



## **Opdrachtbemiddeling in de zorg**

### **Onderzoek onder bemiddelaars en zzp'ers**

Guido Brummelkamp; Paul Vroonhof

Zoetermeer, 22 september 2016

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.  
Foto omslag: Calibris

## Voorwoord

Dit rapport bevat de bevindingen van een onderzoek naar de praktijk van opdrachtbemiddeling voor zzp'ers in de zorg. Ten behoeve van dit onderzoek hebben wij in het voorjaar en de zomer van 2016 met een groot aantal bemiddelaars en zzp'ers gesproken. Wij willen hen bij dezen nogmaals hartelijk bedanken voor hun medewerking. Voorts bedanken wij prof. dr Willemijn Roozendaal en dr. Lucy van den Berg (beiden van de Faculteit Rechtsgeleerdheid van de Vrije Universiteit) voor hun hulp. Zij zijn voor ons tijdens het gehele onderzoeksproces een waardevol klankbord geweest. Tevens bedanken wij de leden van de commissie die het onderzoek heeft begeleid: Hester Borsboom (VWS), Monique Adriaanse (VWS), Françoise Eijnwachter (SZW), Karima Saidi (SZW) en Frederik van Doorn (VWS). Ten slotte bedanken wij in het bijzonder Joost Kuijpers die namens de opdrachtgever – het ministerie van VWS - steeds nauw betrokken is geweest.

Guido Brummelkamp  
Paul Vroonhof





# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Opdrachtbemiddeling voor zzp'ers in de zorg	7
1.2 Doel van het onderzoek	7
1.3 Onderzoeksaanpak	8
1.4 Het principe van opdrachtbemiddeling	8
1.5 Afbakening van het onderzoek	10
1.6 Gevoeligheid van het onderwerp bemiddeling	10
1.7 Opzet van het rapport	11
<b>2 Aanbod van opdrachtbemiddeling</b>	<b>13</b>
2.1 Inleiding	13
2.2 Branchedemografie	13
2.3 In welke zorg- en welzijnsdomeinen zijn bemiddelaars actief?	16
2.4 Hoe werkt een bemiddelingsbureau?	17
2.5 Kosten van bemiddeling	23
2.6 Positie van de bemiddelaar	24
2.7 Conclusies	26
<b>3 Ervaringen van zzp'ers</b>	<b>27</b>
3.1 Inleiding	27
3.2 De stap naar zelfstandigheid	27
3.3 Het gebruik van bemiddelaars	29
3.4 Opdrachtgevers waar naartoe wordt bemiddeld	31
3.5 Waarom gebruik wordt gemaakt van bemiddeling	32
3.6 Kosten van bemiddeling	35
3.7 Omzet en uurtarieven	36
3.8 Oordeel over bemiddeling	38
3.9 Conclusies	40
<b>4 Conclusies</b>	<b>41</b>
<b>Bijlage: onderzoeksverantwoording</b>	<b>45</b>
A. Onderzoek onder bemiddelaars	45
B. Onderzoek onder zzp'ers	46





# 1 Inleiding

## 1.1 Opdrachtbemiddeling voor zzp'ers in de zorg

In de afgelopen dertig jaar is het aantal mensen dat als zzp'er voor zichzelf begint sterk toegenomen. De Nederlandse economie wordt daarom ook wel een ondernemende economie genoemd. De ontwikkeling is ook zichtbaar in de zorg, en net als in andere sectoren, worden naast de voordelen ook nadelen onderkend. De voordelen zouden vooral samenhangen met de flexibiliteit die zzp'ers hebben ten opzichte van mensen die in loondienst werken. Het zou hen van pas komen bij het afstemmen van zorg op de specifieke omstandigheden van zorgbehoevenden. Daar zou vooral in de intensieve thuiszorg behoefte aan bestaan<sup>1</sup>. Zorgen bestaan er met name over de positie van zzp'ers, schijnzelfstandigheid, en de mogelijke oneerlijke concurrentie met zorgverleners die wel personeel in dienst hebben. Een specifiek punt waarvoor aandacht is gevraagd, zijn bemiddelaars.

Er zijn namelijk signalen dat veel zzp'ers in de zorg werken via een bemiddelingsbureau<sup>2</sup>. Dit zijn bureaus die zzp'ers helpen bij het vinden van opdrachtgevers en daarnaast lopende de opdracht in beeld blijven om te faciliteren met administratieve diensten of die lopende de opdracht een vinger aan de pols houden om te zien of de opdracht wordt uitgevoerd conform de verwachtingen van de opdrachtgever. Vanwege deze betrokkenheid bestaan er ook zorgen over deze bureaus. Zo zou die betrokkenheid kunnen duiden op schijnzelfstandigheid of zou het kunnen leiden tot een te grote afhankelijkheid van de zzp'er. Daarnaast zijn er zorgen over de vergoeding die wordt gevraagd voor de bemiddelingsdiensten. Deze werden onder meer geuit in vragen vanuit de Tweede Kamer aan de staatsecretaris van VWS. Deze heeft daarop toegezegd onderzoek te laten uitvoeren naar de praktijk en tarieven van bemiddeling<sup>3</sup>.

## 1.2 Doel van het onderzoek

Tegen de bovengeschetste achtergrond en ten behoeve van de vragen die binnen en buiten de Tweede Kamer zijn gesteld, heeft het ministerie van VWS voorliggend onderzoek laten uitvoeren. Hiermee is in beeld gebracht welke rol bemiddelaars in de zorgsector spelen. De doelstelling van dit onderzoek luidt als volgt: "Het geven van een feitelijk inzicht in de rol, werkwijze, omvang en samenstelling van de groep bemiddelingsbureaus voor zzp'ers in de zorg, vanuit het perspectief van de bemiddelingsbureaus en de zzp'ers." Met het onderzoek worden de volgende vragen beantwoord:

1. Op welke manier komen zzp'ers in de zorg aan hun opdrachten? Welk percentage van zzp'er in de zorg werkt via een bemiddelingsbureau? Voor welk percentage van hun opdrachten zijn deze zzp'ers afhankelijk van zo'n bureau?
2. Hoeveel bemiddelingsbureaus voor zzp'ers in de zorg en ondersteuning zijn er bij benadering? Binnen welke zorgdomeinen zijn ze actief?
3. Welke vormen van zorgbemiddeling bestaan er in het zorgdomein? Welke bemiddelingsconstructies worden toegepast?

<sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld het algemeen overleg van 23 april 2015 van Tweede Kamer met Minister van SZW over de situatie van zzp'ers in de zorg.

<sup>2</sup> Panteia 2014, Naar een duurzaam bedrijfsmodel, een beeld van (de mogelijkheden voor) zzp'ers die thuiszorg in natura leveren.

<sup>3</sup> TK, 786015-138385-MEVA, 17 september 2015.



4. Welke vergoedingen worden gerekend voor bemiddeling, bij wie worden die vergoedingen in rekening gebracht, en in welke mate worden de vergoedingen eventueel vervolgens doorberekend?
5. Verschilt het gedeclareerd uurtarief van zelfstandigen die gebruik maken van bemiddeling van zelfstandigen die daar geen gebruik van maken?

Met de beantwoording van deze vragen, geeft dit onderzoek in de eerste plaats een overzicht. Het geeft een zo feitelijk mogelijke beschrijving van bemiddeling: van het aantal bureaus, hun dienstenpakket, hun tarieven en hun meerwaarde voor zzp'ers. Met deze beschrijving moet dit rapport bijdragen aan het debat zonder in te gaan op de wenselijkheid of rechtmatigheid van de huidige praktijk van opdrachtbemiddeling.

### 1.3 Onderzoeksaanpak

Om de vragen goed te kunnen beantwoorden kent dit onderzoek twee invalshoeken. In de eerste plaats is bemiddeling in beeld gebracht vanuit het perspectief van de bemiddelaars. In de tweede plaats vanuit het perspectief van de zzp'ers. Het onderzoek is daarmee in twee delen uitgevoerd.

#### *Deel 1: interviews met en een enquête onder bemiddelaars*

In het eerste deel zijn de bemiddelaars bevestigd. Daarbij is geprobeerd om zoveel mogelijk bemiddelaars in het onderzoek te betrekken en is tegelijk ook geprobeerd om per bemiddelaar een zo compleet mogelijk beeld te krijgen. Met vijftien bemiddelaars zijn gesprekken gevoerd, vervolgens is het beeld dat daaruit naar voren kwam getoetst met een telefonische enquête onder 100 bemiddelaars. De adressen voor dit veldwerk zijn betrokken uit het Handelsregister. Wij selecteerden in het register bedrijven die als arbeidsbemiddelaar geregistreerd staan en daarbij aangaven in de zorg en met zzp'ers te werken, en selecteerden daarnaast bedrijven die als zorginstelling geregistreerd staan en daarbij aangeven aan bemiddeling te doen. In de bijlage is een overzicht gegeven van de samenstelling van de groep bemiddelaars die deelnamen aan de enquête. De bijlage bevat ook een overzicht van de respons - non respons. Bij de selectie van de vijftien bureaus waarmee face to face is gesproken, hebben we gestreefd naar een zo breed mogelijke spreiding. We spraken met grote en kleine bemiddelaars gespreid over het land. Sommige van hen positioneerden zich op hun website als zorgverlener (zij richten zich op de zorgbehoevende) anderen meer als dienstverlener voor zzp'ers en zorginstellingen.

#### *Deel 2: interviews met en een enquête onder zzp'ers*

In het tweede deel zijn zzp'ers bevestigd over hun ervaringen met bemiddelingsbureaus. We voerden tien face-to-face interviews en ondervroegen vervolgens 1.080 zzp'ers telefonisch. De groep die telefonisch is bevestigd, bestond zowel uit zzp'ers die gebruik maken van bemiddeling als uit zzp'ers die dat niet doen. Dit gaf de mogelijkheid beide groepen te vergelijken op bijvoorbeeld de tevredenheid over de hoeveelheid werk die zij de afgelopen tijd hadden, hun tarieven en het niveau waarop zij werken. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de samenstelling van de groep die deelnam aan de enquête. Eveneens is hier een overzicht gegeven van de respons-non respons.

### 1.4 Het principe van opdrachtbemiddeling

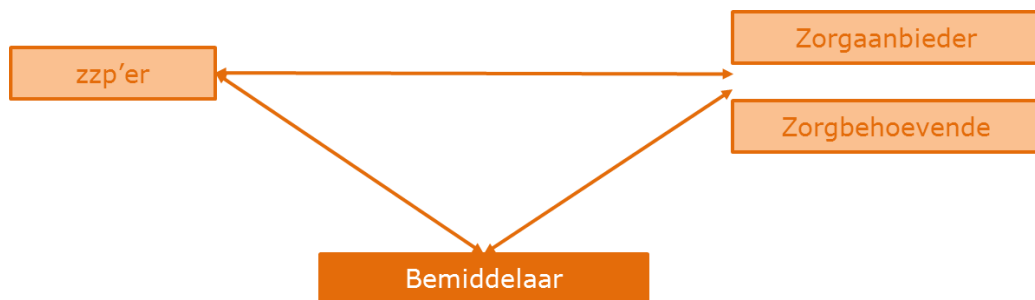
In theorie komt opdrachtbemiddeling steeds op hetzelfde neer, namelijk dat het plaatsvindt in een driehoeksverhouding tussen bemiddelaar, zzp'er en opdrachtgever (zie figuur 1.). Er zijn daarmee steeds drie lijnen waarop afspraken worden gemaakt:



- Tussen zzp'er en opdrachtgever: de zzp'er sluit met zijn opdrachtgever een overeenkomst van opdracht (art 7:400 BW), waarin wordt vastgelegd hoeveel zorg en welke zorg tegen welke vergoeding wordt geleverd. Deze overeenkomst van opdracht is anders dan een arbeidsovereenkomst.
- Tussen opdrachtgever en bemiddelaar: de opdrachtgever sluit met de bemiddelaar een service- of bemiddelingsovereenkomst. Het is een overeenkomst waarbij de bemiddelaar een beloning kan vragen voor het koppelen van opdrachtgever aan zzp'er (die vervolgens met elkaar een twee-partijenovereenkomst kunnen sluiten)
- Tussen bemiddelaar en zzp'er: de bemiddelaar maakt met de zzp'er afspraken, wat aangeduid zou kunnen worden als een raamovereenkomst. Ook in het kader van deze overeenkomst kan een vergoeding worden berekend.

Deze constructie is allerm minst vrijblijvend, bemiddelaars zijn er aan gehouden, zij onderscheiden zich ermee van zorgaanbieders en uitzendbureaus. Uitgangspunt is dat bemiddelaars faciliteren zonder een arbeidsverhouding te hebben met degene voor wie zij bemiddelen. De zzp'er werkt voor een opdrachtgever, en moet er samen met die opdrachtgever uitkomen. De bemiddelaar is er alleen om de match tot stand te brengen en de zzp'er verder nog (eventueel) te helpen met bijvoorbeeld facturatie en het monitoren van klanttevredenheid.

figuur 1      Opdrachtbemiddeling als driehoeksverhouding



De overeenkomst van opdracht en de bemiddelingsovereenkomst onderscheiden zich van de arbeids-, uitzend- en payrollovereenkomst:

- De arbeidsovereenkomst is de overeenkomst waarbij de werknemer zich persoonlijk verplicht om tegen betaling gedurende zekere tijd te werken in dienst van de werkgever, waarbij de werkgever gezag over hem uitoefent (art. 7:610 BW). Het verschil met de overeenkomst van opdracht is gelegen in de gezagsrelatie
- De uitzendovereenkomst is een type arbeidsovereenkomst waarbij drie partijen zijn betrokken: de werknemer, de uitzendwerkgever, en de inlener. De werknemer heeft een arbeidsovereenkomst met de uitzendwerkgever. De uitzendwerkgever en de inlener hebben een overeenkomsten van opdracht krachtens welke de werknemer ter beschikking wordt gesteld aan de inlener. Tussen de inlener en de werknemer bestaat in beginsel geen juridische relatie, alleen een feitelijke relatie (art. 7:690 BW).
- De payrollovereenkomst is geen in de wet gedefinieerde overeenkomst. Hij vertoont dezelfde kenmerken als de uitzendovereenkomst, maar in de praktijk is het verschil dat de werving en selectie door de inlener wordt gedaan. Er is (nog) geen eenduidigheid in de rechtspraak over de juridische implicaties van dit verschil, wel staat vast dat de werknemer een arbeidsovereenkomst heeft.



## 1.5 Afbakening van het onderzoek

De groep zzp'ers die in de zorg werkzaam is, is breed. Zij bestaat niet alleen uit mensen die zorg verlenen maar ook uit mensen die managementtaken vervullen of op staffuncties inzetbaar zijn zoals communicatieadviseurs, HRM adviseurs en kwaliteitsauditeurs. Ook maken er beroepsgroepen deel van uit, die weliswaar zorg verlenen maar waar opdrachtbemiddeling niet of nauwelijks voorkomt, zoals medisch specialisten (die in het kader van een maatschap een eigen bedrijf hebben opgericht) of praktijkhouders (mensen die zelfstandig een praktijk uitoefenen voor bijvoorbeeld huisartsenzorg of orthopedagogiek). Vanuit de doelstelling en achtergrond concentreert dit onderzoek zich op de groep zzp'ers die een (ver)zorgend beroep hebben. Het betreffen verzorgenden, thuishulpen, verpleegkundigen, kraamhulpen en sociaal dienstverleners. Het is een groep die vaak niet expliciet wordt benoemd maar die men wel vaak voor ogen houdt als men spreekt over bemiddeling of over de omstandigheden waaronder zzp'ers in de zorg moeten werken. Bij de werving van zzp'ers voor zowel diepte-interviews als enquête is daarom geworven binnen deze (ver)zorgende beroepsgroepen. In de bijlage is een overzicht gegeven van hoe deze beroepsgroepen vertegenwoordigd zijn in de steekproef.

