

Digitalisering binnen de detachering

**Welke uitdagingen zijn er en
hoe zorg je voor continuïteit?**



De detacheringmarkt is continu in beweging. Als detacheerder is het belangrijk om alert te zijn op de veranderende arbeidsmarkt, nieuwe wetgeving en moderne technieken.

Dit onderzoek laat zien hoe detacheerders naar de huidige markt kijken en hoe ze toekomstige ontwikkelingen zien. Welke kansen en bedreigingen zijn er zoal in de detacheringmarkt? Het onderzoek is [uitgevoerd door TimeChimp](#) en gebaseerd op de antwoorden van 26 (middel)grote detacheerders die in een interview 35 vragen voorgelegd hebben gekregen.

De detacheerders in dit onderzoek opereren in diverse branches en variëren in grootte van 10 gedetacheerde medewerkers tot 1000+. Van de ondervraagden detacheeert 77% medewerkers in de Zakelijke Dienstverlening, 62% in de Bank & Verzekeringssector en ook 62% in de Overheidssector.

Daarnaast verschillen de bedrijven ook qua aantal interne medewerkers, namelijk variërend van 1-4 medewerkers tot 200+.

De helft van de ondervraagde bedrijven is opgericht in de laatste 10 jaar, daarnaast zijn er ook een aantal detacheerders die al meer dan 30 jaar bestaan.

Driekwart van de deelnemers aan het onderzoek zijn Directeur/Eigenaar van het bedrijf. Het overige deel bekleedt een hoge functie waarin ze meebeslissen over de bedrijfsstrategie en het inzetten van nieuwe technologie. Het merendeel is niet alleen beslisser op dat gebied, maar vaak ook de initiator. De helft maakt ook zelf gebruik van deze technologie.

Digitale trends binnen de detachering

Digitaal is een belangrijk onderwerp binnen onze samenleving, zo ook binnen de detachering. Van de respondenten geeft ruim de helft aan dat ze vinden dat hun organisatie bovengemiddeld digitaal is en 42% geeft aan dat de organisatie gemiddeld digitaal is.

Als er wordt gevraagd naar de belangrijkste digitale trends op dit moment binnen de detachering, zijn er verschillende reacties. Uit de reacties zijn 4 overkoepelende thema's te halen, namelijk:

- Verbeterde (digitale) data beheer
- Automatisering
- Manier van recruten
- Het 'nieuwe werken'

Verbeterde (digitale) data beheer

Denk hierbij aan zaken zoals beheersen en beheren van data, ontzorging van alle administratieve zaken, het inzetten van de juiste (digitale) tools en de digitalisering van werkprocessen.

Automatisering

Automatisering is een belangrijk onderdeel voor het overgrote deel van de detacheerders. Voornamelijk zaken als procesautomatisering, AI, Robotisering en 'slimme software'. Met slimme software wordt software bedoelt waarbij data automatisch wordt geanalyseerd, resulterend in efficiëntere processen en lagere kosten.

Manier van recruiten

Zoals eerder aangegeven verandert de arbeidsmarkt constant en daarmee ook de manier van contact. Denk bijvoorbeeld aan recruitment marketing, recruitment analytics en de manier waarop de zoektocht van zowel de professional als klant tegenwoordig voornamelijk online gebeurt. Deze zogenoemde digital journey biedt jou als detacheerder ook veel kansen om het verschil te maken, maar daarom is het wel zaak om te investeren in digitalisering.

