist de flexibiliteit van het oproepcontract waarderen. Veel oproepkrachten geven aan hun oproepbaan te combineren met andere werkzaamheden. Vaak is voor hen de oproepbaan een tweede, kleinere baan van waaruit zij extra inkomen kunnen genereren. Deze oproepkrachten hebben bewust gekozen voor een nulurencontract zodat ze meer flexibiliteit hebben en de oproepwerkzaamheden beter kunnen combineren met hun reguliere hoofdbaan. Ook oproepkrachten voor wie de oproepbaan wel de voornaamste inkomensbron is, maar waarvan de partner de hoofdkostwinner is, hebben vaak bewust voor de flexibiliteit van het nulurencontract gekozen. Dit geeft hen de mogelijkheid om werk makkelijker te combineren met bijvoorbeeld de zorg voor kinderen. Voor deze oproepkrachten is het minder problematisch als er een periode minder werk beschikbaar is, omdat ze kunnen terugvallen op het salaris van hun hoofdbaan of dat van hun partner.

Figuur 4.1 Werknemers met oproepcontracten zijn over het algemeen tevreden over hun werkzekerheid en contractvorm



Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De figuur is gebaseerd op gegevens van de NEA (2022) en de SECM (2022). In totaal hebben ongeveer 1.100 reguliere oproepkrachten (geen student en tot AOW-leeftijd), 1.600 student-oproepkrachten, 22.000 vaste werknemers, 1.400 tijdelijke werknemers en 1.200 uitzendkrachten deze vragen in de NEA beantwoord.

Uitzonderingen vormen oproepkrachten die in hun levensonderhoud moeten voorzien met hun oproepbaan. Een kleinere groep oproepkrachten geeft tijdens de focusgroepen aan dat zij voornamelijk afhankelijk zijn van hun oproepbaan voor hun levensonderhoud. Voor hen zorgen de schommelingen in werkuren voor onzekerheid en stress. Zij zouden graag meer structuur en duidelijkheid willen over het aantal uren dat ze per periode kunnen werken, zodat ze zeker weten dat ze aan het eind van de maand hun vaste lasten kunnen betalen. Een groot deel van hen zou daarom de voorkeur geven aan een contract waarin een minimumaantal werkuren is vastgelegd.

"Deze week heb ik een gesprek met mijn leidinggevende over de verlenging van mijn contract. Ik ga niet weer tekenen voor een nulurencontract. De afgelopen zes maanden hebben ze mij wel gewoon standaard ingeroosterd voor drie dagen, maar wie zegt dat ze dat weer gaan doen de aankomende zes maanden? Dan ga ik gewoon op zoek naar wat anders."

"Ik probeer zoveel mogelijk uren te krijgen. Ik vraag regelmatig of ik nog ergens kan bijspringen omdat ik zo weinig uren heb gekregen. Maar ze hebben niet meer dan dat ze hebben. De diensten moeten gelijk verdeeld worden onder alle oproepkrachten."

"Het einde van de maand komt ook weer dichtbij, dus dan komen de vaste lasten er ook aan. Ik probeer al heel mondjesmaat te vragen voor meer uren, maar mijn leidinggevende kan ook niet twee personen hetzelfde werk laten doen. Voorheen waren mijn vrouw en ik aan het oriënteren om misschien een huis te kopen, maar dat gaat natuurlijk niet meer met een nulurencontract."

De zekerheid die oproepcontracten zoeken zit meer in het contract voor onbepaalde tijd dan in het aantal werkuren. De meeste oproepkrachten in de focusgroepen hebben een oproepcontract voor bepaalde tijd. Een deel van hen geeft aan dat zij geen uitzicht hebben op een contract voor onbepaalde tijd. Bij de bedrijven waar zij werken is het gebruikelijk om na drie tijdelijke contracten een half jaar uit dienst te moeten (de tussenpoos) om daarna weer bij dezelfde werkgever te kunnen werken. Hierdoor hoeven werkgevers geen vast contract aan te bieden. De meeste oproepkrachten geven daarom in de focusgroepen aan voorkeur te hebben voor een contract voor onbepaalde tijd. Dat is in lijn met eerder onderzoek van Van Kesteren & Doeve (2023) in de detailhandel, waar oproepkrachten ook het contract voor onbepaalde tijd verkiezen boven het contract voor bepaalde tijd.