Ook ten aanzien van de bemiddelaars is het onderzoek afgebakend. Wij hebben in dit kader bemiddelaars afgescheiden van zorgverleners met een flexibele schil en ook afgescheiden van reguliere uitzendbureaus. We lichten dit hier toe:

- Bemiddelaars versus zorgverleners met een flexibele schil: een bemiddelaar is in dit onderzoek pas als bemiddelaar aangemerkt als deze zelf geen zorgovereenkomst aangaat met de opdrachtgever van de zzp'er. Partijen die dat wel doen, worden in dit onderzoek beschouwt als zorgverleners met een flexibele schil. Een voorbeeld daarvan is de aanbieder van kraamzorg die zelfstandige kraamverzorgers inzet, en die kraamverzorgers zelf uitbetaald en dat declareert bij een verzekeraar.
- Bemiddelaars versus uitzendbureaus: onder bemiddelaar wordt in dit onderzoek verder een partij verstaan die geen arbeidsrechtelijke verhouding heeft met degene voor wie zij bemiddelt. Zo'n verhouding bestaat wel tussen een uitzendbureau met zijn uitzendkracht. Uitzendwerk valt buiten de afbakening van het onderzoek al zijn er wel uitzendbureaus die ook bemiddelen voor zzp'ers zonder dat er sprake is van een arbeidsrechtelijke verhouding. Deze bureaus vallen wel weer binnen de afbakening.

Een bijzondere positie in het veld wordt ingenomen door coöperaties, omdat zij het midden houden tussen zzp'er en bemiddelaar. Het zijn samenwerkingsverbanden van zzp'ers (al dan niet ondersteund door derden) om gecontracteerde zorg (zorg in natura) te kunnen aanbieden. In het onderzoek zijn er enkelen bevraagd als bemiddelaar. Daarnaast is er door zzp'ers over verteld in het tweede deel van het onderzoek.

## 1.6 Gevoeligheid van het onderwerp bemiddeling

Het onderwerp bemiddeling is een gevoelig onderwerp, vooral binnen de branche zelf. De discussies die op politiek niveau al enige tijd gevoerd worden en die mede aanleiding zijn geweest voor een verhoogde aandacht van inspectiediensten, worden in de branche breed gevoeld. Men is daardoor voorzichtig geworden en erg bewust van de juridische kaders. De bemiddelaars die wij spraken was er veel aangelegenen die kaders te kennen. De kern van bemiddeling wordt door de meesten daardoor niet alleen gezien als het bouwen en onderhouden van een netwerk bestaande uit zorgverleners, zorginstellingen en zorgbehoevenden, het komt vooral ook neer op

kennis van wetgeving (en zelfs jurisprudentie) en vaardigheden om deze te vertalen naar de eigen bedrijfsvoering en het eigen dienstenpakket. Men voelt de risico's van het niet kennen van de wet. Daarbij komt dat wetgeving in verandering is en dat het enige tijd kost voordat duidelijk wordt wat met nieuwe wetgeving precies van bemiddelaars wordt verwacht, zoals nu met de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA).

De voorzichtigheid, scepsis en soms ook het wantrouwen dat hier uit voorkomt kwam tijdens het onderzoek regelmatig naar voren. Tegelijkertijd was er ook vaak behoefte om het verhaal te doen. Veel bemiddelaars voelen zich in een hoek geplaatst van opportunistische gelukszoekers, terwijl zij – naar eigen zeggen vooral in een behoefte voorzien vanuit zowel zzp'ers als opdrachtgevers. Dat het onderwerp gevoelig ligt heeft daardoor uiteindelijk – voor zover wij dat hebben kunnen merken – niet geleid tot een non-respons met een verminderde representativiteit. Wel zal de gevoeligheid op enkele onderdelen van de telefonische enquête hebben doorgewerkt. Bijvoorbeeld in de vragen naar de reikwijdte van het dienstenpakket en de vragen over de kosten die voor deze diensten in rekening worden gebracht. Wij hebben de doorwerking proberen te ondervangen door in de face to face gesprekken verder op deze specifieke onderdelen in te gaan. Daarnaast bood de enquête onder zzp'ers de mogelijkheid om deze onderwerpen vanuit een ander perspectief te belichten.

## **1.7 Opzet van het rapport**

Dit rapport volgt op hoofdlijnen de opzet van het onderzoek. In het tweede hoofdstuk wordt op basis van de analyse van het Handelsregister, de interviews met bemiddelaars en de enquête onder bemiddelaars de branche in beeld gebracht. Het hoofdstuk beschrijft hoeveel bureaus er zijn, welke typen kunnen worden onderscheiden, welke diensten zij aanbieden en wat zij daarvoor in rekening brengen. Het derde hoofdstuk beschrijft de bevindingen van de gesprekken met zzp'ers en de uitkomsten van de enquête onder zzp'ers. Beschreven wordt hoeveel zzp'ers gebruik maken van een bemiddelaar, welke diensten zij daar afnemen, wat zij daarvoor betalen en hoe zij die diensten beoordelen. In het laatste hoofdstuk - de conclusies - worden de onderzoeksvragen beantwoord.





## 2 Aanbod van opdrachtbemiddeling

### 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de groep bedrijven die opdrachtbemiddeling aanbieden aan zzp'ers in de zorg. Allereerst wordt een schatting gegeven van het aantal bemiddelaars, hun gemiddelde leeftijd en bedrijfsomvang. Vervolgens wordt beschreven welke typen van bemiddelaars er zijn, ten behoeve van welke vormen van zorg zij bemiddelen, welke diensten zij aanbieden en welke kosten zij daarvoor in rekening brengen. Het overzicht is gebaseerd op een analyse van het Handelsregister, oriënterende interviews en een telefonische enquête.

### 2.2 Branchedemografie

#### *Omvang van de branche*

Bedrijven die bemiddelingsdiensten aanbieden aan zzp'ers staan niet als zodanig geregistreerd in het Handelsregister. Voor deze specifieke groep bestaat geen aparte SBI code<sup>4</sup>. Op basis van een eerste oriëntatie op de branche is duidelijk geworden dat de bureaus wisselend staan geregistreerd, de ene keer als arbeidsbemiddelingsdienst (SBI code 7810), de andere keer als uitzendbureau (SBI code 78202) of als thuiszorginstelling (SBI Code 88101). Wanneer binnen de sectoren alleen die bedrijven worden geselecteerd die bij inschrijving in het Handelsregister hebben aangegeven zzp'ers te bemiddelen in het zorg- en welzijnsdomein komt het totale aantal uit op 1.112. In het kader van dit onderzoek zijn deze bedrijven telefonisch benaderd met een aantal vragen om vast te stellen of zij daadwerkelijk (nog steeds) zzp'ers bemiddelen in het zorgdomein en om na te gaan welke diensten zij aan zzp'ers en hun opdrachtgevers aanbieden.

De meeste bedrijven die telefonisch zijn benaderd, bleken bij nader inzien geen bemiddelingsdiensten aan te bieden aan zzp'ers in het zorg- en/of welzijnsdomein. Duidelijk werd ook dat bemiddeling zich moeilijk laat definiëren. Zo zijn er bureaus die aangeven te bemiddelen, maar die zich daarbij beperken tot één persoon. Het blijken zelf zzp'ers die uitsluitend zichzelf bemiddelen, en daarbij eventueel gebruik maken van andere bemiddelaars. Deze bedrijven hebben wij aangemerkt als zzp'er en zijn derhalve buiten de netto respons gehouden. Daarnaast zijn er bureaus die wel diensten leveren aan zzp'ers maar aangeven niet aan bemiddeling te doen. Zij bieden administratieve, fiscale en of juridische ondersteuning. Zij helpen bijvoorbeeld met belastingaangifte en facturatie. Ook zijn er bureaus die wel in de zorgsector actief zijn maar geen ondersteuning bieden aan zzp'ers, en ook omgekeerd zijn er veel bureaus geënquêteerd die wel zzp'ers bemiddelen maar niet actief zijn in de zorgsector. Tenslotte zijn er bureaus die wel bemiddelen in de zin dat zij zzp'ers koppelen aan mensen die zorg nodig hebben, maar die zich nadrukkelijk geen bemiddelaar willen noemen en zich nadrukkelijk positioneren als zorgaanbieder, terwijl zij wel werken met zzp'ers die direct contracten voor zorgverlening afsluiten met zorgbehoevenden (bijvoorbeeld met een PGB). Deze bureaus hebben wij ondanks het gegeven dat zij zichzelf niet zien als bemiddelaar, toch zoveel mogelijk in het onderzoek betrokken.

Uiteindelijk is van 101 bedrijven vast komen te staan dat zij zzp'ers bemiddelen in het zorg- en welzijnsdomein. Ongeveer 15 daarvan doen dat als franchiseformule. Het zijn bedrijven die verspreid over een regio of over het hele land met franchisenemers

<sup>4</sup> SBI staat voor Standaard Bedrijfsindeling, De code bestaat uit 4 of 5 cijfers en geeft aan wat de activiteit van een bedrijf is.



werken. Dit aantal franchisenemers loopt uiteen van 4 tot 40. Deze franchisenemers zijn niet apart bevroegd. Inclusief franchisenemers zal het totaal aantal bemiddelaars rond de 250 liggen. Tot dat aantal komen wij ook via de enquête die in de tweede fase van het onderzoek is gehouden onder 1.081 zzp'ers. Aan zzp'ers die gebruik maken van bemiddeling is gevraagd met welke bemiddelaar(s) zij in de afgelopen twee jaar hebben gewerkt. De antwoorden op deze vraag leverde een lijst op met 234 bemiddelaars op.

De spreiding van de bureaus over Nederland is vergelijkbaar met de algehele bedrijfsdichtheid. Er zijn concentraties van bemiddelaars in en rond de vier grote steden van de Randstad. Daarnaast zijn er relatief meer bemiddelaars in de regio's met een hogere vergrijzing zoals in de Achterhoek en Zuid Limburg.

#### *Wel of geen bemiddelaar?*

Uit zowel oriënterende gesprekken als de enquête komt naar voren dat het begrip bemiddelaar beladen is. Respondenten bleken zich altijd bewust van de maatschappelijke vragen over de positie van zzp'ers (in de zorg) en in het bijzonder ook over de vragen over de rol van bemiddelaars. Een aantal respondenten was daardoor geneigd zich in eerste instantie geen bemiddelaar te noemen, zij wilden zich niet associëren met een branche of beroepsgroep, die in discussies nogal eens in een negatief daglicht wordt geplaatst. Anderen noemen zich dan wel bemiddelaar maar voelen zich daar zichtbaar oncomfortabel bij, zij zijn geneigd om in de beantwoording van de vraag 'bemiddelt u voor zzp'ers in de zorg' kanttekeningen te plaatsen en aanvullingen te doen. Met die kanttekening tekenen zich vervolgens twee typen of bloedgroepen van bemiddelaars af, die verder worden beschreven in § 2.4.

Een deel van de respondenten positioneerde zich wel expliciet als bemiddelaar of matchmaker. Het zijn partijen die het belangrijk vinden om daarover duidelijk te zijn om daarmee het in hun ogen negatieve beeld over de branche bij te stellen. Het zijn partijen die wetgeving en uitvoeringspraktijk goed kennen en ook het onderscheid tussen zorgaanbieder en bemiddelaar en het onderscheid tussen werknemer en zzp'er goed kennen en dat ook leidend laten zijn in hun bedrijfsvoering. Dit type van bemiddelaar positioneert zich aan de zijlijn en faciliteert, en geeft aan niet zorginhoudelijk betrokken te zijn. Dat laatste blijkt in de praktijk rekbaar, afgaande op de diensten die bemiddelaars bieden blijkt het merendeel wel een vinger aan de pols te houden lopende de opdracht, waarbij gekeken wordt of de zorg die de zzp'er biedt aansluit op de behoeften en verwachtingen van de opdrachtgever. Hier wordt in § 2.4 verder op ingegaan.

#### *Leeftijdsopbouw*

De gemiddelde leeftijd van een bemiddelingsbureau is 8,7 jaar. Als de bedrijven ouder dan 20 jaar buiten beschouwing worden gelaten (omdat die waarschijnlijk niet als zzp-bemiddelaar zijn begonnen), komt het gemiddelde uit op 6,7 jaar. De helft van de bedrijven is jonger dan 6 jaar (de mediaan is 6 jaar). Het leeftijds patroon volgt het patroon van het bedrijfsleven in het algemeen. Zo geldt net als in veel andere branches ook voor de bemiddelaars dat er een relatief hoge uitstroom is onder bedrijven 2 à 3 jaar na de oprichting. Het is het moment waarop veel jonge ondernemers concluderen dat hun bedrijf niet goed van de grond is gekomen.

#### *Bedrijfsomvang*

De meeste bedrijven die bemiddelingsdiensten aanbieden zijn klein. Iets minder dan de helft (48%) heeft naast de eigenaar of oprichter verder geen personeel in dienst.

In tabel 1 is een overzicht gegeven op basis van gegevens van het Handelsregister. Daarbij moet worden opgemerkt dat het Handelsregister achterloopt met de registratie van het aantal werkzame personen.

tabel 1 Aantal werkzame personen bij de bemiddelingsbureaus

	<i>N=101</i>
1 werknemer-eigenaar	48%
2 mensen	13%
3 tot 5 mensen	19%
meer dan 5 mensen	20%
Totaal	100%

*Bron: Handelsregister & Enquête onder bemiddelaars*

Omdat het aantal werkzame personen niet direct iets zegt over de betekenis van een bureau op de markt, is met de telefonische enquête onder andere nagegaan hoeveel mensen er als zzp'er op jaarbasis door hen worden bemiddeld. Een gemiddeld bureau bemiddeld per jaar 73 zzp'ers. Net als bij het aantal werkzame personen, geldt hier dat er veel bureaus zijn die op kleinere schaal werken. Een derde bemiddelt niet meer dan 10 zzp'ers per jaar. In tabel 2 wordt een overzicht gegeven.

tabel 2 Voor hoeveel zzp'ers heeft u in 2015 bemiddeld?

	<i>N=88</i>
Tot 10 zzp'ers	33%
10 tot 25 zzp'ers	22%
25 tot 50 zzp'ers	15%
50 tot 100 zzp'ers	15%
100 tot 200 zzp'ers	9%
Meer dan 200 zzp'ers	6%
Totaal	100%

*Bron: Enquête onder bemiddelaars*

Om een beeld te krijgen van de omvang van de bemiddelingsbureaus is ook gevraagd naar het aantal uren waarvoor men in 2015 heeft bemiddeld. Gemiddeld ligt het aantal uur op 26.700 per jaar. Hierbij moeten twee aantekeningen worden gemaakt. In de eerste plaats wilde of kon ongeveer de helft van het aantal ondervraagde bureaus in het gesprek niet aangeven voor hoeveel uur zij hadden bemiddeld in 2015. In de tweede plaats moet worden opgemerkt dat de spreiding rond het gemiddelde zeer groot is. Met andere woorden er zijn veel bureaus die ver van het gemiddelde afliggen. Zo blijkt er een groot aantal (zeer) kleine bemiddelaars te zijn, de helft van alle bemiddelaars komt wat betreft aantal bemiddelde uren niet boven de 5.200 uur uit. In tabel 3 wordt een overzicht gegeven.



tabel 3 Voor hoeveel uur heeft u in 2015 bemiddeld?