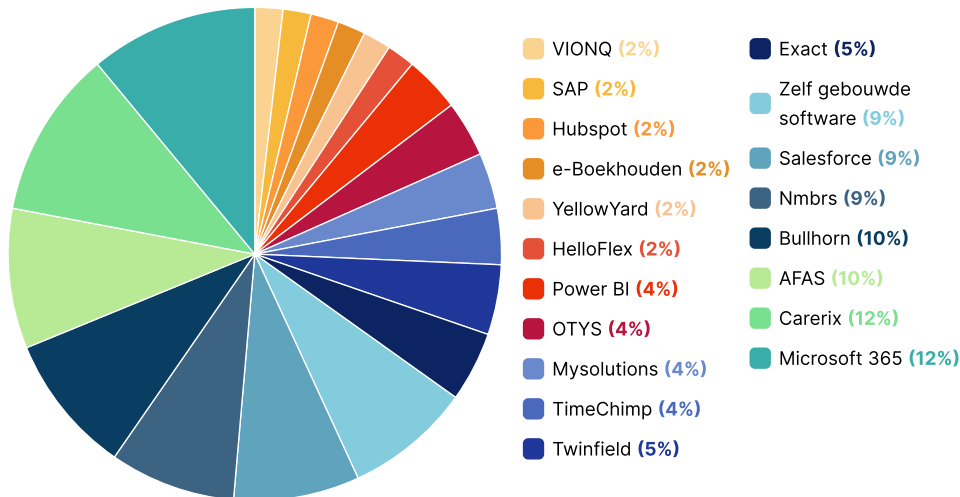
Het 'nieuwe werken'

Een onderwerp waar je, zeker in deze tijd en volgens detacheerders, niet omheen kan. Voorheen was er veel persoonlijk contact met kandidaten, medewerkers en klanten. Dit is verschoven naar online, waardoor het extra belangrijk is om nu in te zetten op de juiste digitale tools om je te verbinden met gedetacheerde medewerkers en de klantrelatie te versterken. Dit geldt natuurlijk ook voor online overleg met collega's, opdrachtbegeleiding en recruitment. Werken op afstand is here to stay en een kwart van de respondenten ziet dit dan ook als de belangrijkste digitale trend van het moment.

Om op de hoogte te blijven van alle snel opvolgende ontwikkelingen binnen de branche lezen bijna alle detacheerders blogs en/of whitepapers en volgt ruim driekwart verschillende social media kanalen.

Software binnen de detachering

Binnen de detachering wordt gebruik gemaakt van diverse software, van CRM tot boekhoudpakket en van urenregistratie tot payroll. Veel bedrijven maken gebruik van specialistische software gericht op de detacheringsmarkt (73%), maar ook van eigen gebouwde software (19%). Zie het volledige software landschap hieronder.



Een ruime meerderheid geeft aan dat de specialistische software voor de detachingsbranche hen het meest helpt bij het uitvoeren van de (dagelijkse) werkzaamheden. Wat opvalt is dat bijna een kwart aangeeft dat deze software hen juist het meest hindert. Dat is extra opvallend omdat bijna driekwart gebruikt maakt van specialistische software. Dat betekent namelijk dat bijna 2 op de 10 van alle detachementen het meest gehinderd wordt door software die speciaal is ontwikkeld voor de detachingsmarkt.

Wat zijn de uitdagingen binnen de detachingsmarkt?

Er zijn de afgelopen 5 jaar een aantal uitdagingen die er bovenuit springen, namelijk:

- Schaarste op de markt
- Digitale transformatie
- Regelgeving
- Imago

Schaarste op markt

Het werven van geschikte mensen blijkt de grootste uitdaging te zijn voor de meeste bedrijven. Hoe zorg je ervoor dat je de juiste personen boeit en uiteindelijk ook aan je bindt? Dat blijkt voor maar liefst 73% een flinke opgave te zijn geweest de afgelopen jaren. De krappe arbeidsmarkt en veranderende marktsituatie vragen om een andere aanpak en een groot aanpassingsvermogen om toekomstige medewerkers aan je te binden.

Digitale transformatie

De digitale transformatie is natuurlijk al langer gaande en heeft invloed op elke organisatie. Ook binnen de detacheringmarkt is deze trend duidelijk voelbaar. De afgelopen jaren hebben bewezen dat wanneer je als detacheerder relevant wil blijven, je op technologisch vlak jezelf moet blijven ontwikkelen. Denk daarbij aan slimme tools om kandidaten in kaart te brengen en te benaderen of software om werkprocessen zoals urenregistratie en facturatie te vereenvoudigen.