"Ik werk alleen in de examenperiodes. Nu is de school dicht en heb ik twee maanden geen diensten. Maar in november moet ik eruit, dan heb ik drie contracten uitgediend. Dan kan ik zes maanden later, volgend jaar, weer beginnen."

4.2 Nodeloze beschikbaarheid

Nodeloze beschikbaarheid kan het moeilijk maken voor oproepkrachten om hun werk te combineren met andere activiteiten, zowel op het werk als in hun privéleven. Een oproepkracht kan tijdens de tijd die hij of zij moet vrijhouden geen andere activiteiten inplannen. Als de oproepkracht niet wordt opgeroepen in de vrijgehouden tijd, dan is er sprake van nodeloze beschikbaarheid. De oproepkracht heeft dan onnodig tijd vrijgehouden die ook besteed had kunnen worden aan ander werk of privé-activiteiten, zoals mantelzorg, opvang van en zorg voor kinderen.

In de focusgroepen geven echter weinig oproepkrachten nodeloos beschikbaar te moeten zijn. De meeste oproepkrachten hoeven geen dagdelen vrij te houden om oproepbaar te zijn. Ze kunnen zelf aangeven wanneer ze

beschikbaar zijn en krijgen vaak ruim van tevoren te horen wanneer ze zijn ingepland. Daarnaast zijn er oproepkrachten die met hun werkgever vaste werktijden hebben afgesproken, hoewel dit niet officieel in hun contract is vastgelegd. Hierdoor weten ze elke week op welke momenten ze moeten werken en kunnen ze voor de overige dagen andere afspraken maken. Slechts een klein deel van de oproepkrachten moet blokken vrijhouden voor een mogelijke oproepdienst en hoort soms pas op het laatste moment of ze moeten komen werken. Dat blijkt ook uit onderzoek van Van Kesteren & Doeve (2023) in de detailhandel.

"Ik heb een nulurencontract, maar werk standaard 24 uur in de week. Dat heb ik met de werkgever afgesproken, maar is niet op papier vastgelegd. Tot nu toe ben ik tevreden. Als ik gewoon drie dagen in de week word ingepland, dan is het oké."

"Ik geef altijd één of twee maanden van tevoren op wat mijn beschikbaarheid is. Meestal krijg ik vier weken van tevoren te horen wanneer ik ingeroosterd word. Als ik een dienst aangeboden krijg en ik wil niet of ik heb wat anders, dan zeg ik gewoon tijdig af."

5 Aansluiting voorkeuren bij conceptwet

Het beoogde bandbreedtecontract is vooral van meerwaarde voor een minderheid van oproepkrachten die primair afhankelijk is van het nulurencontract voor hun levensonderhoud. Voor de meeste oproepkrachten is de oproepbaan echter niet de primaire inkomstenbron. Zij ervaren het bandbreedtecontract als een belemmering van hun flexibiliteit.

De beoogde wet vervangt nulurencontracten voor bandbreedtecontracten. Met een bandbreedtecontract krijgen oproepkrachten zekerheid over het minimaal aantal uren dat de werkgever hen moet oproepen en daarmee ook over het minimuminkomen in een bepaalde periode. Daarentegen moeten oproepkrachten met een bandbreedtecontract wel een aantal uren boven het aantal minimale uren beschikbaar blijven voor de werkgever. Het kabinet wil de bandbreedte vastleggen met een hard percentage, namelijk: maximaal 130 procent van het minimale aantal uren. Werkgevers en oproepkrachten moeten de tijdstippen van beschikbaarheid van tevoren overeenkomen.[6] Buiten deze vooraf bepaalde tijdstippen mogen oproepkrachten de oproep weigeren. Voor scholieren en studenten die maximaal gemiddeld 16 uur per week op jaarbasis werken, blijft de mogelijkheid tot nulurencontracten bestaan.

