

WERKEN VIA TEMPER

VRIJE VERVANGING IN DE PRAKTIJK

RAPPORTAGE

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

BAS TER WEEL, TAMARA DOEVE

IN OPDRACHT VAN

TEMPER BV

AMSTERDAM, MEI 2022

Samenvatting

Via Temper komen opdrachtnemers in contact met tijdelijke werkzaamheden bij bedrijven. Over de status van werkenden via platforms wordt wereldwijd debat gevoerd dat voor een belangrijk deel gaat over de contractvorm. Temper heeft vastgelegd dat de opdrachtnemer zelfstandig beslist over vervanging en door wie, wat betekent dat de opdrachtnemer zich niet verplicht tot het zelf uitvoeren van de opdracht. Uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van vrije vervanging en dat het ook regelmatig gebeurt. Niet alle opdrachtnemers zijn op de hoogte van alle finesses van vrije vervanging en een deel is terughoudend om zich te laten vervangen. Opdrachtgevers hebben ervaring met vrije vervanging, maar proberen soms ook invloed uit te oefenen op wie de vervanger wordt.

Uit de voorwaarden van Temper komt naar voren dat vrije vervanging mogelijk is. Uit het enquêteonderzoek blijkt dat 97 procent van de opdrachtnemers op de hoogte is van deze mogelijkheid. Ook blijkt dat 43 procent zich wel eens heeft laten vervangen; gemiddeld deden zij dat voor één op de 25 opdrachten. Veruit de meeste opdrachtnemers die zich hebben laten vervangen (80 procent) geven aan de vervanging in de regel niet met de opdrachtgever te bespreken, een derde doet dit nooit. Ten slotte geeft meer dan de helft van de opdrachtnemers aan dat de opdrachtgever niet aanstuurt op wie de vervanger moet worden.

In de onderzochte periode hebben opdrachtnemers die via Temper werken 33 opdrachten uitgevoerd met een gemiddeld inkomen per uur van € 17,59 (exclusief btw en hier is de gebruikersfee al vanaf). De gemiddelde rating die de opdrachtnemers hebben is 4,8 sterren op een schaal van één tot vijf sterren.

Uit interviews blijkt dat een deel van de opdrachtnemers huiverig is voor vervanging aangezien de vervanger vaak een onbekende is en er vaak weinig vervangers zijn waaruit gekozen kan worden. Een slechte vervanger heeft een negatief effect op de gemiddelde vervangersbeoordeling en het vervangersopkomstpercentage van de oorspronkelijke opdrachtnemer. Van de opdrachtnemers die zich wel eens heeft laten vervangen heeft 66 procent zich laten vervangen door iemand die zij en de opdrachtgever niet kennen en 22 procent heeft zich wel eens laten vervangen door een bekende. Slechts twee procent heeft zich laten vervangen door iemand van buiten het platform. Dit lage percentage is mogelijk het gevolg van de onbekendheid van deze mogelijkheid: 72 procent van de opdrachtnemers weet niet dat ze zich kunnen laten vervangen door iemand van buiten het platform.

Uit enquêteonderzoek blijkt dat drie op de vijf opdrachtnemers zijn of haar vervanging wel eens bespreekt met de opdrachtgever. Vier op de tien opdrachtnemers geeft aan dat de opdrachtgever wel eens aanstuurt op wie de vervanger gaat worden. Bij één op de drie opdrachtnemers heeft de opdrachtgever wel eens invloed op wie de vervanger gaat worden. De meeste opdrachtnemers die zich hebben laten vervangen (80 procent) geven aan de vervanging meestal niet met de opdrachtgever te bespreken, een derde doet dit nooit.

Vaak krijgt de opdrachtnemer geen feedback van de opdrachtgever over de ingezette vervanger. Als dat wel het geval is, dan is de feedback vaak positief of neutraal. Als de feedback negatief is dan komt dat doordat de

werkervaring en vaardigheden van de vervanger niet passen bij de opdracht of omdat de opdrachtgever de vervanger niet kent. De meeste negatieve reacties komen voor wanneer opdrachtnemers zich voor het eerst laten vervangen. 61 procent is wel eens een vervanger geweest, van wie vijf procent wel eens naar huis is gestuurd.

Tijdens interviews geven opdrachtgevers aan dat ze bij het zoeken van een opdrachtnemer vooral letten op de rating, de vaardigheden en waar opdrachtnemers in het verleden hebben gewerkt. De opdrachtnemer wordt hierop geselecteerd en opdrachtgevers vinden het vervelend als de vervanger niet aan dezelfde eisen voldoet. Daarom hebben opdrachtgevers graag zelf inspraak in de vervanging, zodat ze invloed kunnen hebben op wie er komt en welke kwaliteit verwacht kan worden. Dit komt in de praktijk volgens de opdrachtgevers echter niet voor.

Inhoudsopgave

Samenvatting	i
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Onderzoeksvragen	1
1.3 Onderzoeksaanpak	2
1.4 Leeswijzer	2
2 Opdrachtnemers en vrije vervanging	3
2.1 Kenmerken opdrachtnemers	3
2.2 Vervanging in de praktijk	6
3 Opdrachtgevers en vrije vervanging	11
3.1 Perspectief van opdrachtnemers	11
3.2 Perspectief van opdrachtgevers	16
4 Conclusie	18
Bijlage A De vragenlijst	20

1 Inleiding

In dit rapport wordt de mate van vrije vervanging via het platform Temper onderzocht. Het gaat om vervanging op het moment dat een opdrachtnemer de aangenomen opdracht niet kan of wil vervullen. Hierbij kijken we naar hoe vaak opdrachtnemers zich laten vervangen, door wie ze zich laten vervangen en wat de rol van de opdrachtgever is.

1.1 Aanleiding

Via Temper kunnen opdrachtnemers tijdelijke opdrachten vinden bij bedrijven in de horeca, retail en logistiek. Temper biedt opdrachtgevers een extra flexibele schil, omdat ze online eenvoudig toegang krijgen tot relevant arbeidsaanbod. Het biedt opdrachtnemers vrijheid en flexibiliteit omdat ze via de app toegang krijgen tot een aanbod van werk, waarbij ze zelf bepalen welke opdrachten ze aannemen, in welk bedrijf ze dat willen doen en wanneer. Hierbij kunnen opdrachtnemers via het platform reageren op opdrachten waarin ze geïnteresseerd zijn. De opdrachtgever maakt vervolgens op het platform de keuze uit geïnteresseerde opdrachtnemers. De werkzaamheden voeren opdrachtnemers uit als zelfstandige, waarbij ze een overeenkomst van opdracht aangaan met de opdrachtgever.

Over de status van werkenden via platforms wordt wereldwijd en ook in Nederland debat gevoerd. Een belangrijk onderdeel van dit debat is de contractvorm waarmee vraag en aanbod aan elkaar worden verbonden, met name in hoeverre sprake is van een dienstbetrekking. Juridisch gezien is in de Nederlandse context sprake van een dienstbetrekking als is voldaan aan drie voorwaarden:

- de werknemer heeft zich verplicht om persoonlijk voor de werkgever te werken;
- de werkgever is verplicht om de werknemer voor het werk loon te betalen; en
- tussen de werknemer en de werkgever bestaat een gezagsverhouding.

