



Sarphati[®]

ARBEIDSBEMIDDELING DEEL 2

voor consulent commerciële arbeidsbemiddeling

profieldeel | leerwerkboek | vakkennis | 1e druk

ESS: examens:

proeve van bekwaamheid P2-K1/K2 of theorie-examen Commercieel: arbeidsbemiddeling

SPL-examens:

praktijkexamens P2-K1/K2, kennisexamen KE2 Commerciële arbeidsbemiddeling

COLOFON

Boom Beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Djoke Rispens
Eindredactie: Saskia Sjollema
Hoofdredactie: Kees Benschop

Titel: Arbeidsbemiddeling deel 2

ISBN: 978 90 3726 657 3

1e druk / 1e oplage

© Boom Beroepsonderwijs 2025 | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van een (of meer) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom Beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Inleiding	5
Kerntaak en werkprocessen	6
Hoofdstuk 1 Flexwerk altijd in beweging	7
1.1 Dienstverlening	8
1.2 Recruiter	10
1.3 Van eenvoudig naar complex	12
1.4 Samenvatting	17
1.5 Begrippen	19
Hoofdstuk 2 Arbeidsbemiddeling	21
2.1 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling	22
2.2 Kandidaten (uitzendkrachten)	25
2.3 Opdrachtgevers	29
2.4 Matchen	32
2.5 Aanbieden	37
2.6 Samenvatting	42
2.7 Begrippen	45
Hoofdstuk 3 Kandidaten selecteren	47
3.1 Werving	48
3.2 Opleidingen en vaardigheden	52
3.3 Selectiemiddelen	56
3.4 Discriminatie	59
3.5 Sollicitatiecode	66
3.6 Samenvatting	69
3.7 Begrippen	73
Hoofdstuk 4 Mondelinge communicatie	75
4.1 Gesprekken	76
4.2 Gesprekstechnieken	80
4.3 Contact met de kandidaat	86
4.4 Contact met de opdrachtgever	89
4.5 Samenvatting	93
4.6 Begrippen	95
Hoofdstuk 5 Personeelsbegeleiding en loopbaanmanagement	97
5.1 Onboarding	98
5.2 Loopbaanontwikkeling	102
5.3 Persoonlijke ontwikkeling	108
5.4 Samenvatting	113
5.5 Begrippen	118

Hoofdstuk 6 Administratie	119
6.1 AVG	120
6.2 Personeelsdossier	125
6.3 Loon en kostprijs	130
6.4 Contract opstellen	140
6.5 Overige werkzaamheden	147
6.6 Samenvatting	150
6.7 Begrippen	153
Beeldverantwoording	155
Index	156

INLEIDING

Digitale leeromgeving



Soms wordt er verwezen naar bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Je herkent de verwijzing aan het icoontje in de vorm van een wereldbol. In de digitale leeromgeving vind je ook Actieopdrachten en Test je kennis-vragen. Bovendien zijn hier beroepstaken van Opdrachtgestuurd Onderwijs (OgO) te vinden. Daarmee kun je je optimaal voorbereiden op de beroepspraktijk. Alles is te vinden via Boomdigitaal.nl.

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

Samen met de digitale leeromgeving vormt dit boek een inleiding op het werkveld van de consulent commerciële arbeidsbemiddeling. Je doet de benodigde verdiepende kennis op over de werkzaamheden en de wet- en regelgeving in de uitzendbranche. Dit heb je nodig om straks je werk goed te kunnen doen.

In de eerste twee hoofdstukken leer je dat uitzendbureaus meer doen dan alleen uitzendkrachten aanbieden en dat er verschillende functies binnen arbeidsbemiddeling bestaan.

Vervolgens leer je in hoofdstuk 3 wie de klanten van een uitzendbureau zijn en wat jij moet doen om beide klanten tevreden te houden. Je leert in dit hoofdstuk ook hoe je nieuwe werknemers werft. Je leert vacatures op te stellen en je leert de wettelijke regels rond solliciteren kennen. Je krijgt inzicht in het onderwijssysteem in Nederland. Ook leer je hoe je selectiemiddelen in kunt zetten en hoe je de sollicitatiecode toepast.