	<i>N=49</i>
Tot 500 uur	27%
500 tot 5.000 uur	29%
5.000 tot 25.000 uur	19%
Meer dan 25.000 uur	25%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

*Bron: Enquête onder bemiddelaars*

### 2.3 In welke zorg- en welzijnsdomeinen zijn bemiddelaars actief?

De meeste bemiddelaars (75%) beperken zich met hun dienstverlening niet tot één enkel domein. De gemiddelde bemiddelaar is op 3 à 4 domeinen actief. Meestal zit daar thuiszorg bij. En vaak wordt bemiddeling in de thuiszorg gecombineerd met palliatieve zorg en/of terminale zorg, gehandicaptenzorg en met welzijn en maatschappelijke dienstverlening (in het kader van de Wmo 2015). Een nadere beschouwing van het bemiddelingsaanbod zoals dat op de websites van de betreffende bemiddelingsbureaus wordt beschreven, leert dat bemiddeling in de zorg zich voornamelijk richt op mensen met een verzorgend beroep, zoals thuishulpen, verzorgenden en verpleegkundigen.

tabel 4 In welke (sub) domeinen bemiddelt u zzp'ers?

	<i>N=101</i>
Thuiszorg	74%
Palliatieve zorg en/of terminale zorg	47%
Verpleging en verzorging (intramuraal).	46%
Gehandicaptenzorg	38%
Welzijn en maatschappelijke dienstverlening	36%
Geestelijke Gezondheidszorg	33%
Ziekenhuizen en umc's	28%
Jeugdzorg	21%
Eerstelijnszorg	13%
Kraamzorg	10%
Huisartsenzorg	8%
Een ander domein	11%

*Bron: Enquête onder bemiddelaars*

Gespecialiseerde bureaus die hun omzet binnen slechts één van de bovenstaande domeinen realiseren komen beperkt voor. Voor zover er gespecialiseerde bureaus zijn gevonden, waren die actief in de thuiszorg. 10% van de ondervraagde bemiddelaars richtte zich volledig op de thuiszorg en behaalde daar ook haar volledige omzet. Zoals eerder aangegeven vormt de thuiszorg vooral over de gehele linie van bemiddelaars een belangrijk marktsegment. Driekwart doet iets in dit domein, 30% van alle ondervraagde bemiddelaars is voor minstens de helft van haar omzet afhankelijk van deze markt.



tabel 5 In het kader van welke wetten biedt u aan zzp'ers bemiddelingsdiensten aan?

	<i>N=101</i>
Zvw: Zorgverzekeringswet	56%
WLZ: Wet Langdurige Zorg	55%
Wmo 2015: Wet Maatschappelijke Ondersteuning	39%
Jeugdwet	11%
Anders, namelijk:	11%
Wet publieke gezondheid	5%

Bron: Enquête onder bemiddelaars

Bemiddeling van zzp'ers vindt grotendeels plaats ten behoeve van zorgorganisaties (zoals bijvoorbeeld thuiszorgorganisaties, verpleegtehuizen, ggz instellingen) en PGB houders en in mindere mate direct ten behoeve van verzekeraars, gemeenten en zorgkantoren (zie tabel 6).

tabel 6 Voor welke opdrachtgevers komen de zzp'ers voor wie u bemiddelt te werken?

	<i>N=101</i>
Instellingen en organisaties die zorg aanbieden	64%
Mensen die zorg willen inkopen via PGB	53%
Mensen die private zorg willen inkopen	51%
Verzekeraars	22%
Gemeenten	19%
Onze eigen organisatie	19%
Zorgkantoren	13%
Andere opdrachtgevers	9%

Bron: Enquête onder bemiddelaars

Met betrekking tot opdrachtgevers blijkt dat vrijwel alle bemiddelaars naar verschillende opdrachtgevers toe bemiddelen. Voor zover er hier sprake is van gespecialiseerde bureaus, zijn het bureaus die zich volledig richten op bemiddeling naar zorginstellingen, het gaat om 6% van de ondervraagde bureaus. Zij waren er in 2015 met hun hele omzet afhankelijk van.

## 2.4 Hoe werkt een bemiddelingsbureau?

Naast de indelingen die in de vorige paragraaf zijn gemaakt, verschillen bemiddelaars van elkaar in hun inhoudelijke betrokkenheid bij de zorg, in de mate waarin zij invloed proberen uit te oefenen op de manier waarop zorg door zzp'ers wordt verleend. Wanneer dit wordt voorgesteld als een continuüm, staan er aan de ene kant de bureaus die zich afzijdig houden van de inhoud. Het zijn bureaus die de zzp'er en de zorgorganisaties /zorgbehoevenden vooral in organisatorisch of administratief opzicht willen ontlasten. Aan de andere kant zijn er de bureaus die vooral vanuit een zorginhoudelijke visie te opereren. Zij zijn betrokken bij de zorg en zien het ook als hun verantwoordelijkheid die zorgkwaliteit te verbeteren of op een bepaald niveau te houden. Een dergelijk visie spreekt meestal in de manier waarop bureaus zich met hun website presenteren. Een voorbeeld van een bureau met een zorginhoudelijke visie stelt op de website "Belangrijk element is dat iemand wordt voorzien van de



juiste hulp. Niet alleen qua kennis en ervaring maar vooral ook de persoonlijke 'klik' die er nodig is. Vertrouwen is immers een voorwaarde en de basis van een goede samenwerking." Een voorbeeld van een bemiddelaar die primair de zzp'ers en opdrachtgever in organisatorisch en administratief opzicht wil ondersteunen stelt op zijn website: "Via ons unieke online beschikbaarheidssysteem brengen wij zzp'ers en zorginstellingen dicht bij elkaar. In een persoonlijk account kunnen zzp'ers hun beschikbaarheid opgeven en kunnen zorginstellingen de zorgprofessionals kiezen die zij graag in willen zetten. Een snelle match tussen openstaande diensten en gekwalificeerde zorgprofessionals is gegarandeerd"

Het verschil in taakopvatting lijkt vooral voort te komen uit de manier waarop het bedrijf is ontstaan en dan met name de achtergrond van de eigenaar/ondernemer.

- Het eerste type bedrijf heeft zijn oorsprong vaak als zorgaanbieder. De meeste eigenaren zijn zelf ooit werkzaam geweest in de zorg. Vanuit een behoefte om beter de regie over hun tijd en professionaliteit te voeren zijn zij soms eerst zelf als zzp'er begonnen. Zij benadrukken vaak dat zij met hun bureau een alternatief willen bieden voor het werken in loondienstverband bij een grootschalige zorginstelling. Het werken bij die instellingen zou teveel worden gedomineerd door het streven naar efficiency, met een toegenomen druk op de kwaliteit van zorg en een verslechtering van arbeidsomstandigheden. Bij dit type bureau is de afbakening van taken vaak minder strak, dit type bureau staat zich erop voor betrokken te blijven bij de uitvoering van het werk door de zzp'er.
- Het tweede type bedrijf heeft zijn oorsprong vaak liggen in de arbeidsbemiddeling. Het zijn bureaus die verwantschap hebben met uitzendbureaus. Zij bieden een alternatief aan voor het reguliere uitzendwerk. Zij hebben de afgelopen jaren onder werknemers in de zorg en welzijn een groeiende behoefte gezien aan de mogelijkheid om zelf je tijd in te kunnen delen en vaak ook een groeiende behoefte om de eigen regie te voeren over de inhoud van het werk. Tegelijkertijd hebben deze partijen bij zorgaanbieders een groeiende behoefte gezien aan flexibel inzetbaar personeel. Het betreft personeel dat alleen wordt ingehuurd op het specifieke moment dat er acuut behoefte is aan extra personeel. Een aantal van dit type bedrijven combineert zzp-bemiddeling met uitzendwerk. Deze activiteiten zijn al dan niet ondergebracht in aparte bedrijven. Kenmerkend voor dit type bemiddelaar is dat het de taken duidelijk afbakent. Dergelijke bureaus beperken zich tot bemiddeling en administratieve diensten (bijvoorbeeld facturatie).

#### *Wat houdt bemiddeling in de praktijk in?*

Het aantal bedrijven dat zich uitsluitend met bemiddeling bezighoudt, is klein. Wij spraken met 3 bedrijven die zich uitsluitend met 'match making' in de meest eenvoudige vorm bezighielden, waarbij de bemiddelaar enkel een match tot stand brengt tussen zzp'er en zorgorganisatie om er na de match direct tussenuit te stappen. Vrijwel alle bemiddelaars werken niet op een dergelijke eenmalige basis. Zij blijven betrokken gedurende de looptijd van het contract dat de zzp'er met de zorgorganisatie of de zorgontvanger sluit. Zij gaan bijvoorbeeld na hoe de opdrachtgevers van de zzp'ers de zorg ervaren en/of spelen een rol in de urenregistratie en facturatie (zie tabel 7).

tabel 7 Welke diensten biedt u naast bemiddeling aan?

	N=101
Wij zorgen voor een modelcontract waarmee afspraken tussen zzp'ers en de opdrachtgever worden vastgelegd.	82%
Wij geven zzp'ers feedback op hun manier van werken.	79%
Wij faciliteren zzp'ers in hun urenadministratie, facturatie, debiteurenbeheer.	75%
Wij bespreken met zorgaanbieders of zorgontvangers of de zorg die zzp'er heeft geleverd voldoet aan de eisen.	75%
Wij maken met de zorgaanbieders en/of zorgontvangers afspraken over het tarief waarvoor gewerkt wordt.	68%
Wij regelen vervanging voor momenten dat de zzp'er onverwachts uitvalt.	64%
Wij innen voor de zzp'ers betalingen van zorgaanbieders en/of zorgontvangers al dan niet via een derdenrekening.	46%
Wij ondersteunen zzp'ers met het maken van roosters en werkplanningen.	43%
Wij verlenen ook nog andere diensten aan zzp'ers.	23%

Bron: Enquête onder bemiddelaars

Bemiddelaars werken voornamelijk met een vast pakket aan diensten. Er wordt, op een enkele bemiddelaar na, nooit gewerkt met een keuzepakket waaruit een zzp'er de diensten kan kiezen die hij wil afnemen.

figuur 2 Bemiddeling en aanpalende diensten



### Facturatie

De meeste bemiddelaars (75%) spelen een rol bij facturatie. Dit houdt in dat zij de uren bijhouden die een zzp'er voor een opdrachtgever maakt, en ook dat zij op basis van die urenadministratie de facturen opmaken die aan de opdrachtgever kunnen worden gestuurd. Deze facturatie vindt op verschillende manieren plaats:

- **Facturatie zonder incasso:** Bij deze werkwijze geeft de zzp'er aan de bemiddelaar door hoeveel uur hij heeft gewerkt bij een opdrachtgever. De bemiddelaar maakt vervolgens – eventueel na verificatie bij de opdrachtgever - een factuur op. Het is een factuur die op naam staat van de zzp'ers en ook uit diens naam aan de opdrachtgever wordt verstuurd. De opdrachtgever betaalt vervolgens direct uit aan de zzp'er. Het is aan de zzp'er om toe te zien op een juiste en tijdige betaling. De kosten voor de bemiddelingsdiensten worden in deze variant apart in rekening gebracht bij de zzp'er en/of bij de opdrachtgever. Een bemiddelaar merkte in dit



kader op: 'Ik wordt er wel op aangesproken als de opdrachtgever laat is met betalen. Je ziet dat dat voor beginnende zzp'ers wel even wennen is.'

- Facturatie met incasso: Vaak speelt de bemiddelaar ook een rol bij de incasso (46% doet dat). De bemiddelaar stuurt dan een factuur namens de zzp'er maar de betaling verloopt via de rekening van de bemiddelaar. De bemiddelaar int dan het geld en betaalt vervolgens de zzp'er uit nadat hij een bedrag heeft ingehouden voor zijn bemiddelingsdiensten. Op deze werkwijze bestaan twee varianten; een variant waarbij de bemiddelaar voorfinanciert en de zzp'er vooruitlopend op de betaling van de opdrachtgever uitbetaalt en een variant waarbij géén voorfinanciering plaatsvindt en waarbij de zzp'ers pas uitbetaald krijgt nadat de opdrachtgever heeft betaald.
- Facturatie met incasso via een derdenrekening: Om te voorkomen dat de dienstverlening van de bemiddelaar teveel lijkt op dat van een uitzendbureau komt het voor dat de betaling van opdrachtgever aan zzp'er via een derdenrekening verloopt. Bij deze werkwijze heeft de bemiddelaar formeel geen zeggenschap op de incasso maar kan hij wel de betaling voor zijn bemiddelingsdiensten veiligstellen. Bij deze werkwijze maakt de opdrachtgever het verschuldigde bedrag over aan een derdenrekening. De houder van die rekening betaalt vervolgens zzp'er en bemiddelaar uit.
- Self billing: De zzp'er houdt een registratie bij van de uren die hij bij een opdrachtgever heeft gewerkt. Hij geeft deze uren door aan de bemiddelaar. Deze bemiddelaar maakt op basis van de opgave een factuur op die hij namens de zzp'er aan zichzelf verstuurd. De bemiddelaar betaalt op basis van deze factuur uit aan de zzp'er en stuurt vervolgens een factuur aan de opdrachtgever van de zzp'er. In deze constructie wordt de zzp'er dus niet direct door de opdrachtgever betaald. De bemiddelaar zit ertussen en financiert eventueel voor.
- Bemiddelaar betaalt: Bij de vijfde vorm van facturatie dient de zzp'er bij de bemiddelaar een factuur in, deze factuur wordt vervolgens door de bemiddelaar betaald. De bemiddelaar zorgt er vervolgens voor dat de uitgaven worden gedekt met een declaratie bij de verzekeraar. Deze vorm van facturatie komt voor bij bemiddelaars die zelf zorgaanbieder zijn. Het komt voor bij zorginstellingen die 24-uurszorg aanbieden en daarvoor zzp'ers inzetten. Of bij deze constructie nog wel sprake is van bemiddeling hangt af van de overeenkomsten die de zorgbehoevende (opdrachtgever), bemiddelaar en zzp'er met elkaar hebben gesloten. Deze constructie heeft veel weg van een flexibele schil.

Facturatie is een gevoelig onderwerp bij bemiddelaars. In de branche wordt breed onderkend dat het verschil tussen zelfstandig ondernemerschap en werknemerschap of uitzendwerk vooral wordt gemaakt in de mate waarin de zzp'er debiteurenrisico loopt en zelf de inning van gelden op zich neemt. Tegelijkertijd willen bemiddelaars een positie behouden in het declaratie- en inningsproces.

Bemiddelaars nemen dan ook vaak een dubbele houding aan ten aanzien van de rol die zij willen spelen in de facturatie. Enerzijds hebben zij er belang bij grip te houden op facturatie en betalingen. In het kader van de relatie die zij vaak onderhouden met opdrachtgevers willen veel bureaus facturatie zoveel mogelijk stroomlijnen, controleren en ordenen. Het is voor hun opdrachtgevers – met name institutionele opdrachtgevers – doorgaans makkelijker om in hun crediteurenbeheer te maken te hebben met één bemiddelaar dan met meerdere zzp'ers. Daarnaast biedt een rol in de facturatie en incasso de bemiddelaar de mogelijkheid om de betaling voor zijn bemiddelingsdiensten veilig te stellen. Anderzijds realiseren bemiddelaars zich dat een

al te grote rol bij facturatie en incasso afbreuk doet aan het principe van de zzp'er: 'de zelfstandige ondernemer die debiteurenrisico loopt'.

De meeste bemiddelaars proberen daarom een werkwijze te vinden die past bij het principe van zelfstandigheid en hen tegelijkertijd invloed geeft op facturatie. Bemiddelaars waren in de gesprekken soms terughoudend met het aangeven hoe die rol er precies uitziet. Zij gaven bijvoorbeeld aan alleen een administratief systeem ter beschikking te stellen. Doorvragen leerde echter dat het gebruik van dat systeem voor hun zzp'ers niet vrijblijvend is. "Wij hebben een online tool waarmee zzp'ers hun urenregistratie kunnen bijhouden. Dat systeem genereert op basis van de uren die zijn ingevoerd zelf een factuur. Wij factureren dus niet zelf."