Regelgeving

Ruim een kwart geeft aan dat de regelgeving rondom detacheren een grote uitdaging is. Deze regelgeving verandert vaak, waardoor het lastig kan zijn om het bij te houden en altijd goed door te voeren. Denk bij regelgeving bijvoorbeeld aan de inlenersbeloning, WAADI en CAO.

Imago

Als gedetacheerde heb je vaak een meer duurzame en langere relatie met de detacheringorganisatie dan de relatie tussen een uitzendkracht en een uitzendorganisatie. Maar het grootste verschil tussen uitzenden en detacheren zit met name in het stukje zekerheid en het uitzendbeding. Ruim 15% geeft dan ook aan dat het imago van detacheerders een grote uitdaging is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de onterechte associatie met uitzending en de verhalen over oneigenlijke concurrentie. Detacheerders merken regelmatig dat dit het imago van detachering aantast, waardoor het moeilijker is geworden om mensen en klanten aan te trekken.

Bijna driekwart van de detacheerders geeft aan de uitdaging binnen de organisatie goed te hebben opgelost. Slechts 4% heeft deze niet goed kunnen oplossen.

Uitdagingen die zijn overkomen door de inzet van technologie/software

Als we verder inzoomen op de technologie en hoe deze bepaalde uitdagingen oplost, komen de volgende thema's naar voren:

- Recruitement proces
- Verbinding met klant/medewerker
- Administratieve processen
- Implementatie processen



Recruitment proces

Door middel van de juiste software, zoals een Applicant Tracking System (ATS), heeft 35% van de detacheerders meer grip gekregen op het recruitment proces. De doelgroep is beter in beeld, waardoor er betere matching is en het ook makkelijker is om op te volgen. Ook is het zo makkelijker om informatie te delen.

Verbinding met klant/medewerker

Voor 19% van de detacheerders heeft technologie ervoor gezorgd dat mensen op afstand aan elkaar verbonden kunnen worden, zowel online als offline. Door veel kennis met elkaar te delen kunnen de wensen van klanten, medewerkers en kandidaten beter in kaart worden gebracht. Zo verloopt alle communicatie een stuk soepeler en overzichtelijker.

Administratieve processen

Verder geeft een aanzienlijk deel aan dat de uitdagingen rondom administratieve processen zoals urenregistratie, facturatie en verloning, zijn opgelost door de inzet van software/technologie. Denk hierbij onder andere aan een beter inzicht in uren, makkelijkere verloning en transparante facturatie voor de klant.

Implementatie processen

Voor 31% van de gedetacheerden heeft technologie ervoor gezorgd dat de implementatie van processen binnen de organisatie geen uitdaging meer is. Voorbeelden hiervan zijn het koppelen van verschillende systemen, migratie systemen, adoptie van bepaalde software en het vergroten van de capaciteit om zaken goed te inventariseren en implementeren. Automatisering speelt hier ook absoluut een rol in.

Voor 4 op de 10 detacheerders zorgt de implementatie van deze technologie of software ook voor (nieuwe) problemen. Veel genoemde issues zijn de koppeling tussen verschillende systemen, verkeerde data en de complexiteit van systemen.

Volgens 38% van de detacheerders is het starten van een detacheringsbureau door technologische ontwikkelingen makkelijker geworden in de afgelopen 5 jaar. Bijna een derde geeft juist aan dat dit niet het geval is.

Wat zijn de uitdagingen in de toekomst?

