



Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

‘Voor niets wachten op werk’

Praktijkverhalen rondom het fenomeen ‘wachtkamers’
in en rond de uitzendsector

De Nederlandse Arbeidsinspectie ziet signalen dat werkenden soms moeten wachten op werk zonder daarvoor loon te krijgen. Zij verblijven dan op een woonlocatie of op de werkplek zelf en moeten gedurende lange tijd direct oproepbaar blijven. Tijdens deze periode ontvangen ze geen loon of andere vergoeding. De Arbeidsinspectie noemt dit fenomeen ‘wachtkamers’ of ‘voor niets wachten op werk’.

Inspecteurs en rechercheurs van de Arbeidsinspectie komen ‘wachtkamers’ in de praktijk tegen. De verhalen zijn vervolgens verzameld, geordend en geanalyseerd. Er is gekeken of er een structureel karakter of rode draad te vinden is. Want dat laat zien dat ‘wachtkamers’ een zorgelijke constructie kunnen zijn. Werkenden dragen de gevolgen van onzekerheid, afhankelijkheid en oplopende kosten, terwijl de betrokken bedrijven zoals uitzendbureaus en inleners (de partij waar het feitelijke werk plaatsvindt) de risico’s van vraag en aanbod op hen afwentelen, zonder zelf daar de gevolgen of verantwoordelijkheid voor te nemen. Het gaat in de onderzochte praktijkverhalen vaak om arbeidsmigranten in een kwetsbare positie.

Het is simpel: ze werven zo veel mogelijk. Ze zeggen tegen iedereen: ‘kom maar’. En dan kijken ze gewoon waar ze iemand in kunnen zetten. En als die lang moet wachten, zal het ze een worst wezen.

Wat zijn wachtkamers?

Wachtkamers zijn verblijfs- of werksituaties waarin uitzendkrachten in afwachting van werk beschikbaar moeten blijven zonder dat zij voor die wachttijd worden betaald. Zij kunnen niet vrij over hun tijd beschikken, omdat zij op elk moment opgeroepen kunnen worden om te werken.

Uit de praktijkverhalen komt naar voren dat de aard van wachtkamers niet alleen draait om de fysieke plek, maar vooral om de situatie waarin werkenden verkeren.

Terugkerende kenmerken zijn:

- voortdurend beschikbaar moeten blijven;
- beperkte bewegingsvrijheid;
- onzekerheid over wanneer werk volgt;
- geen of onduidelijke betaling voor wachttijd;
- kosten voor huisvesting en levensonderhoud die ondertussen gewoon doorlopen;
- toenemende afhankelijkheid van uitzendbureau of werkgever;
- risico op schulden.

Wachtkamers zijn daarmee meer dan alleen flexibel werk. Het gaat om een situatie waarin tijd, inkomen en bewegingsvrijheid van werkenden onder druk komen te staan.

Dat is denk ik sowieso een probleem, dat we mensen werven voor werk waar ze misschien helemaal niet geschikt voor zijn. Of ze vinden het werk niet leuk omdat ze niet duidelijk is verteld wat het werk precies inhoudt. Vervolgens heb je een mismatch.

Drie vormen van wachten

In de praktijk ziet de Arbeidsinspectie grofweg drie vormen.

1. Wachten op de woonlocatie

Werkenden verblijven op de huisvestingslocatie en wachten daar op een telefoontje of bericht van de coördinator of werkgever. Het gaat bijvoorbeeld om vakantieparken, flats, hotels, kantoorpanden die zijn ingericht als woonruimte, woningen in Nederland of woningen bijvoorbeeld net over de grens in Duitsland. Vaak delen meerdere arbeidsmigranten één woning of kamer. Inspecteurs, chercheurs en medewerkers van ketenpartners zoals maatschappelijke organisaties beschrijven dat werkenden dicht bij de woonlocatie moeten blijven, zodat zij snel kunnen worden opgehaald of direct naar het werk kunnen. Daardoor is hun bewegingsvrijheid beperkt. Zij durven soms nauwelijks weg te gaan, uit angst een oproep te missen.