Als ten minste één van de drie elementen ontbreekt, is er geen sprake van een dienstbetrekking.

Dit onderzoek richt zich op de eerste van deze drie voorwaarden. Temper heeft in de voorwaarden vastgelegd dat de opdrachtnemer zelfstandig beslist of hij/zij zich laat vervangen en door welke persoon. Daartoe heeft Temper het eigen platform opengesteld voor opdrachtnemers die naar een geschikte vervanger zoeken. Daarnaast kunnen opdrachtnemers ook zelf buiten het platform om andere vervangers sturen. Op basis van de overeenkomst van opdracht is immers geen sprake van een verplichting om de arbeid persoonlijk te verrichten. De hoofdvraag is in hoeverre in de praktijk sprake is van deze 'vrije vervanging'. Er is geen sprake van vrije vervanging: (i) als de opdrachtnemer zich slechts met toestemming van de opdrachtgever door een derde mag laten vervangen; (ii) als de opdrachtgever de vervanging zelf regelt; of (iii) als de opdrachtnemer zich mag laten vervangen door een derde, die deel uitmaakt van een aan de opdrachtgever bekende of gesloten 'pool' van personen.

1.2 Onderzoeksvragen

Voor 'vrije vervanging' in de praktijk is het van belang dat de opdrachtnemer het recht heeft: (i) zich vrij en willekeurig te laten vervangen door een derde; of (ii) zich vrij te laten vervangen door een derde die voldoet aan objectieve en voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke criteria die vooraf zijn vastgelegd in de beoordeelde overeenkomst.

Binnen het onderzoek staat het beantwoorden van de volgende onderzoeksvraag centraal: In hoeverre kan een opdrachtnemer die een opdracht heeft aangenomen via Temper zich in de praktijk vrij laten vervangen?

Het onderzoek beperkt zich tot horecaopdrachten die via Temper worden uitgevoerd.

1.3 Onderzoeksaanpak

Dit onderzoek past verschillende onderzoeksmethoden toe om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Er is een vragenlijst uitgezet onder opdrachtnemers die via Temper minimaal drie opdrachten hebben gewerkt in 2020-2021. Zie hiervoor ook bijlage A. Deze is ingevuld door 1.026 respondenten en volledig ingevuld door 763 respondenten. De vragenlijst geeft een representatief beeld van de opdrachtnemers die via Temper opdrachten uitvoeren. De vragenlijst is in twee delen verstuurd. Er is een vragenlijst uitgezet onder opdrachtnemers die ooit voor deze negen opdrachtgevers hebben gewerkt in 2020 en 2021 ($n=713$). Aanvullend is dezelfde vragenlijst uitgezet onder alle opdrachtnemers die ooit drie opdrachten via Temper hebben gewerkt in 2020 en 2021 ($n=312$). Er zijn ook focusgroepgesprekken gevoerd met drie verschillende groepen opdrachtnemers. Ten eerste een groep opdrachtnemers die in de enquête aangegeven heeft weinig specialistische kennis nodig te hebben bij de opdrachten die ze via Temper uitvoeren. De tweede groep heeft aangegeven voor een groot deel of voor alle opdrachten specialistische kennis te benutten. De derde groep is een Engelstalige groep, die vooral bestaat uit mensen die tijdelijk of korter dan drie jaar in Nederland verblijven en via het platform opdrachten uitvoeren.

Daarnaast heeft het onderzoeksteam van Temper de gegevens van 12.460 opdrachtnemers ontvangen die in 2020 en/of in 2021 minimaal drie keer via het platform een opdracht hebben uitgevoerd. Deze gegevens zijn gekoppeld aan de steekproef uit de enquête. De steekproef is gestratificeerd naar rating en leeftijd, waarbij vervolgens een weging is toegepast om deze enquêteresultaten representatief te maken voor de totale populatie opdrachtnemers in 2020 en 2021 die minimaal drie opdrachten hebben uitgevoerd. De uitkomsten die in dit rapport worden gepresenteerd zijn daarom representatief voor opdrachtnemers die via Temper minimaal drie opdrachten hebben uitgevoerd in 2020 en 2021.

Ook zijn er negen opdrachtgevers geïnterviewd die Temper gebruik(t)en om opdrachten uit te zetten. Ze verschillen qua grootte (klein, middel en groot) en zijn verspreid over Nederland. De meeste bedrijven zetten opdrachten uit via Temper die zich richten op opdrachten in de horeca; een bedrijf maakt ook gebruik van het platform voor opdrachten in de schoonmaak en voor huishoudtaken.

1.4 Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk gaat in op wie de opdrachtnemers zijn die via het platform opdrachten verwerven. Daarnaast wordt ingegaan op de vraag in hoeverre opdrachtnemers gebruikmaken van de optie zich te kunnen laten vervangen. Het tweede hoofdstuk beschrijft hoe wordt omgegaan met vervanging in de praktijk, zowel vanuit de invalshoek van de opdrachtnemer als de opdrachtgever. Het rapport sluit af met een concluderend hoofdstuk, waarbij aanwijzingen voor en tegen vrije vervanging op een rij worden gezet.

2 Opdrachtnemers en vrije vervanging

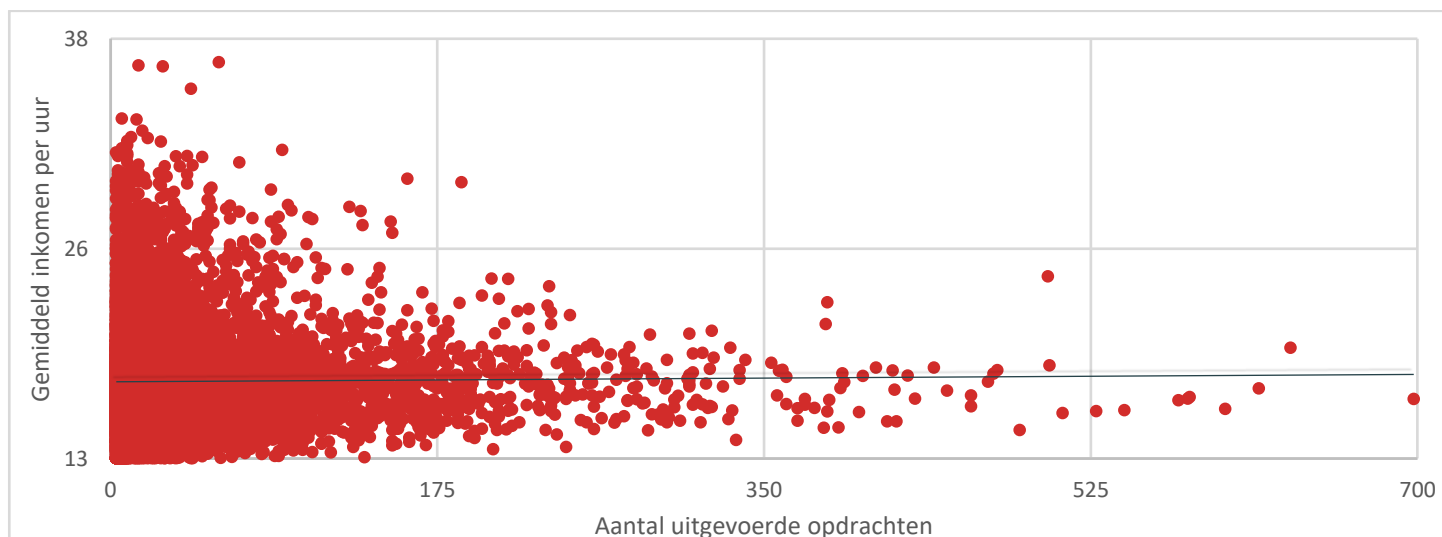
Bijna de helft van de opdrachtnemers actief op Temper heeft zich wel eens laten vervangen. Er zijn opdrachtnemers die vervanging geen probleem vinden. Er zijn ook opdrachtnemers die hier terughoudend in zijn, omdat een slechte vervanger een negatief effect heeft op de gemiddelde vervangcijfers op het profiel.