Het bandbreedtecontract is van meerwaarde voor een minderheid van reguliere oproepkrachten die primair afhankelijk zijn van het nulurencontract voor hun levensonderhoud. Dit zijn in totaal ongeveer 50 duizend oproepkrachten (23 procent van alle reguliere oproepkrachten). In de focusgroepen geven zij aan dat een minimum urenaantal van meerwaarde is, onder meer omdat ze momenteel stress ervaren door wisselende werkuren en problemen ervaren met het betalen van hun vaste lasten. Daarnaast zouden ze hun oproepbaan gemakkelijker kunnen combineren met een tweede baan, doordat duidelijk is wanneer de werkgever hen wel en niet kan oproepen. Dit kan leiden tot meer economische zelfstandigheid van de oproepkrachten.

Echter vreest deze groep dat werkgevers hun contract niet verlengen of een te laag minimumaantal uren instellen. In de focusgroepen geven zij aan bang te zijn dat werkgevers geen minimumaantal uren willen vastleggen. Dat kan leiden tot baanverlies. Daarnaast verwachten zij dat werkgevers die wel oproepkrachten in dienst nemen, het minimumaantal uren zo laag mogelijk zullen vaststellen om te voorkomen dat zij door moeten betalen als er geen werk is. Hierdoor zou er nauwelijks iets veranderen ten opzichte van het huidige nulurencontract. De beoogde wet neemt deze zorgen deels weg doordat de werkgever verplicht na 12 maanden een aanbod moet doen voor verhoging van het minimumaantal uren als er structureel meer is gewerkt dan 130 procent van het minimumaantal uren. Dit sluit echter niet uit dat de werkgever gedurende het eerste jaar een zeer laag aantal uren kan vastleggen. Een aantal oproepkrachten pleit daarom in de focusgroepen voor een ondergrens aan het minimumaantal uur dat werkgevers kunnen vastleggen.

---

6 Als er structureel meer wordt gewerkt dan die 130 procent, dan volgt na 12 maanden een aanbod tot aanpassing van de arbeidsomvang in het contract. De mogelijkheid om loon niet door te betalen wanneer er geen werk is, kan niet meer worden afgesproken in de cao.

"Ik word er niet warm van. Die werkgever gaat het liefst gewoon een halfuurtje vastzetten. Vanuit hen begrijp ik het ook. Ze willen zichzelf niet in de vingers snijden. Maar je hebt er als oproepkracht niks aan."

"Ik vind dat ze het minimumaantal uur veel hoger moeten zetten. Dat je financieel zelfstandig kan zijn en jezelf zou kunnen redden. Dat je gewoon je huur zou kunnen betalen en normaal boodschappen kan doen. Als een oproepkracht van dat minimumaantal uren af wil wijken, dan moet die ruimte er ook zijn. Maar in principe moet een werkgever het minimumaantal uur aanbieden."

De meerderheid van de reguliere oproepkrachten heeft echter weinig behoefte aan meer zekerheid over het aantal werkuren. Reguliere oproepkrachten die naast hun oproepbaan als tweede baan hebben, of die thuis geen kostwinner zijn, zijn over het algemeen tevreden met hun huidige situatie. Dit betreft 180 duizend oproepkrachten (78 procent van alle reguliere oproepkrachten met nulurencontract). Zij geven in de focusgroepen aan veelal bewust te kiezen voor een nulurencontract. Daarom willen zij geen minimumaantal uren per periode vastleggen. Liever behouden zij de vrijheid om hun werktijden per periode aan te passen aan hun andere (betaalde of onbetaalde) activiteiten.

Tot slot lijkt er beperkt sprake te zijn van nodeloze beschikbaarheid onder oproepkrachten. De meeste oproepkrachten geven in de focusgroepen aan geen dagdelen vrij te houden om oproepbaar te zijn. Vaak werken zij op vaste momenten in de week of horen ze bijtijds of ze op beschikbare dagdelen ook moeten werken. Ook hebben ze de vrijheid om diensten te weigeren als ze het een keer drukker hebben. Hierdoor is de oproepbaan goed te combineren met andere activiteiten. Zij geven aan liever geen 30 procent extra uren boven het minimumaantal te willen vrijhouden voor mogelijke oproepdiensten. Dit belemmert hun flexibiliteit en betekent een achteruitgang ten opzichte van hun huidige situatie. Sommige oproepkrachten geven in de focusgroepen aan dat er een vergoeding zou moeten staan tegenover het vrijhouden van dagdelen zonder dat men wordt opgeroepen.

