

# Strategic Decisions Monitor

**WAB nu?**

maart 2020



© KIRC 2020

Niets uit deze publicatie mag geheel of gedeeltelijk  
op enigerlei schriftelijke, elektronische of andere wijze  
openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande toestemming van  
de Stichting Klantinteractie Research Centrum



Opgesteld door  
Stichting Klantinteractie Research Centrum  
[www.kirc.nl](http://www.kirc.nl)  
Nieuwegein, maart 2020

# Sponsors

De Strategic Decisions Monitor is een niet-commercieel initiatief dat mogelijk wordt gemaakt door de volgende sponsors van Stichting KIRC. Wij zijn hen zeer erkentelijk.

# Inleiding

## Stichting KIRC

De Stichting Klantinteractie Research Centrum (afgekort KIRC) is de enige not-for-profit onderzoeksinstelling in Nederland voor klantcontact, klantinteractie en contact centers. KIRC verzamelt kennis over en doet zelfstandig onderzoek naar klantinteractie, met als doel het vergroten van inzichten binnen de sector en het inspireren van de ontwikkeling van klantinteractie en klantenservice.

## Toonaangevend onderzoek in klantinteractie

KIRC genereert kennis en inzichten middels onafhankelijk wetenschappelijk verantwoord en praktijkgericht onderzoek. De door KIRC verzamelde en onderzochte informatie wordt gebruikt door professionals in klantinteractie, customer experience en customer service, zoals contact center managers, marketing professionals, studenten of leveranciers van oplossingen in klantinteractie- en customer service.

## Sponsors en donateurs

Om onderzoeken en evenementen te kunnen organiseren, promoten, het voor belangstellenden betaalbaar te houden en/of extra activiteiten te ontplooiën, maakt KIRC gebruik van de bijdragen van sponsors en donateurs, die de doelstelling van KIRC actief ondersteunen. Zij hebben geen invloed op de onderzoeksresultaten.

## Strategic Decisions Monitor

De Strategic Decisions Monitor (SDM) peilt iedere maand de mening van klantcontactprofessionals over een relevant thema. Het thema wordt bepaald in overleg met sponsors en donateurs van KIRC. De vragenlijst wordt via een korte online survey voorgelegd aan een panel van 500 professionals. Deelnemers aan het onderzoek ontvangen de rapportage in hun mailbox; daarnaast wordt dit onderzoeksrapport gepubliceerd op de website van KIRC ([www.kirc.nl/strategic-decisions-monitor](http://www.kirc.nl/strategic-decisions-monitor))

## Dit onderzoek

De vragenlijst is opgesteld door KIRC. Leden van het SDM panel zijn via e-mail uitgenodigd om aan de online survey mee te doen. Daarnaast konden relaties van onze sponsors en andere belangstellenden de vragenlijst via een algemene link benaderen.

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 18 februari en 8 maart 2020. In totaal hebben 38 klantcontactprofessionals de vragenlijst helemaal ingevuld.

# Samenvatting

## WAB: geen persoonlijke gevolgen, maar wel voor de organisatie

Vrijwel alle deelnemers van het onderzoek zeggen volledig of in grote mate op de hoogte te zijn van de inhoud van de WAB. Negen van de tien verwachten persoonlijk weinig tot geen gevolgen van de invoering van de wet, maar verwachten wel de nodige gevolgen voor de organisatie waarvoor zij werken.

## Belangrijkste gevolgen voor werknemers: betere positie voor flexkrachten

De belangrijkste gevolgen van de invoering van de WAB voor werknemers hebben volgens de deelnemers aan het onderzoek vooral betrekking op een betere positie voor flexibele krachten. Meest genoemd is de garantie dat er na 1 jaar flexibele dienst een vast urencontract moet worden aangeboden. Daarnaast krijgen medewerkers meer grip op hun planning doordat er minimaal 4 dagen tussen oproep en inzet dient te zitten en meer financiële zekerheid omdat iedere medewerker vanaf dag 1 recht heeft op een transitievergoeding.