#### *Bepalen tarief waarvoor gewerkt wordt*

Tweederde (68%) van de bemiddelaars bepaalt het tarief waarvoor een zzp'er bij de opdrachtgever werkt. Dit beeld komt ook naar voren uit het onderzoek onder zzp'ers. Van de zzp'ers die via een bemiddelaar werkt, geeft 77% aan dat het tarief bepaald wordt door de bemiddelaar. Het tarief komt meestal tot stand in het contact tussen bemiddelaar en opdrachtgever, op een moment dat de zzp'er die de opdracht gaat uitvoeren nog niet in beeld is. Het is niet gebruikelijk dat een zzp'er in een later stadium bij een opdrachtgever terugkomt op een afspraak die met de bemiddelaar is gemaakt.

Het moment waarop een zzp'er kan bepalen voor welk tarief hij werkt, is het moment waarop de bemiddelaar hem benadert met een opdracht. Uit de oriënterende gesprekken is naar voren gekomen dat een meerderheid van de zzp'ers het tarief dat de bemiddelaar biedt, als gegeven beschouwt. Er wordt weinig onderhandeld, voor zover dit wel gebeurt, betreffen het voornamelijk hoger opgeleide zorgverleners (zie ook tabel 20, § 3,5). Het gaat bijvoorbeeld om mensen met een BIG registratie die vaak ook buiten bemiddelaars om werken. Dat veel zzp'ers het tarief als gegeven beschouwen, neemt overigens niet weg dat zij de vrijheid nemen om bij verschillende bemiddelaars langs gaan om te zien wat er geboden wordt. In het volgende hoofdstuk wordt verder ingegaan op de mate waarin zzp'ers met de bemiddelaar onderhandelen.

#### *Planning, inroostering, zorgen voor vervanging*

In de oriënterende gesprekken gaven vrijwel alle bemiddelaars aan zich bewust te zijn van het gegeven dat een zzp'er zich van een werknemer dient te onderscheiden als het gaat om planning, inroostering en het regelen van vervanging. Veel bureaus werken met het principe dat een zzp'er zelf verantwoordelijk is voor de te leveren zorg en daarover zelf afspraken dient te maken met de opdrachtgever. Desondanks spelen veel bemiddelaars wel een rol in de planning en inroostering (43%, zie tabel 7). In de oriënterende gesprekken benadrukte men daarbij vaak dat het niet gaat om het eenzijdig voor de zzp'ers bepalen wanneer hij waar moet werken, maar vooral om het bijhouden van een overzicht van ieders beschikbaarheid, zodat sneller een match kan worden gemaakt op het moment een opdrachtgever belt. De volgende vormen van hulp bij planning kwamen in de gesprekken naar voren:

- Faciliteren van teams die zelf de planning en inroostering doen: vooral in de thuiszorg, de zorg aan PGB-houders en particuliere zorg wordt vaak gewerkt met teams van zzp'ers die door de bemiddelaar worden samengesteld. De bemiddelaar faciliteert het team vervolgens met een urenregistratiesysteem en ruimte om te kunnen overleggen, maar laat de planning en inhoudelijke besluitvorming over de zorg geheel over aan het team. Binnen het team wordt vaak één persoon aangewezen die aanspreekpunt is voor de klant en de bemiddelaar. Wanneer één



van de teamleden uitvalt vanwege vakantie of ziekte wordt binnen het team voor vervanging gezorgd.

- Plannen zonder gezag: in veel gesprekken met bemiddelaars werd naar voren gebracht dat het plannen van werk voor zzp'ers iets anders is dan het hebben van gezag over die zzp'ers. In dit kader werd de functie van bemiddelaar ook wel vergeleken met die van manager zoals dat bij vrije beroepen voorkomt. Deze bemiddelaars stellen hun rol voor als een loket waar partijen die zorgverleners nodig hebben zich kunnen melden, en die vervolgens in hun bestand kijken wie er aan de gevraagde kwalificaties voldoet en beschikbaar is. 'Het is voor onze zzp'ers handig dat wij de telefoon opnemen, omdat zij daar zelf niet altijd de gelegenheid voor hebben'. Dat deze bureaus voor opdrachtgevers een planning- en inroosterfunctie vervullen en dat zij voor vervanging zorgen, zien zij als logisch onderdeel van hun dienstverlening. Het is een taak die wordt uitgeoefend die verder in hun optiek geheel losstaat van gezag. Het is een aspect van de dienstverlening waar alle partijen (opdrachtgever, zorgontvanger én zzp'ers) baat bij hebben.
- Plannen met gezag: enkele bemiddelaars gaan voorbij aan het principe dat de zzp'er zelf dient zorg te dragen voor planning en vervanging. Zij nemen de verantwoordelijkheid op zich omdat zij hun rol als bemiddelaar ten opzichte van de zorgvrager anders niet waar kunnen maken. Het zijn partijen die zich niet als loket zien maar ook als zorgaanbieder. Soms nemen zij die verantwoordelijkheid voluit, en geven ze dat in het gesprek ook aan. Soms nemen zij die verantwoordelijkheid indirect: zoals een respondent het verwoordde: "Als iemand zich ziek meldt geef ik altijd aan dat het in principe aan haar is om een vervanger te regelen, tegelijkertijd wil ik niet dat de cliënt in de kou komt te staan en ben ik uiteindelijk toch degene die in het bestand gaat kijken voor een vervanger."

De gezagsverhouding die al dan niet samenhangt met de manier waarop de bemiddelaar zich mengt in de planning van de zzp'er, is in de oriënterende gesprekken steeds gerelativeerd. Zonder uitzondering is steeds de vrijblijvende verhouding tussen zzp'er en bemiddelaar door bemiddelaars benadrukt. Het is juist de vrijblijvendheid die de meeste zzp'ers volgens hen zoeken. Zij zouden zelf willen bepalen wanneer en voor welke opdrachtgever zij werken.

Er zijn bemiddelaars die aangeven uiteindelijk liever mensen aan zich te binden als bijvoorbeeld uitzendkracht. Zij geven aan dat zij zich daarmee directer kunnen verhouden tot de degene die het werk doet. Zij benadrukken dat zij met hun werkwijze (die van bemiddelaar) vooral inspelen op de behoefte aan vrijheid van de zzp'ers. Deze bemiddelaars geven aan dat er zzp'ers zijn voor wie de zelfstandigheid minder goed uitpakt dan het werken in loondienstverband. Het zou met name gaan om hulpverleners uit de lagere niveaus, die het onderscheid tussen werken in loondienst of als uitzendkracht en het werken als zelfstandige niet goed zien. Zij zouden zich bijvoorbeeld onvoldoende realiseren wat de betekenis is van bruto versus netto inkomsten, en zij zouden risico lopen verrast te worden door een belastingaanslag, onvoldoende bezig zijn met het risico op arbeidsongeschiktheid, en niet altijd stilstaan bij de wenselijkheid van pensioenopbouw. Voor enkele bemiddelaars die wij oriënterend spraken, is dit gebrek aan bewustzijn of kennis, reden om zich te richten op zorgverleners met een hoger niveau. Een bemiddelaar merkte op: "Wij doen zowel aan bemiddeling van zzp'ers als aan het uitzenden van personeel. Mensen tot en met niveau 3 (tot en met het niveau van Verzorgende), adviseren wij vrijwel altijd om via ons op uitzendbasis te werken." En andere bemiddelaar: "Wij werken alleen met

mensen die een BIG registratie hebben. Het zijn mensen die zelfstandig kunnen werken”.

#### *Monitoring van kwaliteit zzp'ers*

Driekwart van de bemiddelaars bespreekt met de klant van de zzp'er (dit kan een zorgaanbieder zijn of een zorgbehoevende) of de geleverde zorg voldoet aan de eisen en verwachtingen. Ongeveer een even groot deel koppelt daarover terug aan de zzp'er. Bemiddelaars geven aan dat deze manier van werken geen afbreuk doet aan de zelfstandigheid van betrokkenen, zij zien het als een middel om de zzp'er te helpen bij eventuele verbetering van zijn werk. Bemiddelaars voegen daar vaak nog aan toe dat een dergelijke manier van monitoring en terugkoppeling een voorwaarde is voor de kwaliteit van hun bemiddelingsdiensten.

Zoals eerder aangegeven onderscheiden bemiddelaars zich in de mate waarin zij zich met de inhoud van de zorg bemoeien. Parallel aan de tweedeling die eerder werd gemaakt, geven bemiddelaars verschillend vorm aan monitoring en terugkoppeling. Er zijn bureaus die vanuit hun inhoudelijke betrokkenheid en inhoudelijke visie op zorg monitoren en terugkoppelen. Zij vormen een inhoudelijk klankbord of referentiekader voor de zzp'er. Andere bureaus koppelen alleen terug, zonder zelf inhoudelijk een standpunt in te nemen over datgene wat de klant teruggeeft. Zij houden alleen bij of de klant tevreden is of niet. Eén bemiddelaar met wie wij tijdens de oriënterende fase spraken, experimenteerde met een app waarmee klanten konden terugkoppelen over de aan hen geleverde diensten. Deze app was een platform voor klanten en zzp'ers dat werd gefaciliteerd door de bemiddelaar zonder dat die bemiddelaar inhoudelijk tussen beiden kwam.

## **2.5 Kosten van bemiddeling**

De kosten voor bemiddeling worden over het algemeen per uur dat de zzp'ers via de bemiddelaar werkt in rekening gebracht. Meestal gaat het om een vast bedrag per uur of een vast percentage van het tarief waarvoor de zzp'er werkt. Gemiddeld gaat het in absolute termen om € 4,50 per uur exclusief BTW. Hierbij zij opgemerkt dat een deel (29%) van de respondenten geen informatie over tarieven wilde of kon geven. Ook in de enquêtes onder zzp'ers is gevraagd naar de vergoeding die gerekend wordt voor bemiddeling. Dit komt ongeveer overeen met wat zzp'ers gemiddeld zeggen te betalen (zie § 3.6). Zzp'ers die aangeven dat de bemiddelingskosten alleen bij hen in rekening worden gebracht, noemen gemiddeld een bedrag van € 4,20 per uur. Zzp'ers die aangeven dat ook de opdrachtgever betaalt, noemen een bedrag van gemiddeld € 2,80 per uur. Hoeveel de opdrachtgever in die gevallen bijdraagt is over het algemeen niet bekend bij de zzp'ers. Zie ook tabel 22 in hoofdstuk 3.

Er is geen verband gevonden tussen de hoogte van de bemiddelingskosten en de samenstelling van het dienstenpakket dat wordt aangeboden. Die samenhang is wel gevonden met het type opdrachtgever waar naartoe wordt bemiddeld. Naarmate een bemiddelaar zzp'ers vaker direct naar zorgbehoevenden (die de zorg zelf dan wel met een PGB financiert) toe bemiddelt, liggen de bemiddelingskosten iets hoger (gemiddeld 15 cent per uur hoger). Ook wordt er meer in rekening gebracht door bureaus die bemiddelen ten behoeve van zorg die in het kader van de Wmo 2015 wordt geleverd of in het kader van de Zvw (gemiddeld 60 cent per uur meer). Een verklaring hiervoor is dat dergelijke zorg vaker onder het label van de bemiddelaar wordt geleverd en de bemiddelaar derhalve meer zal investeren in naamsbekendheid en in het contact met de opdrachtgever en de zzp'er.



De kosten voor bemiddeling worden verschillend in rekening gebracht. 28% van de bemiddelaars geeft aan de kosten alleen in rekening te brengen bij de zzp'er. 51% doet dit alleen bij de opdrachtgever. 24% brengt zowel kosten in rekening bij de zzp'ers als bij de opdrachtgever. In de oriënterende gesprekken is bij de laatste vorm wel aangegeven dat kosten niet dubbel in rekening worden gebracht, maar dat de kosten worden gespecificeerd. Dan betaalt de opdrachtgever bijvoorbeeld voor bemiddeling en de zzp'er voor de administratieve ondersteuning (zoals de facturatie).

tabel 8 Bij wie brengt u de kosten voor uw bemiddelingsdiensten in rekening?

	<i>N=101</i>
Bij de zzp'er	28%
Bij de opdrachtgever van de zzp'er	51%
Bij zowel de zzp'er als bij de opdrachtgever van de zzp'er	24%
Bij iemand anders, namelijk:	9%

*Bron: Enquête onder bemiddelaars*

tabel 9 Hoe worden de kosten voor bemiddeling berekend?

Wij rekenen een percentage van het uur- of dagtarief dat de zzp'er van zijn opdrachtgever ontvangt	33%
Wij rekenen een vast bedrag per uur of per dag dat de zzp'er wordt ingezet	47%
Wij rekenen een vast bedrag per plaatsing/bemiddeling	15%
Anders, namelijk:	11%
Wil niet zeggen	4%

*Bron: Enquête onder bemiddelaars*

## 2.6 Positie van de bemiddelaar

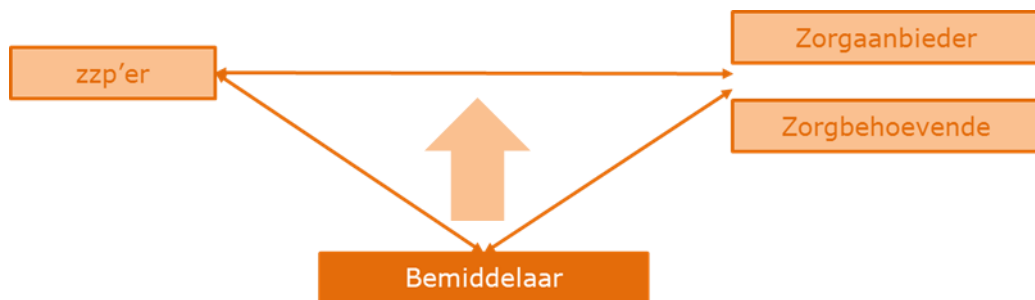
Met diensten die bemiddelaars aanbieden en de wijze waarop zij de kosten daarvan in rekening brengen, stopt bemiddeling zelden op het moment dat de zzp'er zijn opdrachtgever gevonden heeft. De bemiddelaar blijft vrijwel altijd in beeld zolang de opdracht duurt. Zij laten zzp'er en opdrachtgever daarmee nooit helemaal los. De meeste bemiddelaars staan daardoor in de praktijk niet aan de zijlijn (zoals geschetst in figuur 1 in §1.4) maar hebben in min of meerdere mate de neiging op te schuiven naar een positie tussen opdrachtgever en zzp'er in (zie figuur 3). Deze bemiddelaars zijn voor de opdrachtgevers en vaak ook voor zzp'ers het eerste aanspreekpunt. Bijvoorbeeld wanneer een factuur niet betaald wordt, een zzp'er zich ziek meldt, of wanneer er klachten zijn. In de manier waarop invloed wordt uitgeoefend en de motivatie om dat te doen, onderscheiden zich de twee typen bemiddelaars die aan het begin van § 2.4 zijn onderscheiden. Soms komt de wens om grip te houden voort uit een zorginhoudelijke visie: men heeft voor ogen hoe zorg gegeven moet worden. Het zijn bemiddelaars die voor opdrachtgevers vaak herkenbaar zijn als zorgaanbieders. Soms wordt grip primair gehouden vanuit de wens om het verkeer tussen zzp'er en opdrachtgever te stroomlijnen en te controleren. Het zijn partijen die opdrachtgevers en zzp'ers in de eerste plaats administratieve taken uit handen nemen en zorgdragen voor facturatie, transparantie over rekeningen en tijdige betaling. Het zijn partijen die



door opdrachtgevers en zzp'ers vaak worden gezien als een (alternatief voor een) uitzendbureau. Vaak ook houden bemiddelaars grip vanuit beide motivaties.