Dit hoofdstuk gaat in op wie de opdrachtnemers van Temper in 2020-2021 zijn. Hierbij maken we gebruik van de vragenlijst die is uitgezet onder opdrachtnemers en de dataset van Temper met daarin gegevens van alle opdrachtnemers die in 2020 en 2021 minimaal drie opdrachten hebben uitgevoerd. Bij deze analyse gebruiken we onder andere data die opdrachtgevers ook te zien krijgen op het moment dat ze voor een opdrachtnemer kiezen. Opdrachtgevers zien de gemiddelde rating, het aantal uitgevoerde opdrachten, de ervaring van de opdrachtnemer, het opkomstpercentage na acceptatie van een opdracht, het aandeel van de opdrachten waar de opdrachtnemer op tijd is verschenen en eventuele reviews van de opdrachten die de opdrachtnemer via Temper heeft aangenomen. Daarnaast ziet de opdrachtgever de gemiddelde cijfers van de vervangers die de opdrachtnemer heeft ingezet voor zijn of haar opdrachten. Hiervan is de gemiddelde beoordeling, het opkomstpercentage en het optijdpercentage van de gekozen vervangers te zien.

2.1 Kenmerken opdrachtnemers

Figuur 2.1 geeft voor alle opdrachtnemers die in 2020 en 2021 minimaal drie opdrachten hebben uitgevoerd het gemiddelde inkomen per uur zien. Uit de figuur blijkt dat naarmate iemand meer opdrachten via Temper heeft uitgevoerd, het gemiddelde inkomen naar het gemiddelde van de populatie tendeert. Het aantal uitgevoerde opdrachten van een opdrachtnemer is een kenmerk dat voor alle opdrachtgevers en opdrachtnemers op het platform zichtbaar is. Gemiddeld heeft een opdrachtnemer 33 opdrachten via het platform uitgevoerd. Daarbij loopt het gemiddelde inkomen erg uiteen, maar komt het gemiddeld neer op €17,59. Alle tarieven benoemd in dit rapport zijn exclusief btw en gebruikerskosten.

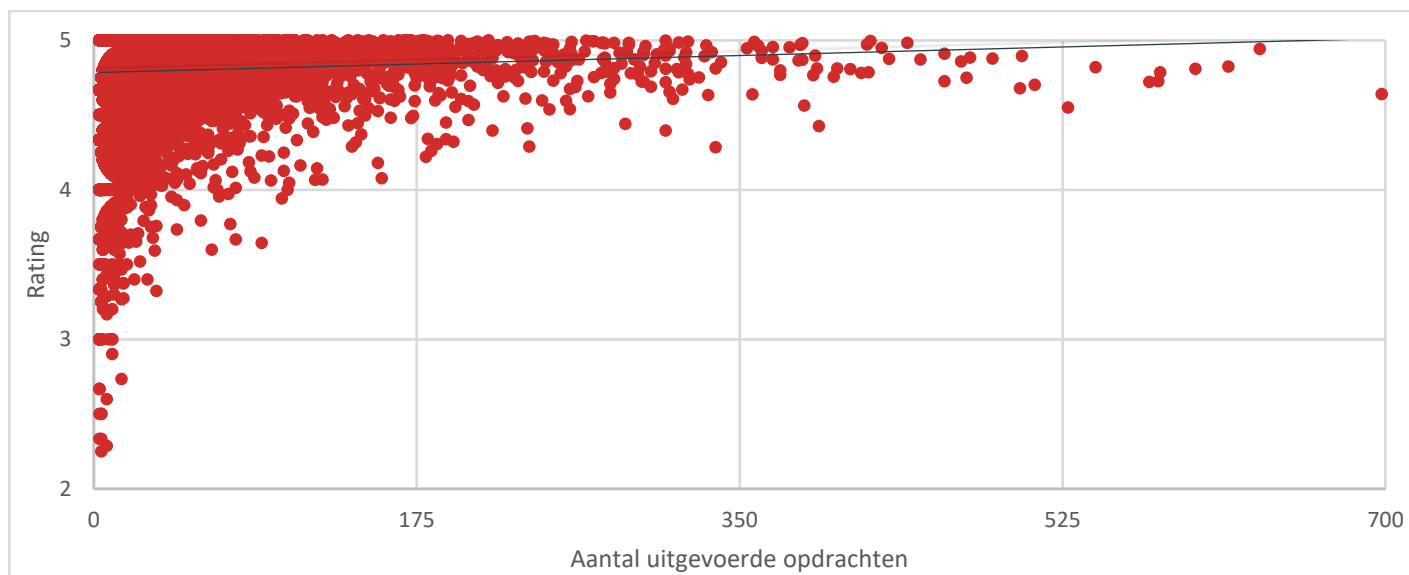
Figuur 2.1 Het aantal uitgevoerde opdrachten heeft geen positieve correlatie met het gemiddelde inkomen per uur



Bron: Temper dataset (n=12.461), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

In Figuur 2.2 is te zien dat opdrachtnemers die veel opdrachten via Temper hebben uitgevoerd vaak een hogere gemiddelde rating hebben dan opdrachtnemers die minder opdrachten hebben uitgevoerd via het platform. Opdrachtnemers krijgen na een uitgevoerde opdracht een rating van de opdrachtgever die varieert van één ster tot vijf sterren. Bij vijf sterren was de opdrachtgever zeer tevreden en bij één ster het minst te spreken over de opdrachtnemer. De gemiddelde rating ligt met 4,8 erg hoog. Opdrachtnemers die hebben deelgenomen aan de focusgroepsgesprekken geven aan dat ze de rating erg belangrijk vinden: met een hogere rating is het eenvoudiger opdrachten te verwerven dan met een lage rating. Opdrachtnemers spannen zich daarom in om hun rating hoog te houden.