"De 30 procent extra beschikbaarheid vind ik oké, maar niet tegen nul betaald. Dus niet betaald als ze niet ingevuld worden. Voor je beschikbaarheid moet je ook betaald krijgen. Als ik vandaag als reserve weggestuurd word, krijg ik de helft betaald. Ik vind dat dat hier ook moet gelden. Je kan niet mensen vastleggen en zeggen: je krijgt geen uren maar je krijgt ook niet betaald. Dan moet er minimaal een vergoeding van 30 procent tegenover staan."

Referenties

Kesteren, J. van & Doeve, T. (2023). Oproepkrachten in detailhandel hoeven geen vaste uren. *Economische Statistische Berichten*, 3 mei 2023

E.E.M. Maurits, A.J.E. de Veer & A.L. Francke. Ruim de helft van de interne oproepkrachten in de verpleging en verzorging vindt voordelen van flexibel dienstverband groter dan nadelen. Utrecht: NIVEL, 2013

Bijlage A Onderzoeksverantwoording

Focusgroepen

In juni 2024 vonden drie focusgroepen plaats met elk vijf of zes nulurencontracters, exclusief scholieren en studenten. De focusgroepen duurden elk anderhalf uur. Tijdens de focusgroepen werden de uitdagingen met betrekking tot bestaans-, inkomens- en roosterzekerheid besproken. We vroegen onder andere naar de mate waarin zij konden leven van hun inkomen als oproepkracht, in hoeverre zij belemmeringen ervoeren in de praktijk als gevolg van een wisselend inkomen (in termen van het verkrijgen van een huis of het afsluiten van een lening) en de mate waarin zij langer beschikbaar moesten zijn voor de werkgever dan ze daadwerkelijk werkten. Ook vroegen we naar de gevolgen van eventuele onnodige beschikbaarheid op de keuzes die zij (konden) maken in het inplannen van ander werk of privé-activiteiten. Dergelijke inzichten geven een beeld van de uitdagingen die oproepkrachten ervoeren. Tot slot werden de plannen uit het wetsvoorstel 'Meer zekerheid flexwerkers' gepresenteerd en werd getoetst in hoeverre deze plannen aansloten bij hun behoeften.

Tabel A.1 biedt een overzicht van de deelnemers. Het gaat om een diverse groep qua leeftijd, geslacht, beroep, sector en opleidingsniveau. Zo is één derde 35-min, één derde 35-50 en één derde 50-plus. Ook is de helft man en de helft vrouw en beoefenen de oproepkrachten verschillende beroepen uit in verschillende sectoren. Hiermee beogen we een divers beeld te krijgen van de voorkeuren van oproepkrachten.

Voor de werving van de nulurencontracters is Bureau Fris ingeschakeld. Dit bureau heeft ervaring met de organisatie en werving voor focusgroepen. De focusgroepen vonden plaats bij hun locatie in Amsterdam. Deelnemers kregen als beloning voor deelname een voucher van 55 euro. Tijdens de focusgroepen werden koffie, thee en snacks geserveerd.