Het leidt ertoe dat er twee werkelijkheden naast elkaar ontstaan, de papieren werkelijkheid waarin partijen zich als onafhankelijk van elkaar voordoen en als zodanig ook onafhankelijk van elkaar met elkaar contracten afsluiten, en een praktische werkelijkheid, waar het onderscheid tussen bemiddelaars en zorgaanbieders/uitzendbureaus voor klanten onduidelijk is. Zij hebben op korte termijn flexibel inzetbaar personeel of zorg nodig en realiseren zich niet altijd met een zzp'er van doen te hebben.

figuur 3 Bemiddeling als procesbewaker / kwaliteitsbewaker



De bemiddelingsfunctie is daarom niet altijd helder te onderscheiden, het is vaak onderdeel van een breder dienstenpakket waarmee vrijwel altijd ook wordt geprobeerd de zorg zo goed mogelijk te laten aansluiten op de verwachtingen van degene die de zorg inhuurt. In de praktijk komt het erop neer dat partijen die voor zzp'ers bemiddelen, een reputatie hoog te houden hebben die op meer betrekking heeft dan alleen matchmaking. Partijen die bemiddelen laten zich daarom vaak ook voorstaan op zorginhoudelijke waarden. Opdrachtgevers zijn immers nooit op zoek naar willekeurige zorgverleners, zij zoeken vooral betrouwbare en gemotiveerde mensen, en zij verlangen dat een bemiddelaar hen daarbij helpt.

Vanwege deze twee werkelijkheden (de papieren werkelijkheid en de praktische) hangt er boven de inzet van zzp'ers altijd enige onduidelijkheid. Het is voornamelijk een onduidelijkheid waar vooral de bemiddelaar en de institutionele opdrachtgever last van hebben. Er is immers een gerede kans dat de Belastingdienst er ontduiking van loonbelasting en sociale premies in ziet. Bemiddelaars zijn dan ook gedwongen zich de regels en uitvoeringsbesluiten tot in detail eigen te maken, om opdrachtgevers, zzp'ers en zichzelf zoveel mogelijk uit de wind te houden. Dat dat lastig is omdat regels verschillend kunnen worden uitgelegd en toegepast, wordt op dit moment door veel bemiddelaars als hinderlijk en belemmerend ervaren. Want veel bemiddelaars zien onder opdrachtgevers een bredere behoefte dan aan matchmaking alleen. Op de vraag aan bemiddelaars waarom zij dan niet kiezen voor werkgeverschap, zodat zij ondubbelzinnig inhoud kunnen geven aan de behoefte van opdrachtgevers, wordt steevast een drieledig antwoord gegeven:

- Bepaalde typen van zorg of hulp zijn makkelijker te verlenen vanuit de flexibiliteit die een zzp'er kan bieden. Dat geldt voor 24-uurszorg en vaak ook voor langdurige extramurale zorg.
- Een zorgverlener houdt er als zzp'er financieel meer aan over, terwijl de zorgontvanger bij inzet van een zzp'er voor hetzelfde budget meer zorg ontvangt



(of dezelfde zorg ontvangt voor minder geld). Dit is ook de inschatting van veel zzp'ers (zie tabel 23).

- De toegenomen werkdruk voor personeel bij zorginstellingen en de nadruk die daar steeds meer is komen te liggen op efficiency draagt eraan bij dat steeds meer zorgverleners het zzp'erschap verkiezen boven een loondienstverband. Zij geven aan beter inhoud te kunnen geven aan hun professionaliteit als zzp'er dan als werknemer.

Er zijn steeds meer mensen die als zzp'er in de zorg willen werken en zijn er tegelijkertijd steeds meer zorgaanbieders en zorgbehoevende die op zoek zijn naar flexibel inzetbaar personeel. Het is een ontwikkeling die niet zozeer door bemiddelaars is ingezet, maar eerder een ontwikkeling die door hen wordt gefaciliteerd.

## 2.7 Conclusies

Met dit onderzoek onder bemiddelaars is in de eerste plaats zicht verkregen op de omvang van de branche. Mede op basis van het onderzoek onder zzp'ers (waarop in het volgende hoofdstuk wordt ingegaan) schatten wij het aantal op 250. De branche kent ongeveer 15 grotere partijen die landelijk opereren, een deel doet dat vanuit meerdere vestigingen en werkt met franchiseformule. De overige bemiddelaars zijn klein tot zeer klein.

Het aantal bedrijven dat zich uitsluitend met bemiddeling bezighoudt is klein. Vrijwel alle bemiddelaars bieden een dienstenpakket aan dat verder gaat dan alleen matchmaking. Zij blijven betrokken gedurende de looptijd van het contract dat de zzp'er met de zorgorganisatie of de zorgontvanger sluit. Zij gaan bijvoorbeeld na hoe de opdrachtgevers van de zzp'ers de zorg ervaren en geven daar feedback op (79% doet dat) en /of spelen een rol in de urenregistratie en facturatie (75% van de bemiddelaars doet dat).

Ook is de bemiddelaar vaak nauw betrokken bij de inhoud van de overeenkomst tussen zzp'er en opdrachtgever. Zo bepaalt tweederde (68%) van de bemiddelaars het tarief waarvoor een zzp'er bij de opdrachtgever werkt. Voor zover een zzp'er onderhandelt over zijn tarief, doet hij dit met de bemiddelaar (en niet met de opdrachtgever). Hier wordt in het volgende hoofdstuk verder op ingegaan.

De betrokkenheid van de bemiddelaar leidt ertoe dat er twee werkelijkheden naast elkaar bestaan, de papieren werkelijkheid waarin partijen zich als onafhankelijk van elkaar voordoen en als zodanig ook onafhankelijk van elkaar met elkaar contracten afsluiten, en een praktische werkelijkheid, waar het onderscheid tussen bemiddelaars en zorgaanbieders/uitzendbureaus voor klanten onduidelijk is

De kosten voor bemiddeling worden verschillend in rekening gebracht. 28% van de bemiddelaars geeft aan de kosten alleen in rekening te brengen bij de zzp'er. 51% doet dit alleen bij de opdrachtgever. 24% brengt zowel kosten in rekening bij de zzp'ers als bij de opdrachtgever.

De kosten voor bemiddeling worden over het algemeen per uur dat de zzp'er via de bemiddelaar werkt in rekening gebracht. Meestal gaat het om een vast bedrag per uur of een vast percentage van het tarief waarvoor de zzp'er werkt. Gemiddeld gaat het in absolute termen om € 4,50 per uur exclusief BTW.

## 3 Ervaringen van zzp'ers

### 3.1 Inleiding

Het aantal mensen dat als zelfstandige in de zorg werkt bedroeg in 2014 120.000<sup>5</sup>. Het is een brede groep, uiteenlopend van mensen die ondersteuning aanbieden in de huishouding tot aan medisch specialisten. Dit onderzoek richt zich binnen deze groep op degenen met een zorgend beroep. Het gaat om mensen die verpleging en verzorging aanbieden, tijdelijk of langdurig, bij zorgbehoevenden thuis of in een zorginstelling. Het betreffen huishulpen, verzorgenden, verpleegkundigen, kraamverzorgenden en sociaal dienstverleners. Op basis van gegevens van het CBS is de omvang en precieze samenstelling van deze groep lastig te schatten. Een belangrijk deel kon wel achterhaald worden in het Handelsregister. Van hen zijn er 1.081 telefonisch geënquêteerd, waarmee is nagegaan hoeveel er gebruik maken van bemiddeling en welke ervaringen zij daarmee hebben opgedaan. In de bijlage is een overzicht gegeven van de samenstelling van de groep zzp'ers die heeft deelgenomen aan de enquête. De resultaten van het onderzoek zoals beschreven in dit hoofdstuk zijn representatief voor de groep zzp'ers met een verzorgend beroep, al is dus niet duidelijk hoe groot die groep precies is.

### 3.2 De stap naar zelfstandigheid

De stap naar zelfstandigheid wordt doorgaans niet in één keer gezet. Zelfstandigheid ontwikkelt zich vaak over enkele maanden of zelfs jaren, waarin werken in loondienst wordt gecombineerd of afgewisseld met het werken als zelfstandige. Daarbij geldt dat de ontwikkeling naar zelfstandigheid door vrijwel de meesten als onomkeerbaar wordt gezien. De meesten zien in het werken op zelfstandige basis het meeste perspectief en zien zichzelf niet snel weer volledig naar een werkgever terugkeren.

Exemplarisch hiervoor was de verpleegkundige die vijftig jaar in een kinderziekenhuis werkte. Hoewel daar het werken met kinderen haar altijd veel voldoening gaf, en zij ook mogelijkheden kreeg om zich bij te scholen, viel het werk haar steeds zwaarder. Vanwege haar eigen gesteldheid die verslechterde en vanwege een toenemend aantal patiënten met steeds zwaardere medische dossiers. Op haar vijfenvijftigste kwam zij via familie in contact met de ouders van een zwaar gehandicapt kind met een PGB. De ouders waren op zoek naar iemand die bij hen thuis zorg kon geven. De verpleegkundige pakte de zorg op, aanvankelijk als bijverdienste naast haar baan bij het ziekenhuis, maar bouwde haar uren in het ziekenhuis langzaam af omdat het haar te zwaar werd. Na het overlijden van het kind kwam zij via een bemiddelaar in contact met andere PGB houders en gaf haar baan bij het ziekenhuis uiteindelijk helemaal op. Zij kan nu naar eigen zeggen haar werk beter doseren op basis van haar eigen kunnen, bovendien is de zorg die ze levert altijd bij mensen thuis in een één-op-één situatie die minder werkdruk oplevert dan in een ziekenhuis waar je te maken hebt met veel patiënten tegelijkertijd.

Driekwart van de zzp'ers zegt uiteindelijk liever als zelfstandige te werken dan in loondienst.

---

<sup>5</sup> IBO Zelfstandigen zonder personeel, Rijksverheid, april 2105.



tabel 10 Vindt u het prettiger om als zzp'er te werken dan in loondienst?

	<i>n=1.081</i>
Ja, ik werk liever als zzp'er.	75%
Nee, ik werk liever in loondienst.	8%
Het maakt mij niet uit of ik als zzp'er of in loondienst werk	14%
weet niet, nooit in loondienst gewerkt	1%
Weet niet	2%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Zoals eerder aangegeven wordt zelfstandigheid vooral in de aanloop vaak gecombineerd met werken in loondienst. Een kwart (26%) van de zzp'ers werkte op het moment dat zij bevestigd werd, ook (nog) in loondienst. Kijkend naar hoe de inkomens uit zzp'erschap zich verhouden tot loon uit loondienst kan voor 9% van de zzp'ers worden gesteld dat hun ondernemerschap (nog) een bijverdienste is. Deze zorgverleners zijn voor meer dan 75% van het inkomen afhankelijk van een werkgever.

tabel 11 Combineert u uw werk als zzp'er met werk dat u in loondienst doet?

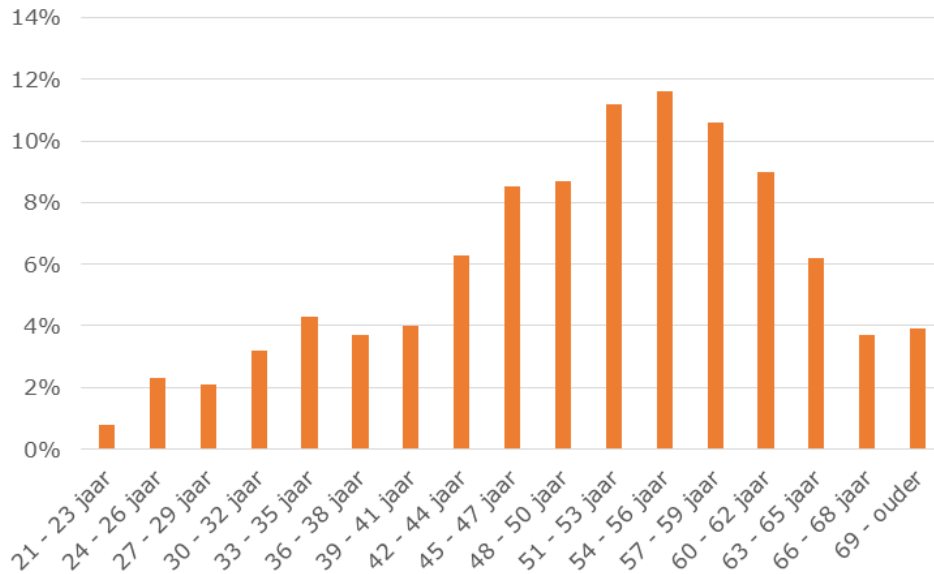
	<i>n=1.081</i>
Ik werk alleen als zelfstandige	74%
Ik werk ook in loondienstverband	26%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Dat de loopbaan van een zzp'er vrijwel altijd in loondienst start en zich via (persoonlijke) contacten ontwikkelt, kwam in de meeste oriënterende gesprekken naar voren en werd ook benoemd door de bemiddelaars met wie in de eerste fase van het onderzoek is gesproken. Wat daarbij ook steeds naar voren werd gebracht is dat de ontwikkeling naar zelfstandigheid zowel wordt gedreven door kansen (als bijverdienste omdat in de naaste omgeving iemand met een PGB zich aanbiedt), als door ervaren ongemakken in het werken bij een zorginstelling. Aspecten die veel worden genoemd als ongemak zijn de toename van werkdruk, de afname van ruimte om op basis van eigen inzichten zorg te verlenen, collegiale spanningen en een toename van cliënten met een zware zorgbehoefte (dit laatste speelt met name bij instellingen voor ouderenzorg). Meestal komt het ongemak ook voort uit de fysieke gesteldheid van de zzp'ers. Hen valt het werk in loondienst, naarmate men ouder wordt, steeds zwaarder. Zij willen (en moeten) blijven werken maar houden dat in een instelling niet vol, omdat het fysieke (en mentaal) zwaar is.

Dat zelfstandigheid het gevolg is van een proces, verklaart waarschijnlijk waarom er onder zzp'ers een oververtegenwoordiging van ouderen is. De meeste zzp'ers (60%) met een verzorgend beroep zijn ouder dan 45 jaar.

figuur 4 Leeftijdsoopbouw van de groep zzp'ers in de zorg



Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg (n=1.079)

### 3.3 Het gebruik van bemiddelaars

Tweederde van de zzp'ers met een verzorgend beroep maakt gebruik van één of meerdere bemiddelingsbureaus om aan opdrachten te komen. Een derde van de zzp'ers werkt uitsluitend via zo'n bureau, een zelfde deel werkt deels via zo'n bureau en werkt daarnaast ook direct voor opdrachtgevers. Het gebruik van bemiddeling vindt over de gehele linie van de verzorgende beroepen in ongeveer de zelfde mate plaats. Zowel bij thuishulpen, verzorgenden als bij verpleegkundigen. De kraamzorg wijkt af, van de zelfstandige kraamhulpen geeft 57% aan niet via een bureau te werken. Een verklaring hiervoor is dat bij kraamzorg doorgaans sprake is van zorg in natura via een kraamzorgbureau (al dan niet door middel van zzp'ers)

#### Werken via een bemiddelaar of werken in een flexibele schil

Zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven is een bemiddelingsbureau niet altijd als zodanig herkenbaar. Er bestaan hybride organisaties die zowel zorgaanbieder zijn als bemiddelaar. Een voorbeeld is de thuiszorginstelling die in het kader van kraamzorg zzp'ers inschakelt en betaalt vanuit de Zorgverzekeringswet, en tegelijkertijd zzp'ers inschakelt voor ouderenzorg in het kader van de Wet langdurige zorg op basis van een PGB (waarbij de zzp'er zelf een zorgovereenkomst aangaat met de zorgbehoevende).