2. Wachten op de werklocatie

Soms moeten werkenden wel op de werkplek verschijnen, maar blijken zij niet of pas later nodig te zijn. Zij wachten dan bijvoorbeeld in een kantine of andere ruimte bij de werkgever (inlener). Wie niet meteen wordt ingezet, blijft als reserve beschikbaar. Ook in deze vorm is de tijd van de werknemer niet vrij besteedbaar. De werkende staat klaar voor werk, maar ontvangt daar niet altijd loon voor.

3. Voortdurend beschikbaar moeten zijn

Er komt een beeld naar voren dat werkenden niet per se op één vaste plek wachten, maar wel gedurende grote delen van de dag direct oproepbaar moeten zijn. Zij moeten hun telefoon voortdurend in de gaten houden en kunnen hun dag niet vrij indelen. Uit de praktijkverhalen komt een beeld naar voren dat werkenden daardoor soms zelfs geen rust ervaren tijdens gewone dagelijkse bezigheden, omdat zij bang zijn een oproep te missen. Ook dit vergroot de onzekerheid en afhankelijkheid.

De werkgever doet wat hij wil. Bevalt iets niet, dan neemt hij niet de tijd om te investeren in de persoon, maar belt het uitzendbureau. 'Weg, ik wil volgende week twintig nieuwe'.

Hoe lang duurt het wachten?

De wachttijd kan sterk verschillen. Het blijkt dat het soms om enkele uren gaat, maar ook om dagen, weken of zelfs maanden. Juist die onvoorspelbaarheid maakt de situatie zwaar. Werkenden weten vaak niet wanneer er werk komt, hoeveel uren zij zullen krijgen en of zij voldoende inkomen zullen hebben om rond te komen.

Ze wachten gewoon. Ze zitten daar en ze wachten op het telefoontje. Ze kunnen ook nergens heen gaan, want ze moeten altijd beschikbaar zijn. Op elk moment kunnen ze een telefoontje krijgen dat ze op het werk moeten verschijnen. Dus het is een soort van stand by, elke dag stand by. Ze kunnen bijvoorbeeld niet rustig douchen, want ze zijn bang. Ze moeten naar de telefoon kijken om het telefoontje niet te missen van de coördinator, want ze weten nooit wanneer iemand zal bellen.

Hoe werkt deze constructie?

Er komt een terugkerend patroon naar voren. Werkenden worden door een inlener (zoals een uitzendbureau) geworven voor werk bij een inlener. Daarbij worden soms verwachtingen gewekt over direct beschikbare uren, inkomen, huisvesting en de aard van het werk. In de praktijk blijkt vervolgens niet altijd voor iedereen werk beschikbaar te zijn. Werkenden moeten dan wachten.

Tijdens dat wachten lopen hun kosten echter vaak gewoon door. Denk aan huur, eten, vervoer en andere noodzakelijke uitgaven. Wie weinig of niet werkt, maar wel deze kosten maakt, raakt sneller afhankelijk van het uitzendbureau of de werkgever. In sommige gevallen lopen schulden op of moeten werkenden geld lenen om in hun levensonderhoud te voorzien.

Inspecteurs en rechercheurs noemen ook dat er soms niet alleen wordt geworven op geschiktheid, maar vooral op aantallen. Werkenden worden dan alvast binnengehaald, terwijl nog onzeker is of er voor iedereen voldoende werk is. Dat vergroot de kans dat mensen onbetaald moeten wachten.

Ze hadden een kamer met vier bedden op een rij. Daarnaast hadden ze de tas staan. Er stond een oude doorgezakte bank. Dat was het wel. Verder niks. En een afstandse keuken waar ze moesten koken. Dat was niets bijzonders. Heel simpel.

Kenmerken van betrokken werkenden

Uit de verhalen komt naar voren dat het vooral gaat over arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa. Onder meer Polen, Roemenen, Bulgaren en Hongaren worden genoemd. Tegelijk is dit geen hard afgebakende groep. Het fenomeen kan ook breder voorkomen.