## Belangrijkste gevolg voor werkgevers: meer flexibiliteit

De gevolgen voor de werkgever zijn totaal anders. Twee derde noemt het feit dat het minder ingewikkeld wordt om iemand te ontslaan als belangrijkste gevolg. Andere veelgenoemde gevolgen zijn de verruiming van de mogelijkheden om een werknemer vaker dan nu het geval is een contract voor bepaalde tijd aan te bieden en de verhoging van de WW premie. Opvallend genoeg noemt slechts 8% de verplichte oproeptermijn van 4 dagen, terwijl dit toch voor organisaties in een sector die veel gebruik maakt van flexibele arbeidskrachten, grote gevolgen zou moeten hebben.

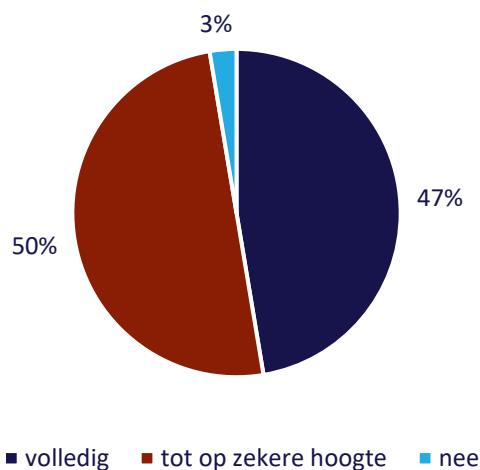
## Organisaties zijn er klaar voor, maar bereikt de WAB het doel?

Een ruime meerderheid denkt dat hun eigen organisatie ten tijde van het onderzoek (medio februari) volledig is ingericht op het voldoen aan de voorwaarden van de WAB. De vraag is wel of de WAB gaat voldoen aan de doelstelling: het in balans brengen van de arbeidsmarkt. 22% denkt dat dit totaal niet het geval zal zijn, 76% denkt dat dit in beperkte mate gaat lukken. Desgevraagd geven de deelnemers de volgende reden hiervoor aan:

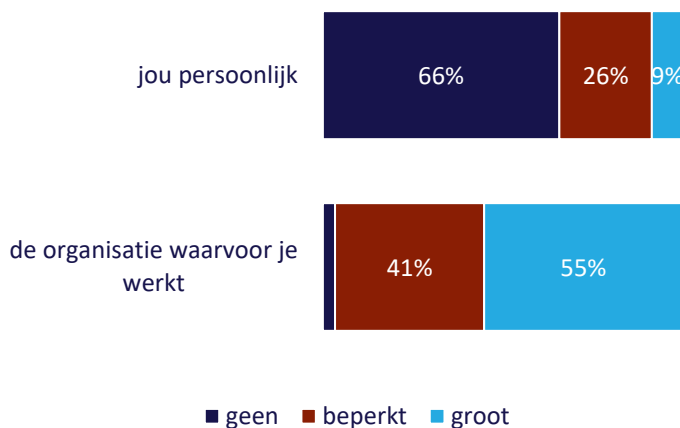
- werkgevers zullen de randen van de wetgeving opzoeken om zoveel mogelijk onder de verplichtingen van de WAB vandaan te komen, wat uiteindelijk niet leidt tot een verbetering van de positie van individuele flex-medewerkers: *'uiteindelijk komen hier ook creatieve workarounds voor'*;
- toename van de prijs van geleverde diensten, omdat als gevolg van de WAB toenemende personeelskosten aan klanten doorbelast gaan worden: *'De wet heeft een enorme impact op circa 2M werknemers en zal leiden tot of een grote verhoging van de kostenposten van flexibele dienstverlening en daardoor a) hogere prijzen van diensten en b) meer overcapaciteit bij bedrijven door het overgaan op vast personeel'*;
- een verzwakking van de positie van met name ZZP'ers: *'bepaalde groepen zzp-ers zullen juist "last" krijgen van de wab. werkgevers zullen terughoudender worden met "aannemen" van flexwerkers.'*