Tabel A.1 Overzicht deelnemende oproepkrachten

	Geslacht	Leeftijd	Beroep	Sector	Opleiding
Maandag 15 juli	Vrouw	59	Yoga docent	Sport	HBO
	Vrouw	31	Stewardess	Luchtvaart	HBO
	Man	65	Surveillant/Eigen bedrijf	Hogescholen/Universiteiten/ Export - groothandel	VWO
	Man	43	Restaurants, keuken, bar	Horeca	MBO
	Vrouw	30	Ambulante zorg	Zorg- en welzijn	HBO
	Man	33	Bezorger	Horeca	WO
Maandag 15 juli	Man	32	Tankstation medewerker/ Eigenbedrijf	Autobranche/detail handel	MBO 4
	Man	63	Sales medewerker	Groothandel	MBO 4
	Vrouw	47	Verzorgende IG	Zorg	HBO
	Man	44	Koerier auto onderdelen	Transport	MBO

Woensdag 17 juli	Vrouw	50	Medewerker sportfiguur	Overheid	HBO
	Vrouw	61	Medewerker detailhandel	Detailhandel	MBO
	Vrouw	61	Algemeen medewerker Koffietent	Horeca	VWO
	Vrouw	67	Surveillant	Onderwijs	MBO
	Man	27	Bijlesdocent	Onderwijs	WO
	Man	35	Medewerker Restaurant	Horeca	WO
	Man	27	Schrijver	Zakelijke dienstverlening	Middelbaar onderwijs
	Vrouw	34	Medewerker detailhandel	Detailhandel	MBO

Analyse Enquête Beroepsbevolking in CBS Microdata

We hebben verschillende persoonskenmerken, baankenmerken en kenmerken van oproepbanen in kaart gebracht aan de hand van de Enquête Beroepsbevolking (EBB) uit 2022 en 2023. De EBB is een roterend panelonderzoek met vijf peilingen, waaraan jaarlijks ruim 200 duizend personen deelnemen. Deelnemers zijn tussen de 14 en 90 jaar oud en beantwoorden onder andere verscheidene vragen over hun werksituatie. De enquêteresultaten zijn beschikbaar in de beveiligde Microdata-omgeving van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De specifieke vragen over oproepkrachten zijn normaal gesproken niet openbaar beschikbaar in de CBS Microdata, maar deze zijn voor SEO beschikbaar gemaakt in het kader van dit onderzoek.

Respons

In 2023 hebben in totaal 2.791 oproepkrachten in 2022 en 3.262 de enquête ingevuld. Binnen de groep oproepkrachten onderscheiden we de volgende groepen:

- Scholieren/studenten: onderwijsvolgenden die naast hun studie of school werken als oproepkracht;
- Oproepkrachten die de AOW-leeftijd hebben bereikt;
- Reguliere oproepkrachten: overige groep oproepkrachten.

Binnen de groep reguliere oproepkrachten maken we onderscheid tussen de volgende groepen:

- Oproepbaan als primaire baan, hoofdkostwinner;
- Oproepbaan als primaire baan, geen hoofdkostwinner;
- Oproepbaan als tweede baan, hoofdkostwinner;
- Oproepbaan als tweede baan, geen hoofdkostwinner.

Deze indeling hebben we gemaakt op basis van verschillende EBB-gegevens:

- Primaire of tweede baan: Als oproepkrachten in de eerste werkkring een oproepcontract hebben, dan is de oproepbaan de primaire baan. De eerste werkkring is de baan waarin de respondent de meeste uren werkt. Als oproepkrachten alleen in de tweede werkkring een oproepcontact hebben, dan is de oproepbaan de secundaire baan;
- Hoofdkostwinner of niet: De hoofdkostwinner is degene die meer dan 50 procent van het huishoudinkomen verdient. Alle alleenstaande oproepkrachten zijn per definitie hoofdkostwinner. Om te bepalen of een samenwonende oproepkracht hoofdkostwinner is, zijn INPATAB-gegevens over het besteedbaar huishoudinkomen en het bruto persoonlijke inkomen van de EBB-respondent gebruikt. Het CBS maakt de

koppeling tussen de EBB-respondent en inkomensgegevens uit de INPTATAB op basis van een anoniem persoonsnummer. Het persoonlijke bruto inkomen is, op basis van de gemiddelde belasting- en premiedruk, omgerekend naar een persoonlijk besteedbaar inkomen. Vervolgens is het ongecorrigeerde besteedbare huishoudinkomen berekend aan de hand van de huishoudsamenstelling, waarbij de equivalentiefactoren van het CBS zijn toegepast. [7] Ten slotte is het persoonlijk besteedbaar inkomen dat door de oproepkracht wordt verdiend als aandeel van het besteedbaar huishoudinkomen berekend. Als dit aandeel boven de 50 procent ligt, wordt de oproepkracht als hoofdkostwinner aangemerkt.