Deze instelling opereert ten aanzien van de kraamzorg als zorgaanbieder en ten aanzien van de ouderenzorg als een bemiddelaar. Het is een juridisch verschil dat in de praktijk niet snel gevoeld wordt door de zzp'er of zorgbehoevende. Uit de oriënterende gesprekken met zzp'ers bleek dat men niet bezig is met dit verschil en het ook moeilijk vindt om het uit te leggen.



tabel 12 Werkte u in de afgelopen 24 maanden via een bureau die u als zzp'er koppelt aan zorgbehoevende of instellingen of wordt u als zzp'er direct ingehuurd?

	<i>n=1.081</i>
Werkt via een bureau	33%
Wordt direct ingehuurd	35%
Werkt via een bureau én wordt direct ingehuurd	32%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

De helft (49%) van de zzp'ers die gebruik maakt van een bemiddelingsbureau is 'honkvast'. Zij werkten in de afgelopen twee jaar via slechts één bureau. Het meest honkvast zijn huishulpen en verzorgenden, het zijn mensen die werken op het niveau MBO 1 tot en met MBO 3. Verpleegkundigen werken vaker voor meerdere bureaus. 56% van de verpleegkundigen die aangeeft gebruik te maken van externe bemiddeling heeft in de afgelopen twee jaar via meer dan één bureau gewerkt. Voor de huishulpen ligt dat percentage op 25%.

Aan de mensen die in de afgelopen jaren via slechts één bemiddelaar hebben gewerkt, is gevraagd of zij zich wel eens oriënteren op mogelijkheden bij een ander bureau. Een meerderheid van 53 % geeft aan dat *niet* te doen. Op de (open) vraag waarom zij zich niet oriënteren komen met name vier redenen naar voren:

- Tevredenheid: een deel geeft aan tevreden te zijn over de bemiddelaar via wie zij werken. Zij zien geen aanleiding om verder te kijken. 'Ik werk nu zes jaar via <naam bemiddelaar> en dat bevalt goed, er is nooit gedoe geweest over betalingen'. Een andere zzp'er: 'Bij <naam bemiddelaar> heb ik altijd voldoende werk, bij andere bureaus is veel minder aanbod'. Een aantal mensen geeft ook aan vertrouwd te zijn met de bemiddelaar, men verwijst soms naar een persoonlijke band: 'ze luisteren naar me', 'ik voel me vertrouwd', 'ze begeleiden me'.
- Vertrouwdheid met werkwijze: een aantal mensen geeft aan dat ze het bij één bemiddelaar houden omdat ze inmiddels goed zijn ingewerkt in de werkwijze en procedures van die ene bemiddelaar. Zij zijn bekend met de procedures die betrekking hebben op urenregistratie en facturatie en verwachten moeite te hebben om over te schakelen naar een eventuele andere werkwijze van een andere bemiddelaar. Enkele zzp'ers geven in dit kader aan beducht te zijn voor de administratieve rompslomp bij het inregelen, al blijft onduidelijk wat die rompslomp precies inhoudt. Er wordt bijvoorbeeld verwezen naar nieuwe regels die in de tussentijd van kracht zijn geworden, die zij niet goed kennen.
- Onzekerheid: uit de antwoorden spreekt soms ook onzekerheid over de eigen inzetbaarheid. Men verwijst bijvoorbeeld naar de eigen leeftijd 'ik ben 61, ik denk niet dat ik via anderen aan het werk kom' of naar competenties 'ik kan niet met een computer werken'.
- Ten slotte zijn er mensen die nog niet zolang als zzp'er werken en er nog niet aan toe zijn gekomen om zich op de markt van bemiddelaars te oriënteren. Vaak geven deze mensen wel aan van plan te zijn om ook nog eens een keer verder te kijken.

tabel 13 Via hoeveel bemiddelingsbureaus heeft u de afgelopen twee jaar gewerkt?

	<i>n=698</i>
1	49%
2	25%
3	16%
4	7%
5	3%
6	0,3%
8	0,1%
	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

### 3.4 Opdrachtgevers waar naartoe wordt bemiddeld

De thuiszorg is voor zzp'ers een belangrijk zorgdomein. Dit geldt zowel voor hen die via een bemiddelaar werken als voor hen die zelfstandig hun opdrachten verwerven. In het kader van de thuiszorg zijn de mensen die de zorg nodig hebben de grootste groep van opdrachtgevers. Een substantieel deel van de opdrachtgevers bestaat verder uit de zorginstellingen. Het zijn instellingen die naast personeel in loondienst werken met een flexibele schil. Soms betrekken zij structureel flexwerkers, soms beperkt die inzet zich tot vakantieperiodes; tot situaties van onderbezetting als gevolg van ziekteverzuim, of wanneer tijdelijk gespecialiseerde krachten nodig zijn.

Als zorginstellingen zzp'ers met een verzorgend beroep inschakelen, doen ze dat liever via een bemiddelaar. Dit werd in de oriënterende gesprekken door bemiddelaars in de eerste fase van het onderzoek naar voren gebracht en wordt met de enquête onder zzp'ers bevestigd (zie tabel 14). Instellingen werken (volgens bemiddelaars) graag via een bemiddelaar omdat deze hen werk en zorgen uit handen neemt. De bemiddelaar zorgt vaak voor overzicht en duidelijkheid in de urenregistratie en facturatie en kan vanwege haar bestand met zzp'ers als het moet snel aan extra personeel komen, al dan niet met specifieke kwalificaties. De bemiddelaar zorgt bovendien vaak voor stroomlijning van het proces en springt bij op het moment dat er onduidelijk ontstaat, bijvoorbeeld over een urenstaat of betaling. De instelling hoeft zich – bij het inschakelen van meerdere zzp'ers – indien er vragen zijn maar tot één partij te richten. Ook hoeft een instelling – door gebruik te maken van een bemiddelaar – niet steeds met individuele zzp'ers te onderhandelen over tarieven.



tabel 14 Wie zijn uw opdrachtgevers met wie u een contract aangaat? (meerdere antwoorden mogelijk)

	<i>Als u via een bemiddelaar werkt... (n=695)</i>	<i>Als u niet via een bemiddelaar werkt... (n=723)</i>
Mensen die zorg nodig hebben (PGB of private zorg)	74%	84%
Instellingen	43%	25%
Gemeente(n)	4%	7%
Zorgverzekeraar(s)	6%	7%
Zorgkantoor	6%	3%
(nog) anders, te weten:	11%	5%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

De toename van de inzet van zzp'ers wordt over het algemeen als onomkeerbaar gezien, dat komt naar voren in de gesprekken met bemiddelaars en zzp'ers. Tegelijkertijd bestaat vooral bij zorginstellingen nu terughoudendheid vanwege de wet DBA en mogelijkheid aansprakelijk gesteld te worden voor schijnzelfstandigheid. Dit risico houdt voor bemiddelaars zowel een bedreiging als kans in. De bedreiging komt voort uit terughoudendheid bij instellingen om gebruik te maken van zzp'ers. De kans komt voort uit een toegenomen behoefte aan een partij die goed op de hoogte is van wetgeving en die ook goed weet hoe wetgeving wordt geïnterpreteerd en toegepast door inspectiediensten. De meerwaarde van een bemiddelaar is hiermee in toenemende mate komen te liggen in zijn kennis van wetgeving en handhavingspraktijk.

### 3.5 Waarom gebruik wordt gemaakt van bemiddeling

Voor zzp'ers is de belangrijkste motivatie om via een bureau te werken het gemak. Het bemiddelingsbureau is een laagdrempelige toegang tot een verzameling van opdrachtgevers. De bemiddelaar fungeert voor de meeste zzp'ers als een aantrekkelijk alternatief voor een werkgever. Dit kwam met name in de oriënterende gesprekken naar voren. De respondenten die wij face to face spraken, hadden allen eerder ervaring opgedaan als werknemer bij een zorginstelling. Met een bemiddelaar hadden ze net als bij hun werkgever een kader om vanuit te werken. Men staat er niet alleen voor en tegelijkertijd behoudt men de vrijheid om uit het kader te stappen op het moment dat men dat wil.



tabel 15 Waaronn maakt u gebruik van een bureau dat u koppelt aan opdrachtgevers?

	<i>n</i> =653
Ik kan via een bureau makkelijker aan opdrachtgevers komen	91%
Door via een bureau te werken heb ik meer keus uit opdrachtgevers	71%
Een bureau neemt mij administratieve taken uit handen	41%
Een bureau zorgt voor vervanging wanneer ik niet kan werken	45%
De verzekeraar of het zorgkantoor staat het soms niet toe dat ik als zzp'er direct voor een opdrachtgever werk	21%
Anders	28%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Dat bemiddeling veel meer is dan matchmaking, zoals al in het onderzoek onder bemiddelaars naar voren kwam, wordt door zzp'ers bevestigd. Bemiddeling gaat verder dan het eenmalig in contact brengen van de zzp'er met een opdrachtgever. De zzp'er gaat doorgaans voor een langere tijd het contact aan met een bureau, dat blijkt uit het gegeven dat zzp'ers voor langere tijd via één en dezelfde bemiddelaar werken (zoals beschreven in § 3.3) en het blijkt ook uit de diensten die bemiddelaars aanbieden. Het zijn diensten waarmee bemiddelaars zich vaak in ieder geval voor de lengte van de opdracht aan de zzp'er binden. Dit kwam al naar voren in het vorige hoofdstuk, waar bleek dat drie kwart van de bemiddelaars gedurende de opdracht in beeld blijven om in ieder geval na te gaan of de geleverde zorg ook voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever, en waar tevens bleek dat veel bemiddelaars daarover aan de zzp'er terugkoppelen. De uitvraag bij zzp'ers leert overigens dat het geven van feedback wellicht meer een voornemen is van bemiddelaars dan werkelijke praktijk. 44% van de zzp'ers geeft namelijk aan feedback van de bemiddelaar te ontvangen.

tabel 16 Welke andere diensten biedt het bemiddelingsbureau nog meer?

	<i>n</i> =698
zij zorgen voor het contract dat ik afsluit met mijn opdrachtgevers	73% (82%*)
zij bieden opleidings- en trainingsmogelijkheden	71%
zij maken de facturen die aan de opdrachtgever worden verstuurd	61% (75%*)
zij stellen het team van mensen samen waarmee ik samen de zorg verleen	53%
zij maken het overzicht van de uren die ik voor een opdrachtgever heb gewerkt	51%
zij zorgen voor vervanging als ik niet kan werken	48% (64%*)
zij geven mij feedback op de zorg die ik geleverd heb	44%(79%*)
(nog) anders, te weten:	13%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg (%\*: uitkomsten van enquête onder bemiddelaars )

Dat veel bemiddelaars meerdere van de taken uitvoeren die in bovenstaande tabel zijn genoemd, kan wijzen op een gezagsverhouding jegens zzp'ers. Dit geldt bijvoorbeeld voor het zorgen voor vervanging en het geven van feedback. De bemiddelaar geeft daarmee niet louter een opdracht door aan een zzp'er maar neemt deze ook gedeeltelijk op zich. Om een beter idee te krijgen of die bemiddelaar ook een inhoudelijke verantwoordelijkheid op zich neemt, is aan de zzp'ers gevraagd of hij met zijn huidige bemiddelaar ook afspraken heeft gemaakt over hoe hij het werk als zorgverlener moet doen. Een kwart geeft aan dat die afspraken altijd of meestal



worden gemaakt (zie tabel 8). Deze afspraken worden overwegend gemaakt in de thuiszorg voor de zorg die door mensen tot en met niveau 3 wordt geleverd.

tabel 17 Maakt u met het bureau waar u voor werkt afspraken over hoe u uw werk als zorgverlener moet doen?

	<i>n=698</i>
Nee	69%
ja, altijd/meestal	23%
ja, soms	8%
Weet niet/ wil niet zeggen	0,0%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Betrokkenheid van bemiddelaars die verder gaat dan het faciliteren van zzp'ers blijkt verder uit de routes die de betalingen volgen. In het vorige hoofdstuk zijn de verschillende betalings- en factureringsmodi al besproken en bleek dat de meeste bemiddelaars zich op dit vlak niet aan de zijlijn opstellen zoals voorgesteld in figuur 1. Zij zitten vaak tussen zzp'er en opdrachtgever in. Ook zzp'ers is gevraagd naar hoe zij voor hun opdrachten worden betaald. Veertig procent van de zzp'ers die gebruik maakt van bemiddeling wordt uiteindelijk door de bemiddelaar uitbetaald. 48% wordt direct door de opdrachtgever uitbetaald.

tabel 18 Als u via een bemiddelaar werkt, door wie wordt u dan uiteindelijk uitbetaald?

	<i>n=698</i>
Ik word door deze bemiddelaar uitbetaald	40%
Ik word direct door de opdrachtgever uitbetaald (degene voor wie ik werk als zorgverlener)	48%
Ik word via een andere partij uitbetaald	10%
Weet niet/wil niet zeggen	2%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Bepalend voor de verhoudingen tussen zzp'er, opdrachtgever en bemiddelaar is verder de manier waarop en door wie wordt bepaald tegen welk tarief wordt gewerkt. Ook op dit punt wordt het beeld uit het onderzoek onder bemiddelaars bevestigd met het onderzoek onder zzp'ers. 77% van de zzp'ers maakt met de bemiddelaar afspraken over tarieven (uit het onderzoek onder bemiddelaars kwam dit percentage uit op 68%). Slechts 16% van de zzp'ers maakt daar met zijn opdrachtgever afspraken over en laat de bemiddelaar erbuiten.

tabel 19 Met wie maakt u afspraken over het tarief waarvoor u bij een opdrachtgever werkt?

	<i>n</i> =698
Ik maak daar met deze bemiddelaar afspraken over	77%
Ik maak daar met de opdrachtgever afspraken over	16%
Ik maak daar met een andere partij afspraken over	2%
Weet niet/ wil niet zeggen.	5%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

De meest zzp'ers (55%) onderhandelen nooit over hun tarief. Voor zzp'ers die louter via bemiddelaars werken, ligt dat percentage hoger, namelijk op 65%. Verder verschilt de mate waarin men onderhandelt per beroepsgroep. Het minst wordt onderhandeld door thuishulpen en verzorgenden, van hen geeft 25% aan (wel eens) te onderhandelen, de rest doet dat (vrijwel) nooit.

tabel 20 Onderhandelt u wel eens over het tarief waarvoor u werkt?

	<i>n</i> =536
Ja, bij elke opdracht	9%
Ja, regelmatig	10%
Ja, soms	20%
Vrijwel nooit	6%
Nooit	55%
	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

### 3.6 Kosten van bemiddeling

Met de enquête onder zzp'ers is nagegaan wat er betaald wordt voor de bemiddelingsdiensten. Uit het onderzoek onder bemiddelaars werd al duidelijk dat bemiddelingskosten regelmatig zowel bij zzp'ers als bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Dit wordt ook aangegeven door de zzp'ers, al weet een deel (28%) niet hoe het precies zit. 19% van de zzp'ers betaalt niet voor bemiddeling, voor hen wordt betaald door de opdrachtgever.

tabel 21 Bij wie worden de kosten voor bemiddeling in rekening gebracht?

	<i>n</i> =698
Alleen bij mij als zzp'er	36%
Alleen bij de opdrachtgever	19%
Zowel bij mij als zzp'er als bij de opdrachtgever	17%
Bij mij en mogelijk (onbekend) ook bij de opdrachtgever	28%
	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Van de zzp'ers die aangeven dat (ook) de opdrachtgever betaalt, geeft uiteindelijk 87% aan niet te weten hoeveel dat is. Op basis van de enquête onder zzp'ers is daarmee niet duidelijk te krijgen wat opdrachtgevers betalen. Wel is duidelijk



geworden hoeveel de zzp'ers betalen. Zzp'ers die aangeven dat de bemiddelingskosten alleen bij hen in rekening worden gebracht, betalen gemiddeld € 4,20 per uur. Zzp'ers die aangeven dat ook de opdrachtgever betaalt, betalen € 2,80 per uur.