# Resultaten

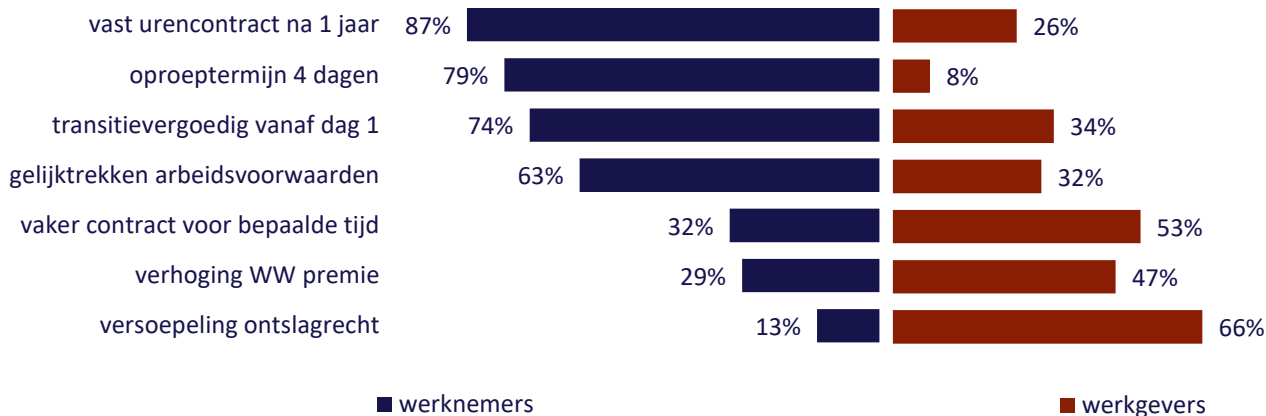
## Op de hoogte van WAB?



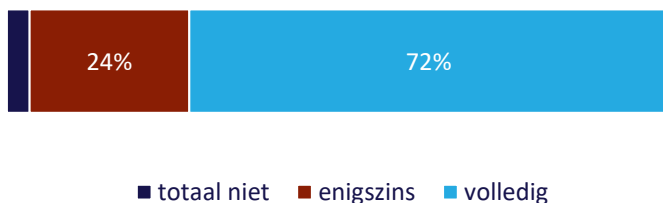
## Impact van de WAB voor...



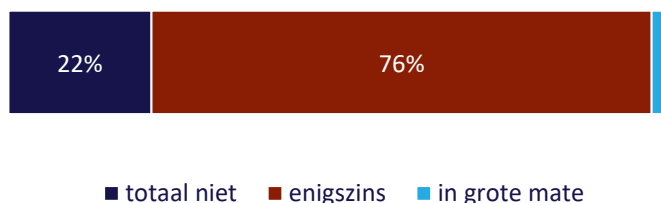
## Belangrijkste gevolgen van de WAB voor..