Analyse

Om een representatief beeld te krijgen van álle oproepkrachten in Nederland, maken we gebruik van de ophooggewichten van de EBB. Hoewel de EBB-vragenlijst slechts door een beperkte groep oproepkrachten is ingevuld, kunnen we met behulp van deze gewichten toch uitspraken doen over de totale populatie oproepkrachten in Nederland.

Eerst hebben we een algemeen beeld gegeven van de omvang van de verschillende groepen oproepkrachten (zie hierboven). Dit hebben we apart voor 2022 en 2023 gedaan. De indeling naar verschillende typen oproepkrachten op basis van hoofdkostwinnerschap was alleen mogelijk voor 2022, aangezien de inkomensgegevens voor 2023 nog niet beschikbaar zijn in de INPATAB en EBB.

Vervolgens hebben we voor verschillende groepen oproepkrachten nader inzicht geboden in hun kenmerken. Hiervoor hebben we de EBB-respons van 2022 en 2023 samengevoegd om voldoende 'vulling' te hebben binnen iedere groep om verdere uitsplitsingen te kunnen maken. Doordat de samenstelling en omvang van groepen oproepkrachten vergelijkbaar zijn tussen 2022 en 2023, biedt de samengestelde groep nog steeds een betrouwbaar beeld van de kenmerken van oproepkrachten.

Analyse Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden in CBS Microdata

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van oproepkrachten, maken we gebruik van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2022 (NEA). Deze enquête brengt informatie in kaart op het gebied van arbeidsomstandigheden, arbeidsongevallen, arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden van werknemers. De vragenlijst wordt ingevuld door werknemers van 15 tot en met 74 jaar. Jaarlijks betreft het ongeveer 60 duizend deelnemers. Ook bij de NEA wordt gebruikgemaakt van ophooggewichten om de respons representatief te maken voor de totale werkzame beroepsbevolking.

Respons en analyse

In totaal hebben circa 2.700 oproepkrachten in 2022 de vragen in de enquête over tevredenheid ingevuld. Binnen de groep oproepkrachten onderscheiden we de volgende groepen:

- Scholieren/studenten: onderwijsvolgenden die naast hun studie of school werken als oproepkracht;
- Oproepkrachten die de AOW-leeftijd hebben bereikt;
- Reguliere oproepkrachten: overige groep oproepkrachten.

[7] Bijlagen - Materiële welvaart in Nederland 2020 | CBS

We bepalen wie er onderwijsvolgend is door een koppeling te maken tussen de NEA en de Secmbus. Op basis van de Secmbus weten we wie er ingeschreven staan bij een school of opleiding. Op basis van leeftijd bepalen we of iemand de AOW-leeftijd heeft bereikt.

Omdat de NEA geen informatie bevat over het type oproepcontract, kunnen we alleen uitspraken doen over de tevredenheid van oproepkrachten in het algemeen. We brengen de tevredenheid ook in kaart voor de totale werkzame beroepsbevolking, om inzicht te krijgen in welke aspecten de tevredenheid van oproepkrachten sterk afwijkt van die van andere werknemers.

Voor alle oproepkrachten die de NEA in 2022 hebben ingevuld bekijken we de tevredenheid over de volgende werkaspecten:

- Algemene werktevredenheid;
- Salaris;
- Werkzekerheid;
- Mogelijkheid om zelf werktijden te bepalen;
- Dienstverband/contractvorm.