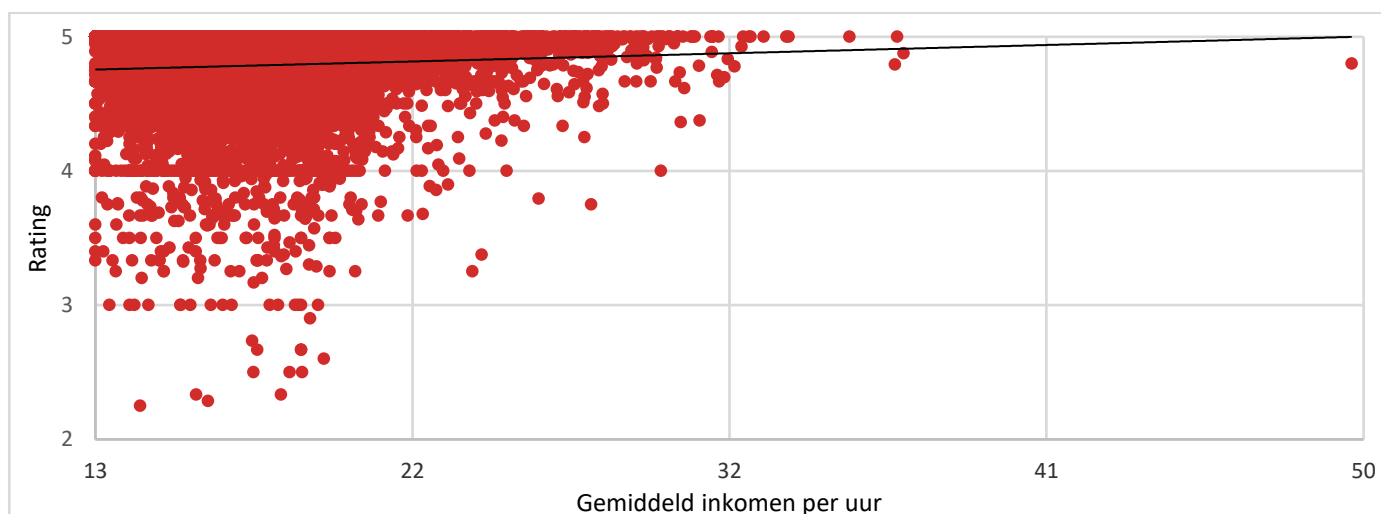
Figuur 2.2 Het aantal uitgevoerde opdrachten hangt positief samen met de gemiddelde rating



Bron: Temper dataset (n=12.461), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

De rating hangt ook positief samen met het gemiddelde inkomen. Dat laat Figuur 2.3 zien voor alle opdrachtnemers die in 2020 en 2021 minimaal drie opdrachten hebben uitgevoerd. De gemiddelde rating is 4,8 en het gemiddelde inkomen is €17,59.

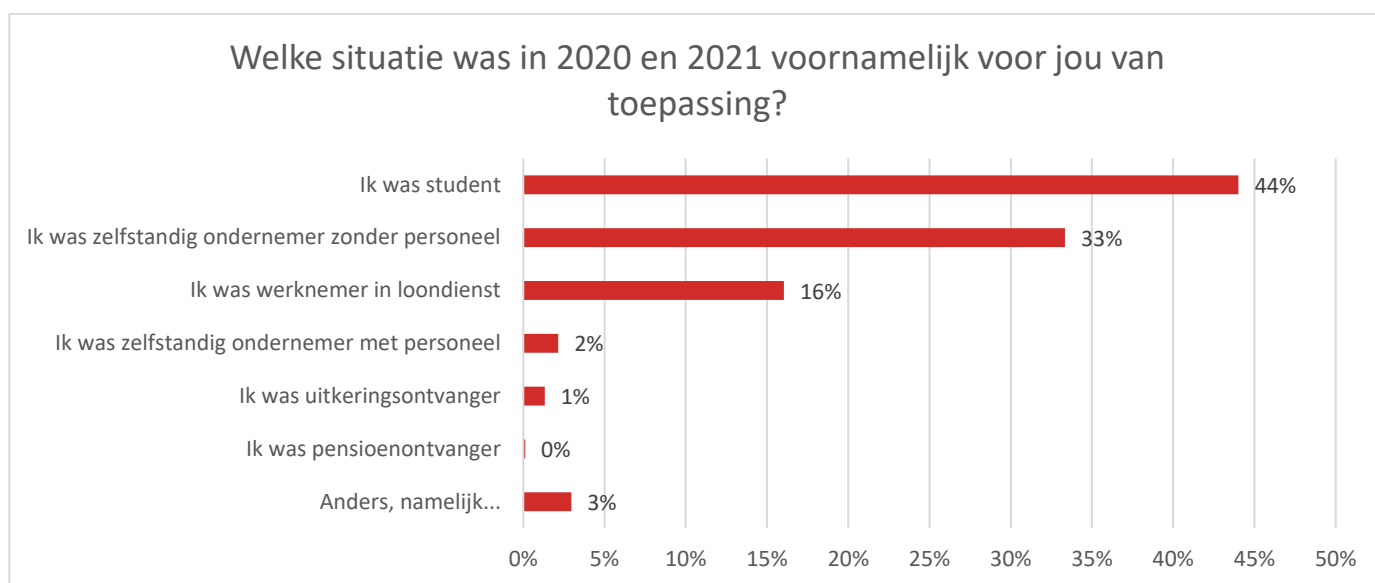
Figuur 2.3 Het gemiddelde inkomen hangt positief samen met de rating



Bron: Temper dataset (n=12.461), bewerkingen SEO Economisch Onderzoek

Opdrachtnemers die gebruikmaken van het platform om opdrachten uit te voeren zijn voor een belangrijk deel voornamelijk student (44 procent). Daarnaast heeft een groot deel, 33 procent, als hoofdactiviteit zelfstandig ondernemen zonder personeel. Een iets kleiner deel was grotendeels werknemer in loondienst op zoek naar extra inkomen. Dat komt overeen met de samenstelling van de focusgroepen. Ook daar is een groot deel voornamelijk student, maar ook een aantal vooral actief als zelfstandig ondernemer of freelancer. Tijdens de gesprekken heeft een deelnemer aangegeven horecaklussen via Temper te zoeken en uit te voeren, naast een baan in loondienst. De reden is afwisseling en gezelligheid. Studenten, zelfstandigen en freelancers geven aan dat ze het platform gebruiken vanwege de flexibiliteit die het ze geeft. Studenten geven vooral aan dat ze de opdrachten leuk en afwisselend vinden.