Het gaat dan vaak om:

- relatief jonge werkenden;
- meestal mannen, vooral voor fysiek zwaarder werk;
- laaggeschoolde of ongeschoolde werkenden;
- mensen met beperkte kennis van de Nederlandse taal en soms ook van het Engels;
- werkenden die hun rechten en plichten niet goed kennen.

Daarnaast komen ook andere kwetsbaarheden die de afhankelijkheid kunnen vergroten naar voren, zoals psychische problematiek, middelengebruik, sociaal isolement of zware fysieke en mentale belasting door het werk. Ook geven de inspecteurs en rechercheurs aan dat werkenden niet altijd herkennen dat zij worden benadeeld. Zij accepteren de situatie soms omdat zij geen alternatief zien of omdat hun een veel gunstiger beeld wordt voorgehouden.

Die mensen moesten ook beschikbaar zijn, ik meen van 06.00 uur tot 20.00 uur of 22.00 uur. Dus als je niet werkte, moest je evengoed beschikbaar zijn. Ze werden heel erg beperkt in hun bewegingsvrijheid en mochten in feite niet weg. Ze moesten in ieder geval in de buurt van hun woning blijven, zodat ze heel snel opgehaald konden worden om vervolgens tewerkgesteld te worden bij de klant van de baas.

Rol van de inlener

De inlener is de partij waar het feitelijke werk plaatsvindt. Uit de praktijk blijkt dat inleners druk kunnen uitoefenen op uitzendbureaus om snel extra personeel te leveren of om uitval direct op te vangen. Daardoor ontstaat een sterke vraag naar direct inzetbare reserve.

Daarnaast horen inspecteurs en rechercheurs dat op de werkvloer soms een soort selectie plaatsvindt. Werknemers die volgens de inlener goed presteren, krijgen vaker werk uren toebedeeld. Werknemers die minder snel werken, kritischer zijn of minder goed passen in het productieproces, krijgen minder of geen werk aangeboden. Ook wordt erop gewezen dat er in sommige situaties weinig wordt geïnvesteerd in een goede inwerkperiode. Daardoor vallen werkenden sneller uit of worden zij sneller vervangen.

Rol van het uitzendbureau

Het uitzendbureau werft personeel voor de inlener en moet daarbij inspelen op pieken, uitval en snelle vraagwisselingen. Uit de inventarisatie blijkt dat uitzendbureaus daarom soms meer mensen beschikbaar houden dan er direct werk is.

Bij de werving ziet de Arbeidsinspectie dat er soms verwachtingen worden gewekt over werk, uren, inkomen, huisvesting en snelle inzetbaarheid die in de praktijk niet of niet meteen uitkomen. Ook ziet de Inspectie dat sommige uitzendbureaus sterk sturen op aantallen in plaats van op passende plaatsing. Daardoor kunnen werkenden al naar Nederland zijn gehaald, terwijl nog onzeker is of er voldoende werk beschikbaar is.

Sommige betrokkenen zien wachtkamers niet alleen als praktische reserve, maar ook als een manier waarop afhankelijkheid kan ontstaan of toenemen. Wie voor werk, huisvesting, vervoer en inkomen afhankelijk is van dezelfde partij, staat zwakker.

Uit de gesprekken komt steeds dezelfde dynamiek naar voren: inleners willen snel kunnen opschalen of vervangen, uitzendbureaus willen die vraag kunnen bedienen, en de risico's daarvan komen in de praktijk vaak terecht bij de werkenden zelf.

Het is wel een feit dat zij in dat pand worden ondergebracht met de worst van: 'jullie kunnen straks lekker aan het werk en lekker veel geld verdienen.' Alleen, ze zitten daar soms maanden te wachten zonder dat ze kunnen werken, terwijl hun spaargeld opgaat en ze soms van de werkgever geld moeten lenen om in hun bestaan te kunnen voorzien, om aan eten en drinken te kunnen komen.

Waarom bestaan wachtkamers?