Bijlage B Aanvullende resultaten

Tabel B.1 Opgehoogde aantallen en aantal respondenten voor verschillende groepen oproepkrachten

	2022		2023	
	Opgehoogde aantal	**Aantal respondenten**	**Opgehoogde aantal**	**Aantal respondenten**
Alle oproepkrachten	**895.000**	**2.840**	**890.000**	**3.262**
Nulurencontract	726.000	2.313	757.000	2.768
Min-maxcontract	27.000	90	11.000	45
Oproepcontract met voorovereenkomst	86.000	263	68.000	254
Onbekend	56.000	174	54.000	195
Oproepkrachten met nulurencontracten	**726.000**	**2.313**	**757.000**	**2.768**
Student/scholier	474.000	1.587	493.000	1.939
Reguliere oproepkrachten	226.000	645	240.000	747
AOW-gerechtigde leeftijd	26.000	81	24.000	82
Reguliere oproepkrachten met nulurencontracten	**226.000**	**645**	**n.b.**	**n.b.**
Oproepbaan als primaire baan, hoofdkostwinner	52.000	130	n.b.	n.b.
Oproepbaan als primaire baan, geen hoofdkostwinner	108.000	312	n.b.	n.b.
Oproepbaan als tweede baan, hoofdkostwinner	33.000	102	n.b.	n.b.
Oproepbaan als tweede baan, geen hoofdkostwinner	33.000	101	n.b.	n.b.

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De indeling van oproepkrachten is gebaseerd op de antwoorden van respondenten in de EBB (2022 en 2023) en aangevuld met andere bestanden, zoals de INPTATAB en de SECM door het CBS. De antwoorden van de respondenten zijn opgehoogd aan de hand van de jaargewichten.

Tabel B.2 Oproepkrachten in de eerste en tweede werkkring

	2022			2023		
	Opgehoogde aantal	**Aandeel**	**Aantal respondenten**	**Opgehoogde aantal**	**Aandeel**	**Aantal respondenten**
Reguliere oproepkrachten met nulurencontracten	**226.000**	**25%**	**645**	**240.000**	**27%**	**747**
Eerste werkkring, zonder baan in de tweede werkkring	154.000	17%	409	160.000	18%	471
Eerste werkkring, met baan in de tweede werkkring	9.000	1%	33	9.000	1%	39
Tweede werkkring	63.000	7%	203	71.000	8%	237

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De indeling van oproepkrachten is gebaseerd op de antwoorden van respondenten in de EBB (2022 en 2023) en aangevuld met andere bestanden, zoals de INPTATAB en de SECM door het CBS. De antwoorden van de respondenten zijn opgehoogd aan de hand van de jaargewichten.

Tabel B.3 Inkomensaandeel van oproepkrachten die geen hoofdkostwinner zijn

	2022		
	Opgehoogde aantal	**Aandeel**	**Aantal respondenten**
Reguliere oproepkrachten met nulurencontracten als primaire baan en geen hoofdkostwinner	**108.000**	**100%**	**312**
0 tot 10 procent van het huishoudinkomen	23.000	21%	68
10 tot 20 procent van het huishoudinkomen	31.000	29%	88
20 tot 30 procent van het huishoudinkomen	25.000	23%	76
30 tot 40 procent van het huishoudinkomen	18.000	17%	48
40 tot 50 procent van het huishoudinkomen	11.000	10%	32
Reguliere oproepkrachten met nulurencontracten als primaire baan en wel hoofdkostwinner	**52.000**	**100%**	**130**
50 tot 60 procent van het huishoudinkomen	14.000	27%	30
60 tot 70 procent van het huishoudinkomen	8.000	15%	20
70 tot 80 procent van het huishoudinkomen	6.000	12%	17
80 tot 90 procent van het huishoudinkomen	6.000	12%	16
90 tot 100 procent van het huishoudinkomen	18.000	35%	47

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Noot: De indeling van oproepkrachten is gebaseerd op de antwoorden van respondenten in de EBB (2022 en 2023) en aangevuld met andere bestanden, zoals de INPTATAB en de SECM door het CBS. De antwoorden van de respondenten zijn opgehoogd aan de hand van de jaargewichten. De berekening van hoofdkostwinner wordt uitgelegd in Bijlage A. Bij oproepkrachten met nulurencontracten als secundaire baan zijn de aantallen te klein om uitsplitsingen naar aandeel in het huishoudinkomen weer te geven.