In absolute termen betalen de verschillende beroepsgroepen per uur gemiddeld even veel voor bemiddeling, behalve verzorgenden. Verzorgenden betalen gemiddeld per uur iets minder. Zij werken echter voor een lager uurtarief, waardoor de bemiddelingskosten als percentage van het uurtarief weer iets hoger zijn dan bij de andere beroepsgroepen.

tabel 22 Uurtarief voor bemiddeling

Gemiddeld tarief in geval alleen de zzp'er de bemiddelingskosten draagt	€ 4,20
Gemiddeld tarief in geval zzp'er én opdrachtgever de bemiddelingskosten dragen	€ 2,80
Gemiddeld tarief onder de groep zzp'ers die niet weet of opdrachtgever meebetaald	€ 3,00
Gemiddeld tarief over de gehele groep zzp'ers	€ 3,70

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Bemiddelingskosten worden meestal per uur in rekening gebracht en anders als percentage van de totale opdrachtsom. De zzp'ers die per opdracht betalen, betalen gemiddeld 12,25% over de opdrachtsom. Deze manier van doorberekenen levert overigens een vergelijkbare bemiddelingsvergoeding op. Het aantal zzp'ers dat een eenmalig vast bedrag betaalt is klein. Het aantal waarnemingen is te klein om over de gemiddelde hoogte een betrouwbare uitspraak over te doen.

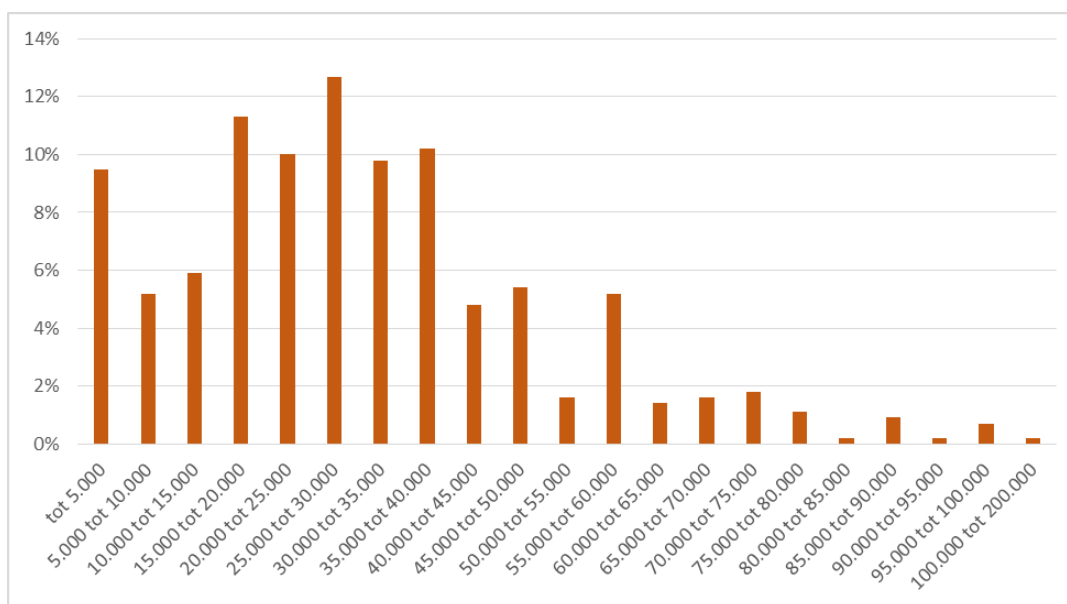
#### Bemiddelingskosten: schatting van het landelijke totaal

Afgaande op de gegevens die met de enquête onder bemiddelaars en zzp'ers zijn verzameld, schatten wij in dat vorig jaar (2015) ongeveer 20 miljoen euro is besteed aan opdrachtbemiddeling in de zorg. Dit aantal is gebaseerd op het gemiddeld aantal uren waarvoor bureaus in 2015 bemiddelden (zie hoofdstuk 2) en op de € 4,50 die het gemiddelde bureau per uur in rekening zegt te brengen.

### 3.7 Omzet en uurtarieven

De gemiddelde omzet van de zzp'ers die wij hebben bevraagd, bedroeg over 2015 € 32.000 bruto. De verdeling van omzet over de groep zzp'ers is echter scheef. Een ruime meerderheid verdient minder dan dit gemiddelde. Een derde verdient minder dan € 20.000. Zzp'ers die louter via bemiddelaars werken, verdienen met een gemiddelde bruto-omzet van 27.000 minder dan zzp'ers die geen gebruik maken van een bemiddelaar. Hun gemiddelde omzet bedroeg € 32.000, terwijl beide groepen gemiddeld ongeveer evenveel uren maakten (degenen die gebruik maakten van een bemiddelaar werkten in 2105 gemiddeld 1.177 uur, voor degene die geen gebruik maakten van een bemiddelaar lag dit gemiddelde op 1.109 uur). De omzet lag het hoogst voor de groep die het werk via een bemiddelaar combineert met werk zonder bemiddelaar. Zij maken echter ook de meeste uren.

figuur 5 Verdeling van omzet over de groep zzp'ers



We hebben de zzp'ers niet gevraagd een oordeel te geven over de eigen inkomsten, wel is hen gevraagd hoe hun inkomen zich waarschijnlijk verhoudt tot het inkomen dat zij met hetzelfde werk en hetzelfde aantal uren in loondienst zouden hebben verdiend. Vijftig procent denkt in loondienst minder verdiend te hebben.

tabel 23 Zou u meer of minder verdienen in loondienst?

In loondienst zou ik meer verdienen	14%
In loondienst zou ik hetzelfde verdienen	21%
In loondienst zou ik minder verdienen	50%
Weet niet	15%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Het tarief waartegen gewerkt wordt varieert per functieprofiel van € 19,00 voor een thuishulp tot ongeveer € 32,00 voor een kraamhulp of verpleegkundige. Dit bedrag is exclusief bemiddelingskosten. Verder is de hoogte afhankelijk van het moment op de dag waarop wordt gewerkt. Het uurtarief ligt 's nacht 2 à 3 euro hoger.



tabel 24 Tarieven (exclusief bemiddelingskosten) waartegen zzp'ers werken met tussenkomst van een bemiddelaar

	<i>Uurtarief Overdag (n=443)</i>	<i>Uurtarief 's nachts (n=239)</i>	<i>Uurtarief voor 24-uursdienst (n=131)</i>
Gemiddeld tarief	€ 29,40	€ 32,10	€ 19,60
Mediaan (middelste waarneming)	€ 30	€ 32	€ 17

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

tabel 25 Tarieven waartegen gewerkt wordt met tussenkomst van een bemiddelaar, uitgesplitst naar functie

	<i>Uurtarief overdag</i>	<i>Uurtarief 's nachts</i>	<i>Uurtarief voor 24-uursdienst</i>
Thuishulp	€ 19,00	-	-
Verzorgende	€ 27,20	€ 27,50	€ 19,0
Verpleegkundige	€ 31,90	€ 34,30	€ 19,30
Kraamhulp	€ 32,70	-	-

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

Het tarief dat een zzp'er ontvangt die via een bemiddelaar werkt, ligt gemiddeld lager dan het tarief van een zzp'er die geen gebruik maken van een bemiddelaar. Het verschil bedraagt voor het tarief overdag gemiddeld 11% (vergelijk tabel 24 met tabel 26). Dit verschil is zichtbaar op de verschillende functieniveaus, behalve op het MBO 1 en MBO 2 niveau. Op deze niveaus verdienen zzp'ers met en zonder bemiddelaar ongeveer evenveel (de gevonden verschillen zijn niet significant).

tabel 26 Tarieven waartegen zzp'ers werken zonder tussenkomst van een bemiddelaar

	<i>Uurtarief Overdag (n=236)</i>	<i>Uurtarief 's nachts (n=69)</i>	<i>Uurtarief voor 24-uursdienst (n=47)</i>
Gemiddeld tarief	€ 33,00	€ 36,20	€ 27,70
Mediaan (middelste waarneming)	€ 33	€ 38	€ 25

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

### 3.8 Oordeel over bemiddeling

Het werk van bemiddelaars wordt over het algemeen als goed beoordeeld. Drie kwart van de zzp'ers die in de afgelopen twee jaar gebruik maakte van hun diensten is daarover tevreden. Deze positieve beoordeling spreekt ook uit tabel 15 en tabel 16, waaruit bleek dat meerwaarde van opdrachtbemiddeling betrekking heeft op meerdere aspecten. Het helpt zzp'er makkelijker aan opdrachten, het ondersteunt de zzp'er in zijn administratie en facturatie en het helpt de zzp'er aan modelcontracten.

tabel 27 Hoe beoordeelt u in het algemeen de dienstverlening van de bemiddelaar via wie u werkt?

	N= 698
Goed	75%
Redelijk	19%
Slecht	5%
Weet niet	1%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

### Het verhaal vanuit het perspectief van de gemiddelde zzp'er

De gemiddelde zzp'er met een verzorgend/verplegend beroep is een vrouw van 50 jaar die voordat zij zelfstandig werd, langere tijd in loondienst werkte binnen een zorginstelling. De stap naar het zzp'erschap zette zij nadat ze langzaamaan merkte dat het werk haar te zwaar werd. Omdat voor haar stoppen met werken geen optie was, koos ze ervoor om zzp'er te worden. Ze kan daardoor hetzelfde werk blijven doen, maar dan op een manier die fysiek en mentaal beter bij haar past. Als zzp'er heeft zij bijvoorbeeld meer vrijheid om te bepalen hoeveel uur zij werkt. En kan ze ook beter zelf bepalen op welk moment van de dag ze dat doet of op welke dagen van de week. Bovendien gaat het vaak om zorg bij mensen thuis, in een 1 op 1 situatie waar je niet kan worden weggeroepen om tussendoor nog een andere cliënt te helpen. Ze is daarbij wel aangewezen om een bemiddelingsbureau. Het is lastig om zelf al die zorgbehoevenden te vinden.

De gemiddelde zzp'er met een verzorgend beroep is vooral gericht op de inhoud van haar werk: het verzorgen of verplegen van mensen. Zij heeft minder met werving van klanten of bedrijfsadministratie. Voor haar is het daarom erg handig om te werken via een bemiddelaar. De bemiddelaar waarvoor ze nu werkt heeft ook veel werk. Vaak heeft ze al weer een nieuwe opdracht voordat de oude is afgelopen. Bij de bemiddelaar heeft ze haar vaste contact, een vriendelijke vrouw die interesse toont en ook betrokken is bij de cliënten die de zorg nodig hebben. Je moet alleen wel goed je uren bijhouden en doorgeven, anders worden ze niet uitbetaald.

Een onderwerp dat buiten de vraagstelling van het onderzoek is gebleven en derhalve ook niet is meegenomen in de enquêtes is de verzekeringsgraad onder zzp'ers. Het is een onderwerp dat altijd wel aan de orde is gekomen in de oriënterende interviews, zowel met bemiddelaars als met zzp'ers. Daaruit blijkt dat het een belangrijk aandachtspunt is. Allereerst omdat geen van de zzp'ers die wij spraken verzekerd bleek tegen arbeidsongeschiktheid noch een pensioenverzekering had. Dat zelfde was in de eerste fase van het onderzoek ook al naar voren gebracht door bemiddelaars. Die bemiddelaars erkennen hier een zwakte in het systeem en nemen tegelijk het standpunt in van partij aan de zijlijn door te benadrukken dat zij geen werkgever zijn en dat het tot de autonomie van de zzp'er behoort om op dit vlak een eigen afweging te maken. Enkele bemiddelaars geven aan zzp'ers wel te informeren over verzekeringen. Twee bemiddelaars organiseerden een informatiebijeenkomst waarvoor een verzekeraar was uitgenodigd, een andere bemiddelaar probeerde mensen tot en met niveau 3 zoveel mogelijk als uitzendkracht te laten werken (deze bemiddelaar had ook een uitzendtak). 'Op de lagere niveaus beseft men onvoldoende wat werken als zelfstandige inhoudt. Wij nemen ze liever als uitzendkracht aan'.



### 3.9 Conclusies

Net als in andere sectoren is in de zorg het aantal zzp'ers de afgelopen jaren toegenomen. De laatste cijfers hebben betrekking op 2014, toen waren er ruim 120.000 in de zorg werkzaam. Het betreft een brede groep uiteenlopend van huishulpen tot medisch specialisten. Dit onderzoek heeft zich binnen deze groep gericht op mensen met een zorgend beroep. Het betreffen verzorgenden, huishulpen, verpleegkundigen, kraamhulpen en sociaal dienstverleners. Hun gemiddelde leeftijd is 50 jaar, het grootste deel is vrouw en vrijwel allemaal zijn zij hun loopbaan in loondienst begonnen. Een kwart werkt nog steeds gedeeltelijk in loondienst.

Tweederde van de zzp'ers maakt gebruik van opdrachtbemiddeling. De helft daarvan werkt uitsluitend via een bemiddelaar. De andere helft werft ook zelf opdrachten. Zzp'ers zijn wat betreft hun contact met bemiddelaars vaak 'honkvast'. 49% werkte in de afgelopen twee jaar via slechts één bureau. De betreffende groep oriënteert zich ook beperkt op mogelijkheden bij andere bemiddelaars. Ofwel omdat zij tevreden en vertrouwd zijn met hun huidige bemiddelaar, ofwel omdat het oriënteren hen teveel moeite kost of omdat zij hun kansen elders beperkt inschatten.

De belangrijkste motivatie om gebruik te maken van een bemiddelaar is gemak. Een bemiddelaar biedt op een laagdrempelige manier toegang tot opdrachten. Vaak kan een zzp'er daar zelf ook kiezen uit opdrachten. Een ander voordeel is dat de zzp'er wordt ontlast van administratieve taken zoals contractering, urenregistratie en facturatie, en dat voor vervanging wordt gezorgd als de zzp'er niet kan werken. Over het algemeen is men tevreden over hoe dit in de praktijk uitpakt. Driekwart van de zzp'ers is tevreden over zijn bemiddelaar.

Voor de meeste zzp'ers gaat bemiddeling verder dan alleen koppeling aan de opdrachtgever. De bemiddelaar neemt vaak een positie in tussen opdrachtgever en zzp'er in plaats van een positie aan de zijlijn. Een kwart geeft bijvoorbeeld aan met zijn bemiddelaar afspraken te hebben gemaakt over hoe het werk als zorgverlener uitgevoerd moet worden. 69% maakt niet met de opdrachtgever maar met de bemiddelaar afspraken over het tarief waartegen gewerkt wordt, en 40% wordt uiteindelijk uitbetaald door de bemiddelaar en niet door de opdrachtgever.

De kosten voor opdrachtbemiddeling worden meestal per uur in rekening gebracht. Gemiddeld gaat het om € 3,70 per uur, vaak betaalt ook de opdrachtgever een bedrag. De meeste zzp'ers hebben echter geen zicht op de hoogte daarvan. Onder de zzp'ers die aangeven dat hun opdrachtgever niet meebetaalt ligt de gemiddelde bemiddelingsvergoeding op € 4,20 per uur, wat ongeveer neerkomt op 14% van de opdrachtsom.



## 4 Conclusies

Het aantal zzp'ers is in de afgelopen jaren sterk toegenomen, in 2014 waren er ongeveer 120.000. De groep omvat een brede verzameling van beroepen, lopend van huishulp tot aan medisch specialist. Dit onderzoek heeft zich binnen deze groep gericht op zelfstandigen met een zorgend beroep. Reden hiervoor is dat uit een inventarisatie bleek dat vooral deze groep gebruik maakt van bemiddelingsbureaus. Het betreffen huishulpen, verzorgenden, verpleegkundigen, kraamhulpen en sociaal dienstverleners. Met dit onderzoek is in beeld gebracht hoe zij aan hun opdrachten komen en focust daarbij op de rol van bemiddelingsbureaus. De context waarin dit onderzoek is uitgevoerd is het lopende politieke en maatschappelijke debat waarin regelmatig zorgen worden geuit over deze bemiddelaars. Hoofdzakelijk over hoe zij zich verhouden tot de zzp'er waarvoor zij bemiddelen (in hoeverre zijn zzp'ers afhankelijk van een specifieke bemiddelaar) en over de kosten die zij in rekening brengen. Met dit onderzoek is opdrachtbemiddeling nader in beeld gebracht. In dit concluderende hoofdstuk schetsen wij het beeld aan de hand van de vijf centrale onderzoeksvragen.