Als de deelnemers aan dit onderzoek gevraagd wordt naar de grootste uitdaging voor de detachering in de komende 5 jaar zijn er 4 duidelijke thema's, namelijk:

- Juiste personeel aantrekken en verbinding
- Wet- en regelgeving
- Onderscheid detachering- en uitzendbranche
- Continuïteit



Juiste personeel aantrekken

Ruim de helft van de detacheerders verwacht uitdagingen bij het vinden, boeien en binden van geschikte medewerkers. De markt is krap en dus is onderscheidend zijn nog belangrijker en is het zaak om elk (technologisch) voordeel te pakken. Zo vind je de geschikte kandidaat en vergroot je de kans om deze persoon uiteindelijk duurzaam te binden aan de organisatie. Het hele proces van matching gebeurt meer en meer online, dus is zichtbaarheid een hoge prioriteit. Het is goed om te realiseren dat het proces niet stopt als je een medewerker aan je hebt gebonden. Het is natuurlijk ook belangrijk om deze medewerker te ondersteunen en goed op te leiden. Vandaar dat het van belang is om digitale leeromgevingen aan te bieden, zodat medewerkers ook vanuit huis kunnen bijscholen en zich zo verder kunnen ontwikkelen.

Ruim een derde van de detacheerders verwacht problemen in de uitvoering bij het aantrekken en binden van nieuwe medewerkers. Hoe benader je deze, hoe boei je ze en hoe kun je ze duurzaam aan je binden én behouden? Digitalisering is daar bij uitstek geschikt voor, bijvoorbeeld door een Applicant Tracking System als [Recruitee](#).

Wet- en regelgeving

Meer dan 19% voorziet dat de grootste uitdaging ligt in de wet- en regelgeving in Nederland. Bijvoorbeeld de gevolgen van de wet WAADI en het inrichten van een CAO voor de detachering. Ook de GDP/AVG-wetgeving in combinatie met thuiswerken en cloudoplossingen worden genoemd als uitdaging, zoals ook blijkt uit onderzoek door Mesters, Buiting, Blokhuis & Honcoop (2018, p.7):

“Het blijkt dat vooral de privacyrichtlijn (GDPR/AVG) bureaus hoofdbrekens bezorgt. Van de ondervraagden geeft 39% aan hier veel last van te hebben. De meest gehoorde klacht is dat het naleven van de regels veel tijd kost en dat deze regels complex zijn.”¹

Ruim 15% van de detacheerders verwacht dat specifieke wetgeving een taak is waar ze het meest mee zullen worstelen. Hoe krijgt de CAO voor detacheerders vorm en welke rol spelen detacheerders hier zelf in? En welke politieke invloeden spelen er mee? Verschillende zaken die een belangrijke rol (kunnen) gaan spelen.

Onderscheid detachering- en uitzendbranche

Een aanzienlijk deel van de detacheerders verwacht dat het onderscheid, of juist het gebrek daaraan, tussen detacheerders en uitzenders een grote uitdaging gaat vormen. Onder andere door onduidelijke regelgeving en ‘oneerlijke’ concurrentie en een overheid die te weinig duidelijkheid geeft over dit onderwerp.

Dezelfde groep verwacht ook dat je onderscheiden in een enorm competitieve markt de meeste problemen gaat opleveren. Hoe zorg je ervoor dat potentiële klanten jou kiezen en niet een concurrent? En hoe zorg je ervoor dat je meerwaarde levert voor de klant? Ook is het vaak een uitdaging om de juiste kandidaten en medewerkers langdurig aan je organisatie te verbinden. Een belangrijke rol daarin lijkt weggelegd voor de mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen.

Uit onderzoek van Mesters et al, (2018, p.6) blijkt het volgende wat betreft het onderscheidend vermogen van detacheerders:

“Detacheerders geven aan dat ze zich ten opzichte van andere werkgevers vooral onderscheiden op het gebied van loopbaanbegeleiding en persoonlijke aandacht. Gemiddeld besteden ze 4% van hun omzet aan opleiding; dat is bijna 2,5 keer zoveel als het gemiddelde in het bedrijfsleven. Met deze grote budgetten zijn ze interessant voor mensen die stappen willen maken in hun carrière.”²

¹ Mesters, Buiting, Blokhuis & Honcoop (2018). De detacheringsbranche in beeld: <https://www.pwc.nl/nl/actueel-publicaties/assets/pdfs/de-detacheringsbranche-in-beeld.pdf>

² Mesters, et al., 2018.