In hoofdstuk 4 komt mondelinge communicatie aan bod. Je communiceert als consulent zowel met opdrachtgevers als met kandidaten. Je leert verschillende gesprekstechnieken toe te passen.

In hoofdstuk 5 leer je hoe je kandidaten ontvangt en behoudt voor je bedrijf. Daarbij leer je hoe je de kandidaat begeleidt tijdens het sollicitatieproces en zijn loopbaan.

Tot slot leer je in hoofdstuk 6 hoe je het personeelsdossier compleet maakt en welke wettelijke regels er zijn voor het verwerken en bewaren van persoonsgegevens. Je leert hoe je het loon van de kandidaat vaststelt en hoe je uitzendovereenkomsten opstelt.

KERNTAAK EN WERKPROCESSEN

In Arbeidsbemiddeling deel 2 komen de volgende kerntaak en werkprocessen aan de orde:

P2-K1: Werft, matcht en begeleidt kandidaten

Werkprocessen bij kerntaak P2-K1:

- **P2-K1-W1:** Werft kandidaten
- **P2-K2-W2:** Matcht kandidaten en vacatures
- **P2-K1-W3:** Begeleidt kandidaten in een sollicitatieprocedure
- **P2-K1-W4:** Informeert en adviseert flexwerkers en opdrachtgevers
- **P2-K1-W5:** Verricht administratieve werkzaamheden

In dit boek komen ook onderwerpen aan de orde die kerntaak- en werkprocesoverstijgend zijn.



HOOFDSTUK 1

FLEXWERK ALTIJD IN BEWEGING

Recruitment, junior recruiter, principal recruiter, corporate recruiter, intercedent, consulent commerciële arbeidsbemiddeling, arbeidsbemiddelaar, headhunter, personeelswerver: allemaal zijn het woorden die in de flexbranche worden gebruikt voor de functies binnen de arbeidsbemiddeling. Dat er zo veel woorden zijn, heeft te maken met de breedte van de branche. Er zijn kleine flexbedrijven waar de werknemers verantwoordelijk zijn voor het gehele wervings- en selectieproces. Maar er zijn ook grote flexondernemingen, waar de taken verdeeld zijn over verschillende afdelingen. Naast de grootte is er ook nog het onderscheid tussen de branches waarvoor de verschillende arbeidsbemiddelingsbedrijven werken.

Het heeft altijd te maken met het bij elkaar brengen van werkgevers en werknemers. De flexbranche is de verbindende factor tussen beiden. Het doel is om de opdrachtgevers te ondersteunen in de zoektocht naar goed personeel en de werkzoekenden te ondersteunen in het vinden van een passende functie.

Leerdoelen

- Je kunt de functie van flexwerk in de arbeidsmarkt benoemen.
- Je kunt de verschillende rollen van uitzendbureaus benoemen.
- Je kunt de verschillende functies van de consulent commerciële arbeidsbemiddeling benoemen.



Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Bekijk het filmpje.

- a. Word jij door dit filmpje gemotiveerd om hier te solliciteren? Motiveer je antwoord.
- b. Hoeveel vacatures kun je vinden in jouw omgeving?
Zoek zo veel mogelijk vacatures die te maken hebben met de uitzendbranche. Op welke vacature zou je solliciteren en waarom?

1.1 Dienstverlening

Sinds een paar jaar is er een aantal verschuivingen te zien in de branche van het flexwerken. Voorheen was het uitzenden van werknemers de hoofdtaak, maar tegenwoordig bieden de arbeidsbemiddelingsbureaus of flexbedrijven (uitzendbureaus) veel meer diensten aan. Er zijn verschillende flexbedrijven die zelfs volledige bedrijfsprocessen overnemen van bedrijven.