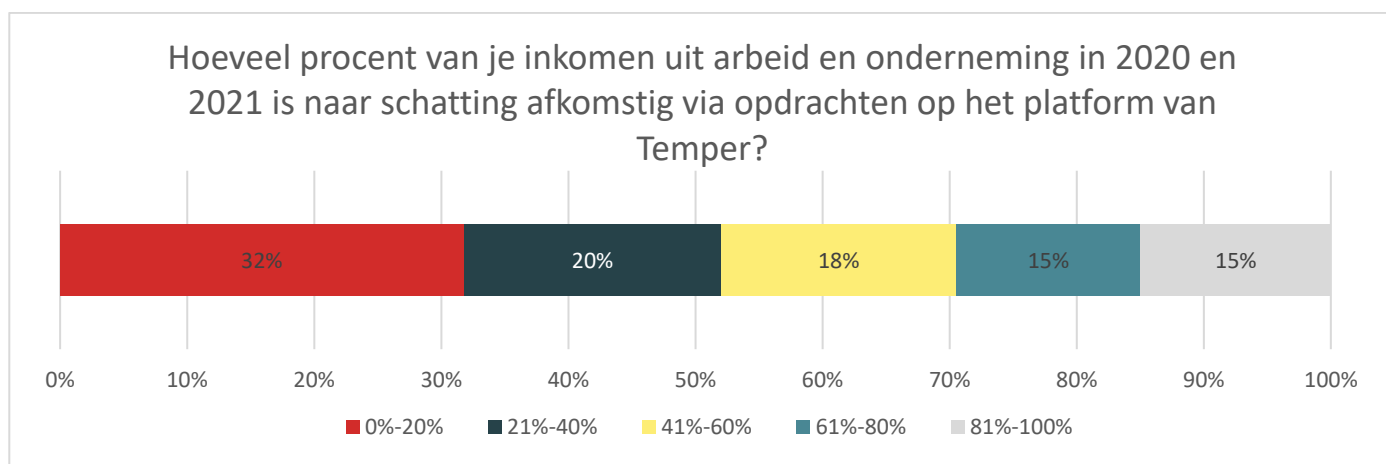
Figuur 2.4 De meeste respondenten zijn student of zelfstandig ondernemer zonder personeel



Bron: Vragenlijst SEO Economisch onderzoek (2022) (n=881)

Voor iets meer dan de helft van de opdrachtnemers is het platform een aanvulling van 0 tot 40 procent op het inkomen. Voor 30 procent van de opdrachtnemers die gebruikmaken van Temper is het 60 tot 100 procent van hun inkomen. Dit blijkt uit Figuur 2.5.

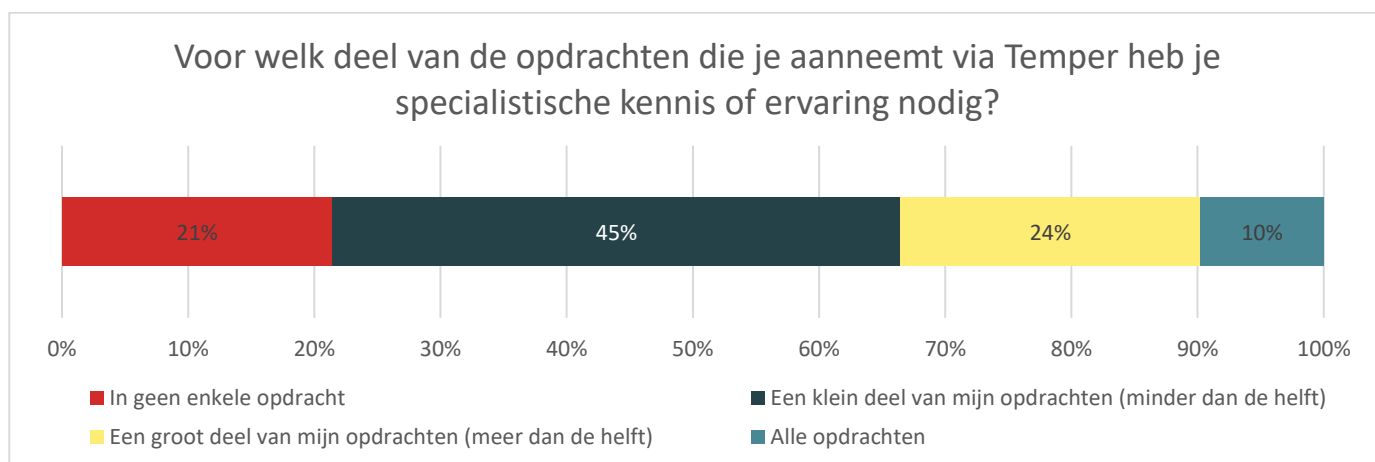
Figuur 2.5 Voor iets meer dan de helft van de respondenten zorgen de opdrachten van Temper voor nul tot 40 procent van het inkomen



Bron: Vragenlijst SEO Economisch onderzoek (2022) (n=847)

Ongeveer twee derde van de opdrachtnemers die via Temper opdrachten vinden geeft aan dat voor minder dan de helft van de opdrachten specialistische kennis nodig is (Figuur 2.6). Met specialistische kennis wordt kennis bedoeld die iemand nodig heeft om specifieke apparatuur te gebruiken of als kok gerechten te bereiden. Voor 21 procent van de respondenten geldt dat bij geen enkele uitgevoerde opdracht specialistische kennis nodig is. Daartegenover staat dat voor tien procent van de uitgevoerde opdrachten specialistische kennis vereist is.

Figuur 2.6 Bijna een kwart van de opdrachtnemers geeft aan specialistische kennis te gebruiken bij de meerderheid van hun opdrachten



Bron: Vragenlijst SEO Economisch onderzoek (2022) (n=822)

2.2 Vervanging in de praktijk

Tabel 2.1 laat de gemiddelde gegevens van alle opdrachtnemers, opdrachtnemers die zich wel eens hebben laten vervangen, de vervangers en opdrachtnemers die zich nog nooit hebben laten vervangen zien. Ongeveer 39 procent van de mensen in de dataset van Temper heeft zich wel eens laten vervangen. De ervaring van opdrachtgevers is gemiddeld 33 opdrachten, waarbij het gemiddelde uurloon 17,59 is. Gemiddeld zijn ze voor 99 procent van de diensten op komen dagen en op tijd. Over het algemeen hebben vervangers meer ervaring dan opdrachtnemers die de opdracht in eerste instantie hebben aangenomen. Vervangers hebben gemiddeld genomen een lager inkomen en een lagere rating dan de opdrachtnemer die de opdracht oorspronkelijk heeft aangenomen. Uit de focus-groepgesprekken en interviews blijkt dat de kwaliteit van de vervangers dikwijls lager is dan van de oorspronkelijke opdrachtnemer. Rating en gemiddeld inkomen per uur zijn hier een indicatie van. Opdrachtnemers die zich nog nooit hebben laten vervangen hebben minder ervaring dan opdrachtnemers die dat wel eens hebben gedaan. Zij ontvangen gemiddeld meer loon dan opdrachtnemers die zich wel laten vervangen.