Continuïteit

Een kleine 27% denkt dat er uitdagingen komen rondom continuïteit. Hoe zorg je ervoor dat je autonome groei vasthoudt en tegelijkertijd de cultuur binnen de organisatie behoudt? En hoe hou je detachering interessant voor klanten met een concurrerende prijs? Dit terwijl je tegelijkertijd een fatsoenlijk arbeidsvoorwaardenpakket aanbiedt aan medewerkers en ook interessante opdrachten. Verder zijn er tegenwoordig enorm veel nieuwe initiatieven en (technologische) mogelijkheden in de detacheringsmarkt. Hoe hou je hier controle op en welke zaken ga je uitvoeren? En hoe ga je om met het beheren en beheersen van alle data? Dit zijn verschillende uitdagingen die detacheerders benoemen wat betreft continuïteit van hun organisatie in de komende 5 jaar.

Een blik vooruit

Om deze uitdagingen te trotseren, zijn er verschillende zaken of hulpmiddelen die detacheerders anders of nieuw willen inzetten in de komende jaren. Dit is met name op het gebied van digitalisering. Bijna driekwart van de detacheerders geeft aan meer in te willen zetten op digitalisering, waarbij automatisering en verbeterde tooling twee speerpunten zijn.

Door processen te automatiseren blijft er namelijk meer tijd over voor persoonlijk contact met kandidaten, werknemers en klanten. Uiteindelijk heeft iedereen daar baat bij. Zo heb je tijd om kandidaten en werknemers persoonlijke begeleiding bieden zo beter aan je binden. Richting de klant is het bijvoorbeeld makkelijker om transparanter te zijn. Daarnaast maken geautomatiseerde volgsystemen en alerts het mogelijk om mensen op beslissende momenten in hun carrière te benaderen. Door te werken met tools die goed op elkaar aansluiten krijg je zo kwalitatievere informatie in plaats van kwantitatieve informatie. Denk bijvoorbeeld aan het digitaliseren van urenstaten en een geautomatiseerde flow, waardoor dezelfde data niet meerdere keren ingevuld hoeft te worden. Connectiviteit is hier een belangrijk hulpmiddel.

Ook zorgt het digitaliseren van zowel de onboarding als de training en ontwikkeling van medewerkers ervoor dat je klaar bent voor de toekomst en het 'nieuwe werken'.

Een niet te onderschatten element in deze processen is het meten en gebruiken van de juiste data. Daarom is het belangrijk dat je een aantal zaken op orde hebt, zoals welke KPI's voor jouw organisatie van belang zijn. Hiermee zorg je voor de juiste focus en relevante sturingsinformatie binnen de organisatie. Om al deze data te verzamelen en ordenen heb je de juiste tools nodig. Daarbij is het van belang dat die verschillende tools met elkaar communiceren, bijvoorbeeld door speciale connectors of een API. Zo kan je data uit verschillende hoeken samen te voegen tot een helder en visueel dashboard, bijvoorbeeld via een tool als Microsoft Power BI. Bijna 27% van de detacheerders verwacht dat dit een belangrijke verandering zal zijn ten opzichte van de huidige manier van werken.

Daarnaast verwacht bijna twee derde van de detacheerders dat het verzamelen en rapporteren van data, en dan met name richting de klant of broker, verder of geheel gedigitaliseerd gaat worden. Hierbij kan je de klant real time op de hoogte stellen in plaats van via rapportages achteraf. Ook de VvDN zou hier een rol in kunnen spelen en dan met name op het gebied van data sharing. Door het delen van deze data kan er een nieuwe versie van de marktmonitor ontwikkeld worden.