Payroll

Een **payrollbedrijf** neemt een groot deel van de administratieve taken van het werkgeverschap over van een bedrijf. Daardoor hoeft een bedrijf zich niet met deze taken bezig te houden. Het gaat dan om taken als het opstellen van contracten, uitbetalen van salaris en bijhouden van ziekte of dienstverband. Al dat werk kan een payrollbedrijf overnemen. Dat noemen we **outsourcing**, het uitbesteden van diensten.

Recruitment

Een opdrachtgever kan een deel van het proces van werven en selecteren uit handen geven aan een uitzendbureau. Dat kan door dit bureau te vragen of zij een kandidaat hebben, of er een kunnen vinden, die een vacature kan vervullen. Maar een opdrachtgever kan ook vragen of het flexbedrijf het hele proces van werven en selecteren van personeel structureel in wil vullen. In dat geval spreek je van **recruitment**.

Trainingsprogramma's

Arbeidsbemiddelingsbureaus, zoals uitzendbureaus en detachingsbureaus, behoren goed op de hoogte te zijn van de wetgeving rond arbeid en arbeidsbemiddeling. Deze wetten veranderen regelmatig. Het vraagt veel van bedrijven om ervoor te zorgen dat hun medewerkers van de hr-afdelingen en de leidinggevenden de ontwikkelingen op het gebied van nieuwe wet- en regelgeving bijhouden. Flexbedrijven bieden daarom trainingsprogramma's aan. Dat doen ze in de vorm van fysieke bijeenkomsten, maar ook via onlinebijeenkomsten of digitale oefenprogramma's. Daarmee wil het flexbedrijf een duidelijke meerwaarde bieden aan zijn opdrachtgevers.



Flexbedrijven geven ook trainingen.

Technische ondersteuning

Zeker in de zakelijke dienstverlening, waar digitaal of telefonisch klantcontact centraal staat, zie je dat de flexbedrijven zelfs volledige technische programma's aanbieden waar de opdrachtgever gebruik van kan maken. Met deze technische programma's kunnen bedrijven met veel telefonisch klantcontact hun werk beter en sneller inrichten. In dat geval bieden de flexbedrijven dus niet alleen werknemers, maar ook technische programma's. Dat maakt ze aantrekkelijker voor opdrachtgevers.

AI-tool

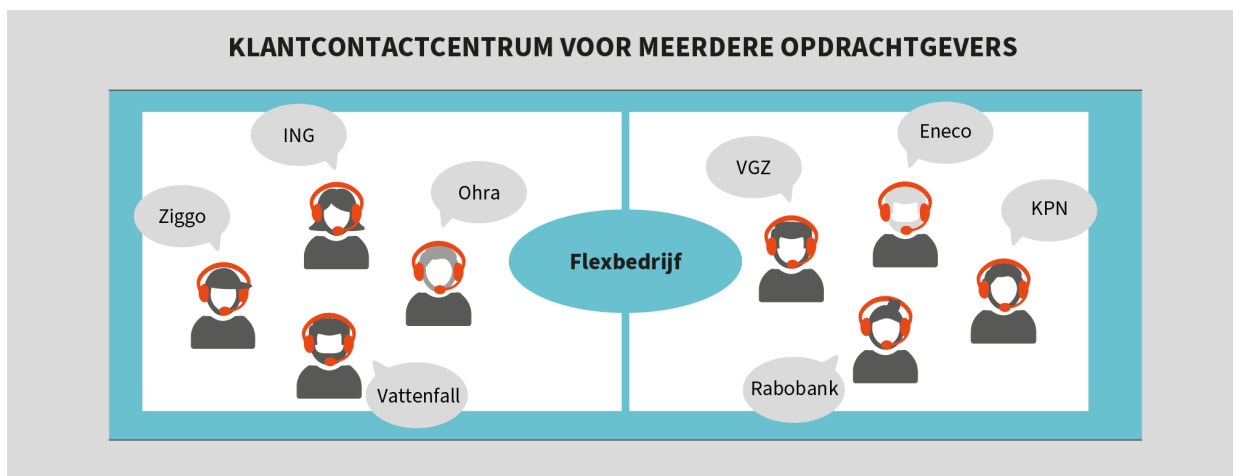
Een flexbedrijf ontwikkelt een AI-tool die het eenvoudiger maakt om klantgesprekken vast te leggen. Deze AI-tool is tegen betaling beschikbaar voor alle bedrijven die hier gebruik van willen maken.