Zowel inspecteurs als rechercheurs als ketenpartners zoals maatschappelijke organisaties noemen drie belangrijke verklaringen.

1. Fluctuatie in het werkaanbod

In sommige sectoren wisselt de vraag naar arbeid sterk per dag of per periode. Denk aan piekmomenten rond feestdagen, ad-hoc werkzaamheden of drukte in distributiecentra en havens. Om daarop te kunnen inspelen, houden uitzendbureaus mensen beschikbaar.

2. Uitval op de werkplek

Wachtkamers kunnen ook dienen om uitval direct op te vangen, bijvoorbeeld bij ziekte, fysieke klachten of andere redenen waarom werkenden uitvallen. Vooral in fysiek zwaar werk, zoals in delen van de vleessector, kan de rotatie hoog zijn. Daardoor willen uitzendbureaus en inleners steeds vervanging achter de hand hebben.

3. Financieel voordeel en verdienmodel

Ook wordt het vermoeden geuit dat wachtkamers financieel voordeel opleveren. Inleners beschikken over goedkope, direct inzetbare arbeid. Uitzendbureaus verdienen aan de inzet van werkenden, terwijl de kosten en risico's van wachten, wonen en beschikbaar blijven in de praktijk bij de werkenden zelf terechtkomen.

De Arbeidsinspectie ziet hierin kenmerken van een verdienmodel: betrokken partijen behalen voordeel doordat risico's, kosten en onzekerheid worden afgewenteld op kwetsbare werkenden. In die zin sluiten wachtkamers aan bij bredere patronen die eerder zijn beschreven in rapportages over verdienmodellen op de arbeidsmarkt.

[De Arbeidsinspectie heeft eerder gepubliceerd over verdienmodellen.](#) Bij een verdienmodel kunnen bedrijfseconomische drijfveren van werkgevers leiden tot misstanden op de arbeidsmarkt. Malafide werkgevers hanteren uiteenlopende werkwijzen om hun financiële voordeel te maximaliseren. Het gevolg hiervan is niet alleen een oneerlijk speelveld voor werkgevers die goed werkgeverschap tonen, maar ook (risico's op) misstanden voor werkenden.

Voorbeelden uit de praktijk laten verschillende situaties zien. Er zijn voorbeelden van werkenden die naar Nederland komen in de verwachting dat zij direct kunnen beginnen, maar daarna dagen, weken of langer moeten wachten. Er zijn ook situaties waarin werknemers elke ochtend op de werkplek moeten verschijnen, terwijl pas ter plekke wordt bepaald wie daadwerkelijk mag werken.

Daarnaast zijn er signalen van werknemers die de hele dag bereikbaar moeten blijven, niet ver van hun verblijfplaats weg kunnen en in de tussentijd geen of onvoldoende inkomen hebben. In sommige gevallen leidt dat tot oplopende schulden en een nog sterkere afhankelijkheid van werkgever of uitzendbureau.

Bekendheid en zichtbaarheid van het fenomeen

Niet alle betrokkenen herkennen wachtkamers in dezelfde mate. Zij gaven aan de problematiek in de praktijk te hebben gezien, bijvoorbeeld in meldingen, inspecties, onderzoeken of gesprekken met arbeidsmigranten. Anderen herkennen het fenomeen niet of vooral in een andere vorm.

Dit laat zien dat wachtkamers niet altijd zichtbaar zijn en dat het fenomeen nog niet overal als zodanig wordt herkend. Tegelijk betekent het niet dat het probleem er niet is. Juist onzichtbaarheid en versnipperde signalen kunnen maken dat misstanden lastig in beeld komen.

Ook buiten de uitzendsector

Een bijkomende bevinding is dat vergelijkbare vormen van wachten mogelijk ook buiten de uitzendsector voorkomen. Er worden situaties benoemd waarin bijvoorbeeld oproepkrachten beschikbaar moeten blijven tussen klanten of diensten, zonder dat die tijd als werktijd wordt gezien. Ook zijn er signalen dat het fenomeen niet beperkt is tot EU-arbeidsmigranten, maar breder kan spelen, onder meer bij andere groepen werkenden.