Tabel 2.1 Gemiddelde data van de opdrachtnemers en de vervangers

Data temper	Alle opdrachtnemers	Opdrachtnemers die zich hebben laten vervangen	Vervangers	Nog nooit zich laten vervangen
Ervaring	33	54	72	20
Gemiddeld inkomen per uur	17,59	17,39	17,12	17,72
Rating	4,8	4,8	4,7	4,8
Percentage op tijd	99%	99%	99%	99%
Opkomst percentage	99%	99%	96%	99%
Aantal	12.375	4.816	Onbekend	7.564

Bron: Temper dataset

Bijna iedereen, 94 procent, wist dat hij/zij zich voor opdrachten die zijn aangenomen via Temper mag laten vervangen. 72 procent opdrachtnemers weet niet dat ze zich ook mochten laten vervangen door iemand van buiten het platform (Figuur 2.7). In de focusgroepgesprekken kwam dit ook naar voren. Veel deelnemers waren er niet van op de hoogte of konden geen informatie op het platform vinden over vrije vervanging buiten het platform. Een enkeling wist het wel, omdat diegene dit had gelezen op de website van een Facebookgroep. Respondenten geven ook aan dat ze hier niet actief over geïnformeerd zijn door Temper.

Figuur 2.7 Meeste opdrachtnemers zijn op de hoogte van vrije vervanging, maar drie op de vier weet niet dat ze zich mogen laten vervangen door iemand van buiten het platform



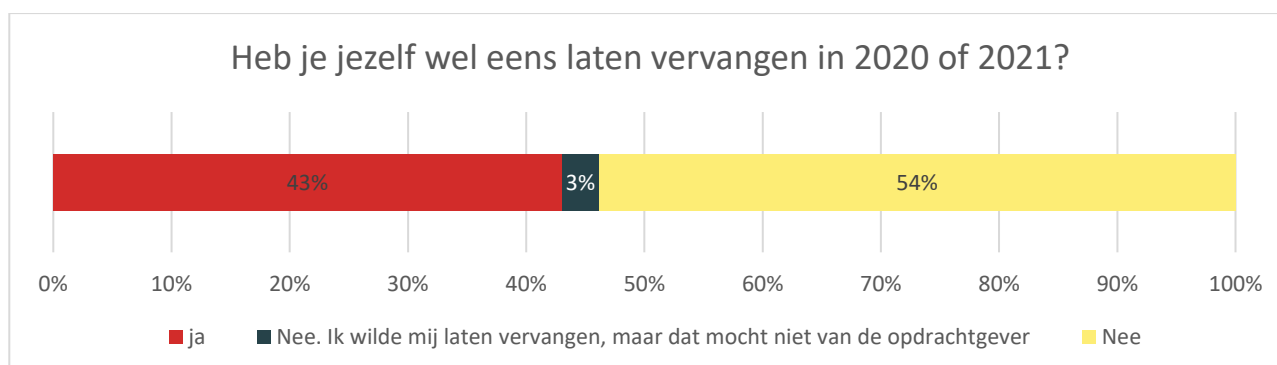
Bron: Vragenlijst SEO Economisch onderzoek (2022) (n=800)

43 procent van de respondenten heeft zich wel eens laten vervangen (Figuur 2.8). Dat percentage in de enquête komt overeen met de populatie die zich heeft laten vervangen in de Temperdataset. Van de opdrachtnemers die in 2020 en 2021 minimaal drie opdrachten hebben uitgevoerd, heeft 39 procent zich wel eens laten vervangen blijkt uit de dataset van Temper. De figuur laat zien dat iets meer dan de helft, 55 procent, zich nog nooit heeft laten vervangen na het aannemen van een opdracht. Drie procent heeft het wel eens geprobeerd, waarbij de vervanging werd geweigerd door de opdrachtgever ook al is dat formeel niet mogelijk.

Deelnemers aan de focusgroepgesprekken gaan verschillend om met de mogelijkheid tot vervanging. Een aantal opdrachtnemers doet het regelmatig en een iets groter deel is er huiverig voor. De huiverigheid ontstaat doordat de prestaties van de vervanger voor een opdracht zichtbaar worden op het profiel van de opdrachtnemer. Een slechte prestatie van een vervanger drukt op de gemiddelde beoordeling die de oorspronkelijke opdrachtnemer krijgt voor zijn of haar vervangers. Dat geldt ook voor het opkomstpercentage van de vervangers en het percentage dat de vervangers op tijd zijn voor de opdrachten van de oorspronkelijke opdrachtnemer. Dus door een vervanger in te schakelen loopt de opdrachtnemer het risico dat de kwaliteit van zijn of haar profiel verlaagd wordt. Een minder goed profiel verlaagt de kans op toekomstig werk. Respondenten die zich vaker laten vervangen hebben aangegeven dat risico wel te willen nemen, omdat ze deze flexibiliteit hoger waarderen dan de rating.

Uit de focusgroepgesprekken blijkt ook dat opdrachtgevers de opdrachtnemers vaak op het laatste moment een opdracht geven, waardoor de opdrachtnemer soms moet afzeggen. Dat kan bijvoorbeeld acht uur of korter voor de aanvang van de dienst en hangt af van de instellingen die de opdrachtnemer heeft gekozen op het platform. Als kort voor aanvang van de opdracht de opdrachtnemer niet meer kan of wil werken, wordt het als lastig ervaren om een vervanger in te schakelen. Om een 'no-show boete' te voorkomen, gaan opdrachtnemers vervolgens toch vaak zelf aan de slag. Er is een nieuwe functie die een opdrachtnemer op het platform kan inschakelen, waardoor er een 'x' aantal uur voor aanvang van een opdracht geen opdracht gegund kan worden. Nog niet iedereen blijkt van deze nieuwe functie op de hoogte te zijn.