Herstel tweede helft 2021

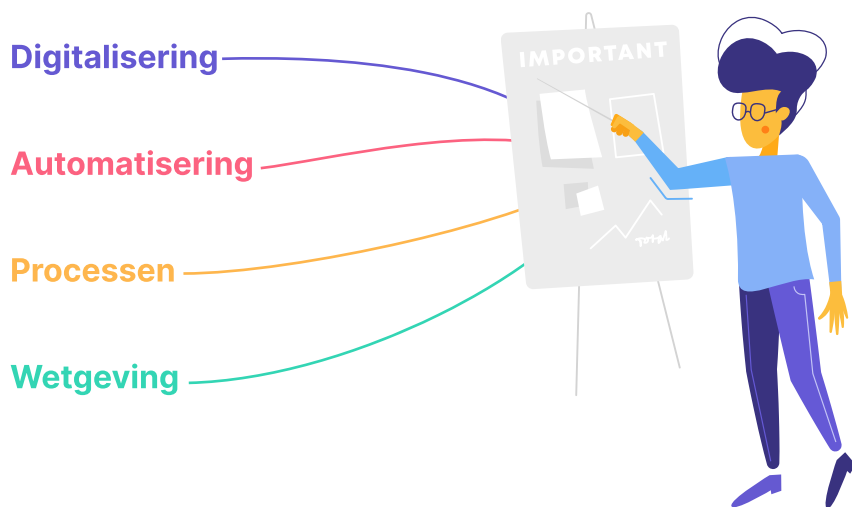
“ABN AMRO verwacht in 2021 een groei van 3 procent van de hele sector ten opzichte van een jaar eerder. In 2022 staan de seinen voor zakelijke dienstverleners op groen. Een economische groei van 4,1 procent in combinatie met toenemende bedrijfsinvesteringen leidt tot een groeiverwachting van 4 procent voor de zakelijke dienstverlening.”³

Omdat ruim driekwart van de detacheerders in dit onderzoek onder andere opereert in de zakelijke dienstverlening, zijn deze voorspellingen bemoedigend. Daarom is het extra belangrijk om hier nu al op in te spelen en ervoor te zorgen dat je klaar bent voor deze voorspelde groei.

Conclusie

Uit het onderzoek onder detacheerders blijkt dat er een aantal belangrijke thema's zijn die de toekomst van detacheerders mede gaan bepalen, namelijk:

- Verdere digitalisering
- Automatisering van informatiestromen
- Veranderend recruitment proces
- Wetgeving & onderscheidend vermogen



³ Laane, Ingrid (2021). Sectorprognose zakelijke dienstverlening | maart 2021

⁴ Mesters, et al., 2018.

Door een veranderende en krappe arbeidsmarkt in de toekomst, is het zaak om als detacheerder ervoor te zorgen dat je meebeweegt en klaar bent voor diezelfde arbeidsmarkt. Of zoals Mesters et al, (2018, p.9) zeggen: “Om succesvol te blijven, moeten detacheerders opschuiven van algemeen detacheren naar specialistisch detacheren. In schaarse markten kunnen zij wellicht nog prijsverhogingen doorvoeren.” ⁴

Automatisering van informatiestromen

Het is dus van belang dat jouw organisatie future proof is, onder andere door processen en datastromen verder te digitaliseren én automatiseren. Een belangrijk onderdeel hierin is het gebruik van de juiste software en hoe je deze koppelt. Kies je voor een uitgebreid all-in-one of ERP systeem of juist voor een 'best of breed' oplossing? Die keuze verschilt per organisatie.

In een ERP systeem, of all-in-one software, zijn zoveel mogelijk processen in één pakket samengevoegd. Dat biedt zeker voordelen, zo hoef je bijvoorbeeld maar één keer in te loggen en hoef je maar één pakket te leren kennen. Er zijn ook een aantal uitdagingen, namelijk de kosten, een matige gebruiksvriendelijkheid en een hogere leercurve. De verschillende onderdelen in een ERP systeem werken vaak prima, maar tot op zekere hoogte. Omdat er niet gefocust wordt op één specifiek onderdeel, loop je vaak tegen de limitaties van een van die onderdelen aan.