## Voldoet organisatie aan WAB?



## Voldoet WAB aan doelstelling?

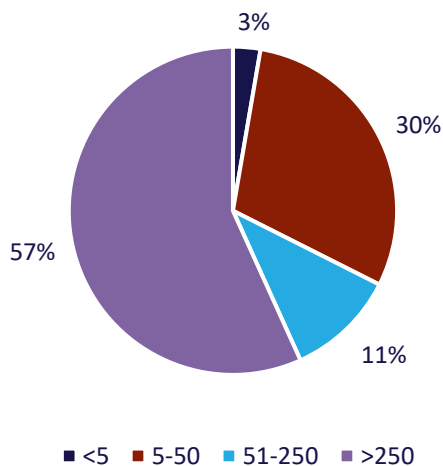


# Respondenten

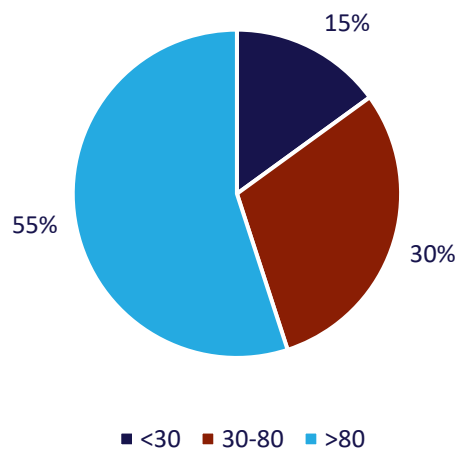
## Sector



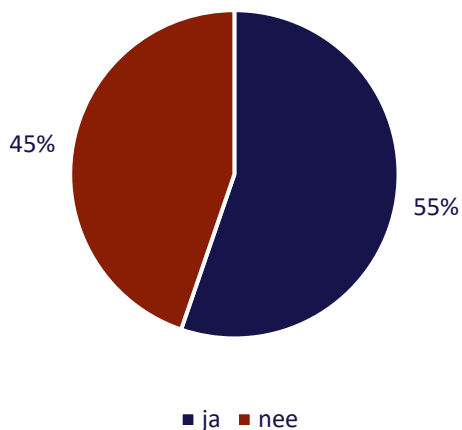
## Aantal medewerkers



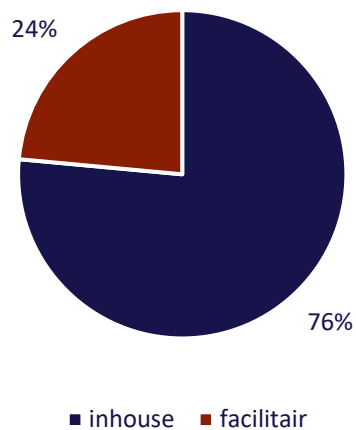
## Aantal werkplekken in KCC



## Werkt in KCC



## Type



# Donateur of sponsor worden?

**U kunt de Stichting KIRC op de volgende manieren steunen:**

**Ik word donateur voor € 260,- per jaar (excl. BTW)**

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar één exemplaar van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm.

**Ik word donateur voor € 500,- per jaar (excl. BTW)**

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar twee exemplaren van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm. Daarnaast heb ik recht op een uur advies vanuit KIRC op een specifiek thema in klantcontact.

**Ik word donateur voor € 1.000,- per jaar (excl. BTW)**

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar drie exemplaren van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm. Daarnaast heb ik recht op een uur advies vanuit KIRC op een specifiek thema in klantcontact en krijg ik 15% korting op één Quick Scan van uw Customer Service per jaar.

**Ik word sponsor**

Aanvullend op bovenstaande voordelen, krijg ik meerdere exemplaren van de onderzoeksresultaten in boekvorm, een vermelding van het logo van mijn organisatie op de website van de Stichting KIRC, in alle gepubliceerde onderzoeksresultaten en de rapportages van de Strategic Decisions Monitor. Wij nemen graag contact met u op over de vele mogelijkheden!

Ja, ik word donateur van de Stichting KIRC en heb hierboven aangekruist in welk donateurschap ik geïnteresseerd ben:

Naam: \_\_\_\_\_  
 Organisatie: \_\_\_\_\_  
 Straat/Postbus: \_\_\_\_\_  
 Postcode/Woonplaats: \_\_\_\_\_  
 Telefoonnummer: \_\_\_\_\_  
 E-mail adres: \_\_\_\_\_

Vul uw gegevens in en stuur dit formulier naar:

Stichting KIRC, Vreeswijksestraatweg 22, 3432 NA NIEUWEGEIN.

Of via e-mail aan: [info@kirc.nl](mailto:info@kirc.nl).



# Strategic Decisions Monitor



**PEAK-IT**  
Your career is our priority