Klantcontactcentra

Tegenwoordig brengen opdrachtgevers hun klantcontactcentrum vaak in zijn geheel onder bij flexbedrijven. Net als bij payroll is dit een vorm van outsourcing. Het flexbedrijf zorgt in dat geval voor de werving en selectie van de kandidaten, maar zorgt ook voor een volledig ingericht kantoor vanwaaruit de kandidaten kunnen werken. De uitzendkrachten komen in dienst van het flexbedrijf en werken op het kantoor van het flexbedrijf. Ze voeren daar werkzaamheden uit voor de opdrachtgever. Het werk voor de opdrachtgever vindt dus volledig buiten de opdrachtgever plaats. Je kunt op het kantoor van het flexbedrijf op één afdeling werknemers aantreffen die voor verschillende opdrachtgevers het klantcontact verzorgen.

Bedrijven van elkaar scheiden

Het kan zijn dat het flexbedrijf klantcontactcentra heeft voor bijvoorbeeld meerdere verzekeraars of energiebedrijven. Dan zou het kunnen voorkomen dat de werknemers op de afdeling informatie meekrijgen over concurrerende bedrijven. Daarom willen de opdrachtgevers graag dat in zo'n klantcontactcentrum de werknemers van concurrerende bedrijven niet bij elkaar zitten.



Remote of hybride werken

Bij zakelijke dienstverlening werken werknemers steeds vaker vanuit huis. Het kan zijn dat deze werknemers nooit op kantoor komen. Dat noemen we **remote werken**. Steeds vaker werken ze hybride. Bij **hybride werken** werkt de werknemer afwisselend een aantal dagen thuis en een aantal dagen op kantoor. Ook de mogelijkheden om thuis te werken worden verzorgd door het flexbedrijf.

Recruiter of ...

Misschien begin je bij het flexbedrijf als recruiter, maar vaak kun je binnen de grote flexbedrijven alle kanten op. Zeker binnen grote flexbedrijven is horizontale, maar ook verticale groei in je werkzaamheden mogelijk. Je kunt opklimmen in de functie van recruiter, maar je kunt ook doorgroeien naar een leidinggevende functie, of trainer worden.

Leidinggeven

Je rekruteert uitzendkrachten voor een klantcontactcentrum voor verschillende opdrachtgevers (outsourcing). Er ontstaat een flinke afdeling met telefonisten. Het flexbedrijf waar jij voor werkt, ziet dat jij goed contact met deze werknemers hebt. Daarom vragen ze jou of jij leidinggevende op deze afdeling wilt worden.

Trainer worden

Als recruiter ben je op de hoogte van de nieuwste wetgeving. Daarom vraagt het flexbedrijf jou om trainingen te geven aan werknemers van de hr-afdelingen van opdrachtgevers.

Opdracht 2 Dienstverlening

- a. Wat doet een payrollbedrijf? Kies het juiste antwoord.
- een aantal administratieve taken van een bedrijf overnemen
 - assessments afnemen bij sollicitanten
 - een bedrijf ondersteunen tijdens een selectieproces
- b. Waar werkt een medewerker als hij remote werkt? Kies het juiste antwoord.
- Hij werkt altijd op kantoor.
 - Hij werkt soms thuis en soms op kantoor.
 - Hij werkt nooit op kantoor.

1.2 Recruiter

De letterlijke vertaling van **recruiter** is *rekruteerder*. Als je in het woordenboek kijkt, dan is de uitleg van dat woord: *verzamelen voor de krijgsmacht*. Nu is dat laatste natuurlijk niet aan de orde, maar het geeft wel aan dat je bij recruitment mensen moet kunnen overtuigen om mee te doen. Een recruiter is dus iemand die personeel werft. Een ouderwetse naam voor de functie van recruiter is personeelswerver.