1. Op welke manier komen zzp'ers in de zorg aan hun opdrachten? Welk percentage van zzp'er in de zorg werkt via een bemiddelingsbureau? Voor welk percentage van hun opdrachten zijn deze zzp'ers afhankelijk van zo'n bureau?
2. Hoeveel bemiddelingsbureaus voor zzp'ers in de zorg en ondersteuning zijn er bij benadering? Binnen welke zorgdomeinen zijn ze actief?
3. Welke vormen van zorgbemiddeling bestaan er in het zorgdomein? Welke bemiddelingsconstructies worden toegepast?
4. Welke vergoedingen worden gerekend voor bemiddeling, bij wie worden die vergoedingen in rekening gebracht, en in welke mate worden de vergoedingen eventueel vervolgens doorberekend?
5. Verschilt het gedeclareerd uurtarief van zelfstandigen die gebruik maken van bemiddeling van zelfstandigen die daar geen gebruik van maken?

### *Hoe komen zzp'ers aan hun opdrachten?*

Tweederde van mensen die op dit moment als zzp'er een zorgend beroep uitoefent maakt gebruik van een bemiddelaar. De helft daarvan werkt volledig via één of meerdere bureaus, de andere helft werkt zelf ook opdrachten. De beroepsgroepen die vooral van bemiddeling gebruik maken zijn verzorgenden en verpleegkundigen. De meerderheid werkt in de thuiszorg, daarnaast werken zij (via bemiddeling) voor verpleegtehuizen, GGZ instellingen en in mindere mate ook voor ziekenhuizen. Onder kraamhulpen komt bemiddeling minder voor. Kraamzorg wordt vrijwel altijd geleverd via een kraamzorginstelling, de kraamhulpen die er als zzp'er werken doen dat als onderdeel van de flexibele schil. Er ontwikkelen zich ook nieuwe organisatievormen, bijvoorbeeld de coöperatie, waarin zzp'ers gezamenlijk een contract met een verzekeraar afsluiten.

### *Hoeveel bemiddelingsbureaus zijn er?*

Er zijn op dit moment ongeveer 250 bedrijven actief die zzp'ers ondersteunen met opdrachtbemiddeling. Het overgrote deel is klein en werkt regionaal. Een klein aantal van ongeveer 15 bureaus werkt landelijk met een franchiseformule met meerdere vestigingen door het land.

Een nadere beschouwing leert dat er eigenlijk niet zozeer sprake is van een branche maar eerder van een functie, die de ene keer wordt uitgevoerd door een bureau dat



zich bemiddelaar noemt, en de andere keer door een instelling die vooral herkenbaar wil zijn als zorgaanbieder. De bemiddelingsfunctie is daarom niet altijd helder te onderscheiden, het is altijd onderdeel van een breder dienstenpakket waarmee vrijwel altijd ook wordt geprobeerd de zorg zo goed mogelijk te laten aansluiten op de verwachtingen van degene die de zorg inhuurt.

De diensten van bemiddelingsbureaus hebben daardoor veel verwantschap met uitzendbureaus of met zorgverleners zoals thuiszorginstellingen. Onder de 250 bemiddelaars zijn dan ook hybride organisaties. Zoals de thuiszorginstelling die een deel van het werk uitbesteedt aan zzp'ers die daarbij direct een contract aangaan met zorgbehoevenden en uitzendbureaus met een aparte tak voor opdrachtbemiddeling voor zzp'ers.

Het definiëren van de branche wordt voorts bemoeilijkt door de negatieve associaties die 'bemiddeling' oproept. Veel bureaus die bemiddelen zijn daardoor geneigd zich in eerste instantie geen bemiddelaar te noemen of daar in ieder geval kanttekeningen bij te plaatsen. Met die kanttekening tekenen zich vervolgens twee typen of bloedgroepen van bemiddelaars af: zij die aangeven zich nadrukkelijk in te zetten voor een betere zorg en zij die aangeven vooral te werken vanuit de zuivere driehoeksverhouding waarin de zelfstandigheid en autonomie van de zzp'er centraal staat (zie verder § 4.3).

#### *Welke vormen van opdrachtbemiddeling bestaan er?*

Bemiddeling beperkt zich zelden tot een eenmalige koppeling van zzp'ers aan opdrachtgevers. Met de diensten die naast koppeling worden aangeboden, blijft de bemiddelaar in ieder geval altijd gedurende de looptijd van een opdracht in beeld. Het gaat vaak om urenregistratie, facturatie en het monitoren de dienstverlening. De diensten van bemiddelaars worden nooit aangeboden als een keuze pakket. Hoewel er dus wel verschillende diensten te onderscheiden zijn, kunnen deze bijna nooit afzonderlijk worden afgenomen. Bemiddelaars en zzp'ers blijven doorgaans ook na een specifieke opdracht met elkaar in contact, een meerderheid van de zzp'ers is honkvast, zij werkten in de afgelopen twee jaar via één bemiddelaar.

De bemiddelaar neemt hiermee vaak een positie in tussen opdrachtgever en zzp'er in plaats van een positie aan de zijlijn. Dat blijkt ook uit de bevinding dat een kwart van de zzp'ers met zijn bemiddelaar afspraken maakt over hoe het werk als zorgverlener uitgevoerd moet worden. En uit de bevinding dat 69% niet met zijn opdrachtgever maar met zijn bemiddelaar afspraken maakt over het tarief waartegen gewerkt wordt en tenslotte ook uit de bevinding dat 40% uiteindelijk wordt uitbetaald door de bemiddelaar en niet door de opdrachtgever.

Er bestaan onder bemiddelaars twee bloedgroepen: 1) Bureaus die vooral verwantschap hebben met reguliere arbeidsbemiddeling 2) Bureaus die vooral verwantschap met reguliere zorgaanbieders hebben.

Het eerste type bedrijf heeft zijn oorsprong vaak liggen in de arbeidsbemiddeling. Zij bieden een alternatief aan voor het reguliere uitzendwerk. Zij hebben de afgelopen jaren onder werknemers in de zorg en welzijn een groeiende behoefte gezien aan de mogelijkheid om zelf je tijd in te kunnen delen en vaak ook een groeiende behoefte om de eigen regie te voeren over de inhoud van het werk. Tegelijkertijd hebben deze partijen bij zorgaanbieders een groeiende behoefte gezien aan flexibel inzetbaar personeel. Het betreft personeel dat alleen wordt ingehuurd op het specifieke moment dat er acuut behoefte is aan extra personeel. Kenmerkend voor dit type bemiddelaar

is dat het de taken duidelijk afbakent. Dergelijke bureaus beperken zich tot bemiddeling (zij spreken zelf ook wel van matchmaking) en administratieve diensten (bijvoorbeeld facturatie).

Het tweede type bedrijf heeft zijn oorsprong vaker als zorgaanbieder. De meeste eigenaren zijn zelf ooit werkzaam geweest in de zorg. Vanuit een behoefte om beter de regie over hun tijd en professionaliteit te voeren zijn zij soms eerst zelf als zzp'er begonnen. Zij benadrukken vaak dat zij met hun bureau een alternatief willen bieden voor het werken in loondienstverband bij een grootschalige zorginstelling. Het werken bij die instellingen zou teveel worden gedomineerd door het streven naar efficiency, met een toegenomen druk op de kwaliteit van zorg en een verslechtering van arbeidsomstandigheden. Bij het tweede type bureau is de afbakening van taken vaak minder strak, dit type bureau blijft betrokken bij de uitvoering van het werk door de zzp'er.

#### *Welke vergoedingen worden gerekend voor bemiddeling?*

De vergoeding die opdrachtbemiddelaars zeggen te rekenen voor hun diensten bedraagt gemiddeld € 4,50 per uur. Dit bedrag wordt wisselend in rekening gebracht bij zzp'er, opdrachtgever of beiden (zzp'er en opdrachtgever). De vergoeding die zzp'ers zeggen te betalen voor opdrachtbemiddeling bedraagt gemiddeld € 3,70 per uur. Vanwege het feit dat opdrachtgevers vaak ook een deel betalen is dit een deel van de bemiddelingsvergoeding. De zzp'ers die aangeven dat hun opdrachtgevers *niet* meebetalen, noemen gemiddeld een bemiddelingsvergoeding van € 4,20. Het komt neer op ongeveer 14% van de opdrachtsom.

#### *Verschilt het gedeclareerd uurtarief van zelfstandigen die gebruik maken van bemiddeling van zelfstandigen die daar geen gebruik van maken?*

Het tarief dat een zzp'er ontvangt die via een bemiddelaar werkt, ligt gemiddeld lager dan het tarief van een zzp'er die geen gebruik maken van een bemiddelaar. Het verschil bedraagt voor het tarief overdag gemiddeld 11%. Dit verschil is zichtbaar op de verschillende functieniveaus, behalve op het MBO 1 en MBO 2 niveau. Op deze niveaus verdienen zzp'ers met en zonder bemiddelaar ongeveer evenveel (de gevonden verschillen zijn niet significant).

### **Slotbeschouwing**

Ten opzichte van een conventionele werkgever (zoals een zorginstelling of een uitzendbureau) neemt de opdrachtbemiddelaar een ambigue houding aan. Hij is intensief betrokken ten behoeve van het onderhoud van zijn netwerk dat bestaat uit zorgverleners, zorgbehoevenden en zorginstellingen, om de kwaliteit van de onderlinge relaties en een vlot proces te borgen en neemt daarom vaak administratie, facturatie, tariefstelling, uitbetaling en monitoring van klanttevredenheid voor zijn rekening. Hij lijkt daarin sterk op een conventionele werkgever. Tegelijkertijd houdt hij echter afstand als het gaat om de positie en situatie van de mensen die de zorg verlenen en hun risico's. Hij beroept zich daarbij op de driehoeksverhouding en wijst op de autonomie en eigen verantwoordelijkheid die het zzp'erschap met zich meebrengt.

De betreffende zzp'ers zien er over het algemeen geen bezwaar in. Het werken als zelfstandige vinden zij over het geheel beschouwd aantrekkelijker dan hun voormalige werk in loondienst. In het achterhoofd speelt wel de onzekerheid van het niet verzekerd zijn, maar daar staan flexibiliteit en mogelijkheden om zelf je werktipe en werkdruk te bepalen tegenover. De meerwaarde van de bemiddelaar is voor hen vooral gelegen in het gemak en de toegang tot opdrachtgevers.





# Bijlage: onderzoeksverantwoording

## A. Onderzoek onder bemiddelaars

In de maanden april en mei is een telefonische enquête gehouden onder 101 bedrijven die aangaven bemiddelingsdiensten aan te bieden in de sector zorg en welzijn. Deze 101 bedrijven bleven over nadat een selectie van 1.112 was gebeld met enkele vragen om vast te stellen of men (nog steeds) actief is met opdrachtbemiddeling voor zzp'ers in de zorg. De selectie van 1.112 kwam tot stand met behulp van het Handelsregister. Daarbij zijn eerst alle bedrijven geselecteerd die geregistreerd stonden als arbeidsbemiddelingsdienst (SBI code 7810), als uitzendbureau (SBI code 78202) of als thuiszorginstelling (SBI Code 88101). Uit deze drie groepen zijn de bedrijven gehaald die bij inschrijving in het Handelsregister hebben aangegeven zzp'ers te bemiddelen in het zorg- en welzijnsdomein.

tabel 28 Resultaten enquête onder mogelijke zzp-bemiddelaars

	N	%
Wij verlenen bemiddelingsdiensten aan zzp'ers in het domein van zorg en welzijn.	101	9%
Wij verlenen arbeidsbemiddelingsdiensten in de zorg maar niet (meer) voor zzp'ers.	75	7%
Bedrijf niet bereikbaar (na 5 belpogingen of vanwege antwoordapparaat)	244	22%
Nummer buiten gebruik	62	6%
Wil niet meedoen aan onderzoek	23	2%
Bedrijf doet iets anders namelijk:		
Administratieve dienstverlening	39	4%
verleent zorg, maakt gebruik van zzp'ers maar bemiddelt niet	39	4%
Loopbaanbegeleiding, coaching	24	2%
Zorginstelling bemiddelt niet maakt ook geen gebruik van zzp'ers	100	9%
andere sector	112	10%
re-integratiebedrijf	49	4%
is zelf zzp'er in de zorg	153	14%
bedrijf is inactief	43	4%
Bemiddelt in een andere sector	49	4%
Totaal	1.112	100%

Bron: Enquête onder bedrijven die op basis van het Handelsregister als bemiddelaar werden herkend



## B. Onderzoek onder zzp'ers

In de maanden juni en juli 2016 is een telefonische enquête gehouden onder 1.081 zzp'ers die in de zorg werkzaam zijn. De steekproef is getrokken uit het Handelsregister. Uit het Handelsregister zijn bedrijven geselecteerd die actief zijn binnen de sector Gezondheids- en welzijnszorg, met maximaal een werkzame persoon en in de omschrijving van de bedrijfsactiviteiten verwijzen naar een of meerdere van de volgende functies: verzorgende, verpleegkundige, thuishulp, hulpverlener en zorghulp. Het leverde een bestand op met 13.079 bedrijven. Na ontdebelling bleven er 9.862 over. Uit dit bestand zijn a select 2.460 bedrijven telefonisch benaderd. Van hen hebben 1.081 deelgenomen aan de enquête.

tabel 29 Overzicht van respons/non respons

	<i>N</i>
Netto respons	1.081
Voldoet niet aan criteria (bleek geen zzp'er in de zorg)	314
Weigering	215
Nummer onbruikbaar/niet bereikbaar in veldwerkperiode	361
Taalproblemen	10
Meer dan 5 belpogingen	479
Totaal	2.460

Bron: Panteia, 2016

tabel 30 Wat is uw beroep (meerdere antwoorden mogelijk) (N=1.081)

	%	<i>N</i>
helpende/thuishulp	9%	97
Verzorgende	31%	335
Verpleegkundige	52%	562
kraamverzorgende/kraamhulp	6%	64
sociaal dienstverlener/maatschappelijk werker	5%	54
pedagoog/pedagogisch medewerker	3%	32
Arts	0,0%	3
(nog) anders, te weten:	3%	32

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

tabel 31 In welke branche binnen de zorg bent u werkzaam? (N=1.081)

	%	N
Ziekenhuiszorg	9%	97
Thuiszorg	78%	843
Verpleging en verzorging, intramuraal	29%	313
Palliatieve zorg en/of terminale zorg	39%	422,
Kraamzorg	6%	65
Gehandicaptenzorg	11%	119
Geestelijke gezondheidszorg	16%	173
Welzijn en maatschappelijke dienstverlening	9%	97
Jeugdzorg	5%	54
Eerstelijnszorg	0%	0
Huisartsenzorg	2%	22
(nog) anders, te weten:	5%	54
weet niet/w.n.z.	0%	0

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

tabel 32 Op welk niveau werkt u als zzp'er in de zorg? (meerdere antwoorden mogelijk) (N=1.081)

	%	N
MBO niveau 1	2%	22
MBO niveau 2	8%	86
MBO niveau 3	30%	324
MBO niveau 4	41%	443
HBO niveau 5	25%	270
HBO master	2%	22
WO niveau	1%	11
(Nog) anders, te weten:	2%	22
Weet niet/w.n.z.	3%	32

Bron: Enquête onder zzp'ers in de zorg