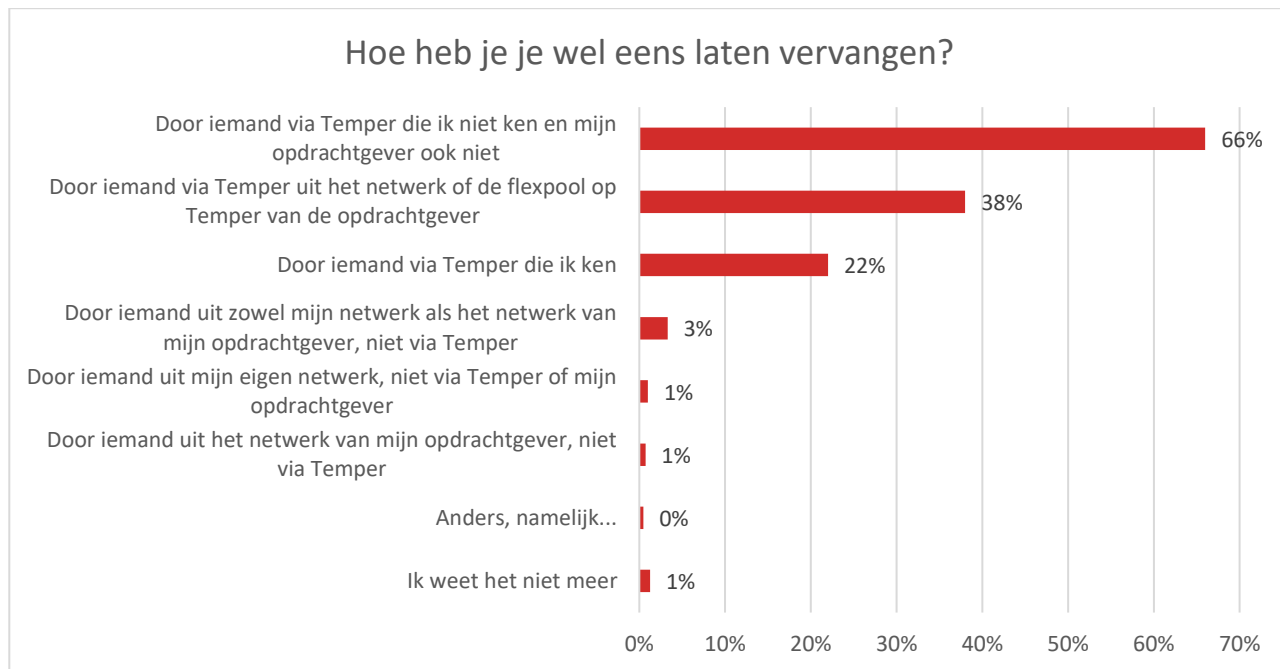
Figuur 2.8 Minder dan de helft van alle opdrachtnemers heeft zich wel eens laten vervangen



Bron: Vragenlijst SEO Economisch onderzoek (2022) (n=800)

Van de groep respondenten die zich heeft laten vervangen, heeft 66 procent zich wel eens laten vervangen door iemand die zij en de opdrachtgever niet kennen. Bijna twee op de vijf opdrachtnemers laat zich vervangen door iemand uit het netwerk of de flexpool van de opdrachtgever (Figuur 2.9). De flexpool bestaat uit een groep opdrachtnemers waaraan opdrachtgevers opdrachtnemers kunnen uitnodigen voor een flexpool als ze erg tevreden zijn over de kwaliteit van de geleverde diensten. Voor opdrachten die aangenomen worden door opdrachtnemers buiten de flexpool heeft de opdrachtgever nog de mogelijkheid om te kiezen tussen opdrachtnemers en de opdrachtnemers te accepteren. Opdrachtnemers in de flexpool kunnen automatisch geaccepteerd worden als de opdrachtgever deze modus heeft ingesteld. Als ze een opdracht aannemen kunnen ze zonder tussenkomst van de opdrachtgever aangenomen worden. 22 procent laat zich wel eens vervangen door een bekende. Slechts één procent laat zich vervangen door iemand van buiten het platform. Dat vervanging buiten het platform om weinig voorkomt lijkt het gevolg te zijn van het feit dat veel opdrachtnemers hier niet van op de hoogte zijn. Een andere mogelijkheid is dat vervanging vaak goed werkt via het platform.

Figuur 2.9 De meeste opdrachtnemers laten zich vervangen door iemand die zij en de opdrachtgever niet kennen

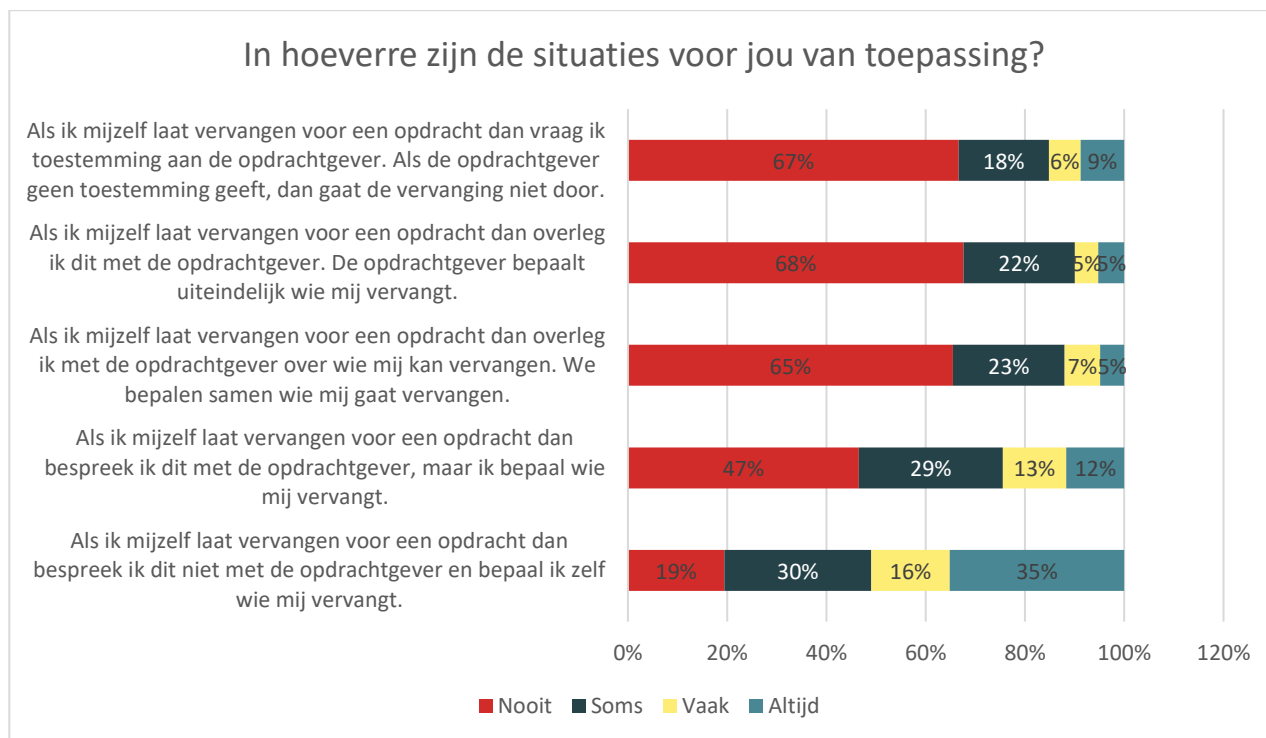


Bron: Vragenlijst SEO Economisch onderzoek (2022) (n=340)

Van de opdrachtnemers die zich wel eens hebben laten vervangen geeft ruim één op de drie aan dat ze dit nooit bespreken met de opdrachtgever. Iets meer dan de helft geeft aan dat ze de vervanging wel eens bespreken met de opdrachtgever, maar dat ze vaak zelf bepalen door wie ze vervangen worden. Negen procent van de respondenten vraagt altijd om toestemming, zes procent van de respondenten overlegt met de opdrachtgever en laat ook de opdrachtgever de vervanging bepalen (Figuur 2.10). Over het algemeen spreekt één op de drie opdrachtnemers wel eens met de opdrachtgever over door wie ze zich laten vervangen en heeft de opdrachtgever ook inspraak in wie de vervanger gaat worden.