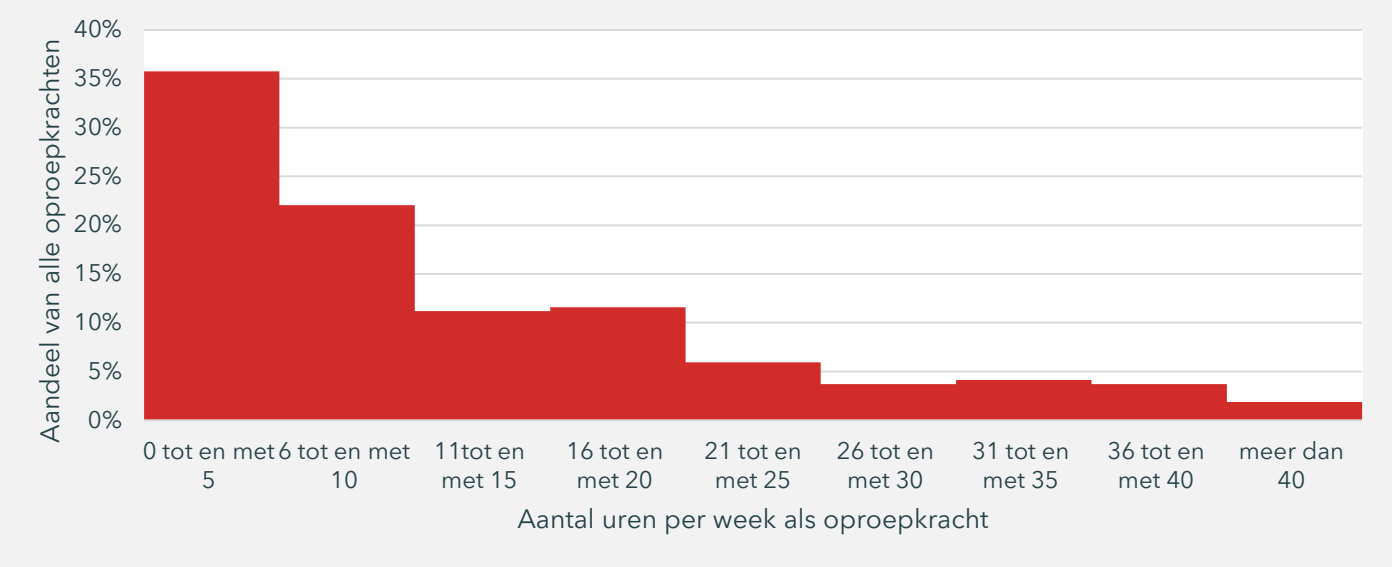
Tabel B.4 Verdeling aantal uren werkzaam per week als oproepkracht

Aantal uur per week	Totaal	Student	Regulier	Regulier; primair, hoofdkost-winner	Regulier; primair, geen hoofdkost-winner
0 tot en met 5	36%	36%	35%	16%	42%
6 tot en met 10	22%	28%	14%	9%[a]	15%
11tot en met 15	11%	14%	8%		16%
16 tot en met 20	12%	11%	12%	10%	23%
21 tot en met 25	6%	5%	9%	14%	17%
26 tot en met 30	4%	2%	6%	10%	12%
31 tot en met 35	4%	3%	6%	16%	8%
36 tot en met 40	4%	1%	8%	19%	7%
meer dan 40	2%	1%	3%	6%	6%

Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek.

Noot: [a] Voor deze groep is 6 tot en met 10 uur gecombineerd met 11 tot en met 15 uur.

Figuur B.1 De meeste oproepkrachten werken minder dan 10 uur per week



Bron: CBS Microdata (2024), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek.

Noot: De figuur geeft de verdeling van het aantal uren per week dat oproepkrachten werken in hun oproepbaan op basis van de EBB (2022 en 2023).

“De wetenschap dat het goed is.”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2024-116
ISBN 978-90-5220-445-1

Informatie & Disclaimer
SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2024 SEO Amsterdam
Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit magazine te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.

Roetersstraat 29
1018 WB Amsterdam

+31 20 399 1255
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl

seo • economisch onderzoek