Waarom is dit zorgelijk?

Wachtkamers raken in de eerste plaats de betrokken werkenden. Zij kunnen te maken krijgen met:

- onbetaald of onduidelijk betaald wachten;
- financiële problemen en schulden;
- stress en langdurige onzekerheid;
- afhankelijkheid van werk, huisvesting en vervoer via dezelfde partij;
- beperking van hun bewegingsvrijheid;
- een kwetsbare positie waarin zij minder snel misstanden durven melden.

Daarnaast raakt deze constructie ook de arbeidsmarkt als geheel. Werkgevers die zich wel aan de regels houden, concurreren dan met partijen die hun flexibiliteit organiseren over de rug van kwetsbare werkenden. Daarmee ondermijnt deze constructie eerlijk werk en een gelijk speelveld.

Wat doet de Nederlandse Arbeidsinspectie?

De Nederlandse Arbeidsinspectie blijft signalen over wachtkamers en vergelijkbare constructies volgen. Tijdens inspecties let zij op aanwijzingen van onbetaald wachten, voortdurende beschikbaarheid, afhankelijkheid van huisvesting en werk, en andere vormen van benadeling van werkenden. Daarnaast blijft de Arbeidsinspectie het gesprek voeren met ketenpartners, maatschappelijke organisaties en andere betrokkenen om het fenomeen beter in beeld te krijgen en signalen te duiden.

Oproep aan partners en melders

Herkenning van dit fenomeen is belangrijk. De Nederlandse Arbeidsinspectie roept daarom werkenden, hulporganisaties, gemeenten, werkgevers, vakbonden en andere betrokkenen op om signalen over wachtkamers en vergelijkbare constructies te delen. Signalen helpen om beter zicht te krijgen op aard, omvang en werkwijze. Zij maken het mogelijk om patronen te herkennen, risico's te duiden en waar nodig nader onderzoek te doen.

Conclusie

De praktijkverhalen laten zien dat 'wachtkamers' een zorgelijke constructie kunnen zijn in en rond de uitzendsector. Werkenden moeten beschikbaar blijven voor werk zonder zekerheid over loon of uren, terwijl kosten voor huisvesting en levensonderhoud doorlopen. Vooral arbeidsmigranten lijken hierdoor in een kwetsbare en afhankelijke positie terecht te kunnen komen.

De praktijkverhalen ondersteunen het vermoeden dat 'wachtkamers' in de praktijk voorkomen en dat zij voor uitzendbureaus en inleners een praktische functie kunnen hebben bij pieken, uitval en snelle personeelsvraag. Tegelijk wijzen de signalen erop dat hiermee risico's, kosten en onzekerheid bij werkenden terechtkomen. Daarmee vertonen wachtkamers kenmerken van een verdienmodel.

Dit is een eerste stap; meer onderzoek is nodig om het fenomeen verder te duiden, ook vanuit het perspectief van werkenden, uitzendbureaus en inleners zelf. Meer bekendheid met deze constructie is nodig om misstanden eerder te herkennen en tegen te gaan.

De Arbeidsinspectie ziet vaak dat bedrijfseconomische drijfveren van werkgevers kunnen leiden tot misstanden op de arbeidsmarkt. Daarbij worden uiteenlopende werkwijzen gehanteerd om hun financiële voordeel te maximaliseren. Dat geeft niet alleen een oneerlijk speelveld voor werkgevers die goed werkgeverschap tonen, maar ook (risico's op) misstanden voor werkenden. Om onrechtmatig of disproportioneel te verdienen aan arbeidsmigranten wordt een breed scala van werkwijzen ingezet. Het fenomeen 'wachtkamers' lijkt daar inmiddels aan te zijn toegevoegd, dus over het gehele (criminele) bedrijfsproces werkwijzen die het mogelijk maken om financieel voordeel te verkrijgen door de kwetsbaarheden van arbeidsmigranten te misbruiken.

Deze publicatie is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie

Oktober 2026