Een best of breed oplossing focust zich vaak op één specifiek bedrijfsproces, bijvoorbeeld tijdregistratie. Nadeel van deze oplossingen is dat je vaak meerdere tools of pakketten nodig hebt die met elkaar moeten integreren. Tegenwoordig is dat vaak al geen issue meer, omdat dit soort oplossingen vaak een uitstekende API hebben, waarmee data tussen systemen uitgewisseld kan worden. Het grote voordeel van een best of breed oplossing is dat dit onderdeel of proces de focus heeft en daarom ook continu doorontwikkeld wordt. In tegenstelling tot een ERP oplossing waarbij vaak keuzes moeten gemaakt worden welk onderdeel verbeterd wordt. Deze processen duren daarom langer en bovendien heb je vaak minder invloed op gewenste aanpassingen van het systeem. Daarnaast is het gebruiksgemak van best of breed oplossingen vaak beter en zijn de kosten lager.

De keuze voor ERP of best of breed hangt ook af van het soort onderneming en de grootte van de organisatie. Daarom is het belangrijk dat je als groeiende organisatie weet wat er nodig is binnen het bedrijf en welke opties er zijn om processen te vereenvoudigen en verbeteren. Begin met in kaart brengen van alle processen en stakeholders en met name de processen die tijdrovend of kostbaar zijn. Als je deze pijnpunten inzichtelijk hebt kun je vervolgens in gesprek gaan met partijen die hiervoor een oplossing bieden. Een snelle en laagdrempelige manier om informatie te winnen is door andere detacheerders te benaderen, bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten van de VvDN of je inschrijven voor een online webinar van een bepaalde software aanbieder.

⁴ Mesters, et al., 2018.

Digitalisering in het recruitment proces

Door verder in te zetten op digitalisering, kun je het recruitmentproces ook aanzienlijk verbeteren én vereenvoudigen. Kandidaten zijn zo beter en makkelijker te vinden en worden vooral ook sneller geboeid en gebonden. Onder andere door een persoonlijker benadering, omdat er tijd overblijft dankzij die digitalisering en automatisering. Denk daarbij aan een Applicant Tracking System (ATS), dat is software waarmee je het gehele wervings- en selectieproces beheert. Met dergelijke software kan je het recruitmentproces versnellen en de tijd totdat een vacature wordt ingevuld aanzienlijk verkorten. Een ATS houdt alle activiteiten bij die worden uitgevoerd op de HR-afdeling, van het online plaatsen van de vacature tot het aanbieden van de baan.

Diezelfde digitalisering zorgt ook voor betere opleidingstrajecten en mogelijkheden tot ontwikkeling voor medewerkers. Dit is een belangrijk onderdeel waarin detacheerders zich kunnen onderscheiden van het bedrijfsleven. Daarnaast levert de verdere digitalisering de klant ook veel op, bijvoorbeeld op het gebied van transparantie en real time inzichten. Op die manier betrek je de klant nog meer bij de verschillende processen en ga je een nauwere, meer duurzame relatie aan. Denk bijvoorbeeld aan het inzichtelijk maken van de gewerkte uren of door de klant eenvoudig uren te laten goedkeuren via een portaal. Al deze zaken bieden mogelijkheden om je te onderscheiden van andere detacheerders.

Wetgeving

Een onderdeel waar minder goed te voorspellen valt wat de toekomst zal brengen, is op het gebied van wetgeving. Wat zijn de gevolgen van de wet WAADI? En hoe ga je bijvoorbeeld om met de GDP/AVG-wetgeving in combinatie met thuiswerken? En hoe wordt de CAO voor detacheerders ingericht? Hierin kan de VvDN een belangrijke (voortrekkers)rol spelen, maar veel zal ook afhangen van de politiek. Zaak zal zijn om in contact te blijven en vanuit de VvDN een gezamenlijke stem te vormen richting de politiek.

Dit onderzoek geeft duidelijk weer dat er de komende jaren genoeg uitdagingen liggen voor detacheerders, maar ook dat deze uitdagingen niet onoverkomelijk zijn. De kansen liggen voornamelijk op het gebied van digitalisering waarmee je als detacheerder processen kunt vereenvoudigen en automatiseren. Maar daarnaast ook de mogelijkheid om jezelf te onderscheiden in een steeds competitievere markt.