Uit de focusgroepgesprekken blijkt dat er vooral in uitzonderlijke situaties overlegd wordt met de opdrachtgever. Als opdrachtnemers op het laatste moment verhinderd zijn en geen vervanging kunnen vinden, nemen opdrachtnemers vaak telefonisch contact op met opdrachtgevers. Bijvoorbeeld in geval van ziekte, treinen die niet rijden of als ze vrij laat voor de opdracht geaccepteerd worden. Soms kan de situatie met de opdrachtgever opgelost worden, maar het komt ook wel eens voor dat dit niet mogelijk is. Een aantal opdrachtnemers geeft aan wel eens ziek naar een opdracht te zijn gegaan om de 'no-show boete' te voorkomen. Dit is een boete die opdrachtnemers opgelegd kunnen krijgen als ze niet komen opdagen bij een geaccepteerde opdracht die volledig ten goede komt van de gedupeerde opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt de vraag voorgelegd of de boete aan de opdrachtnemer opgelegd moet worden. Het is aan de opdrachtgever of de boete geïncasseerd wordt. Opdrachtnemers kunnen weer via Temper opdrachten aannemen als de 'no-show boete' betaald is.

Figuur 2.10 Een op de drie opdrachtnemers neemt wel eens contact op met de opdrachtgever over vervanging



Bron: Vragenlijst SEO Economisch onderzoek (2022) (n=328)

3 Opdrachtgevers en vrije vervanging

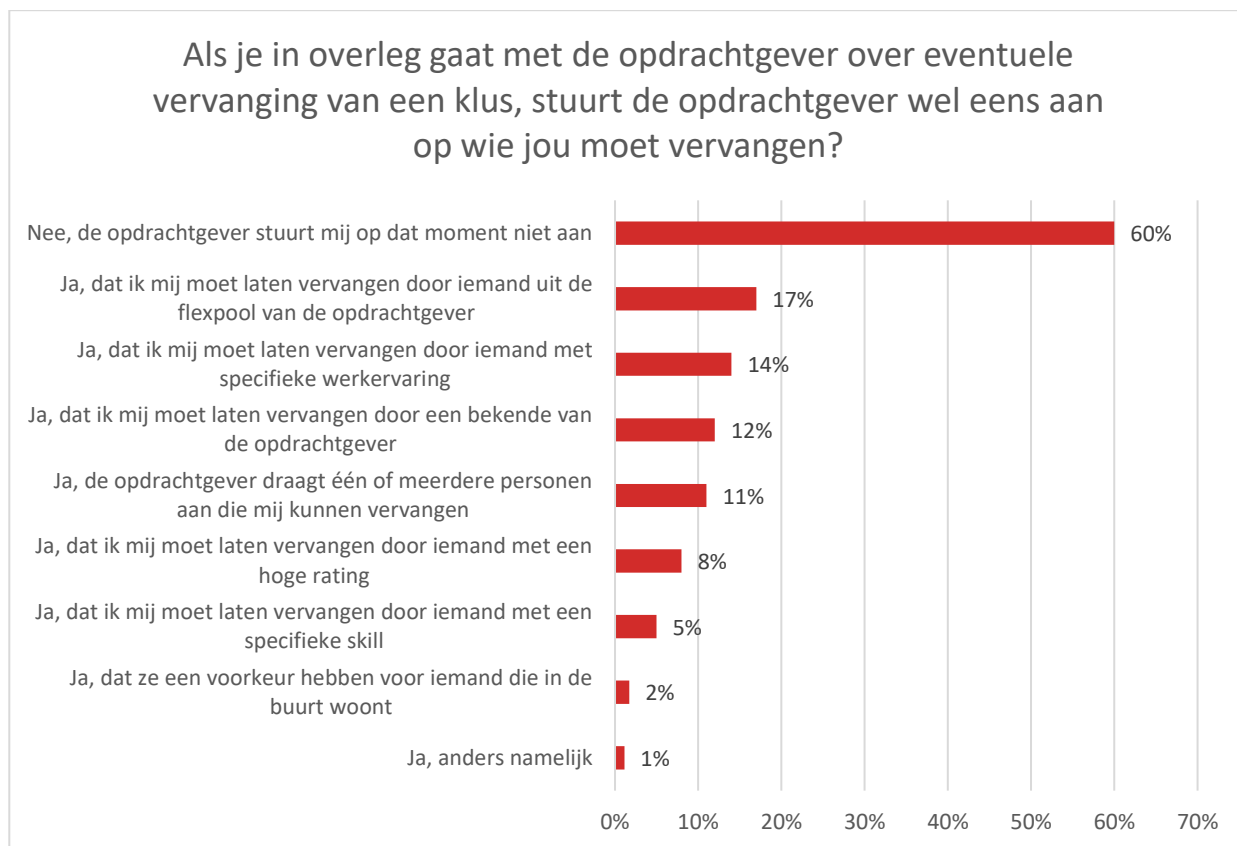
45 procent van de opdrachtnemers geeft aan dat opdrachtgevers aansturen op hoe ze zich moeten laten vervangen. Vaak wordt er gestuurd op rating of een vervanger uit de flexpool. Opdrachtgevers zouden graag meer inspraak willen hebben in de vervanging; inspraak komt volgens hen in de praktijk nauwelijks voor.

Dit hoofdstuk gaat dieper in op hoe opdrachtgevers omgaan met vervanging. Het eerste deel gaat over het perspectief van opdrachtnemers hierop: in hoeverre ervaren opdrachtnemers bepaalde sturing van opdrachtgevers bij het zoeken naar vervanging? Ook worden opdrachtnemers bevraagd over eventuele negatieve reacties van opdrachtgevers op vervanging. Deze enquêteantwoorden zijn aangevuld met informatie die is verkregen in de focusgroep-gesprekken. Vervolgens wordt het perspectief van opdrachtgevers belicht. Aan de orde zijn vragen als wanneer maken opdrachtgevers gebruik van het Platform om opdrachtnemers te zoeken? En: wat vinden opdrachtgevers van de vervangende mogelijkheden die opdrachtnemers hebben? Ten slotte rapporteren we over de mate waarin opdrachtgevers opdrachtnemers sturen op het moment dat een opdrachtnemer een vervanger zoekt.

3.1 Perspectief van opdrachtnemers

Meer dan de helft van de opdrachtnemers geeft aan dat de opdrachtgever niet aanstuurt op hoe ze zich kunnen laten vervangen (Figuur 3.1). 40 procent geeft aan dat de opdrachtgever hier wel op aanstuurt. Dat doen opdrachtgevers vooral door te sturen richting vervanging uit de flexpool van de opdrachtgever en door te wijzen op vervanging door een opdrachtnemer met specifieke ervaring. Bij zeven en vier procent gaat het vaak om specifieke werkervaring of een specifieke vaardigheid. Acht procent van de opdrachtnemers geeft aan dat de opdrachtgever specifieke personen aandraagt.

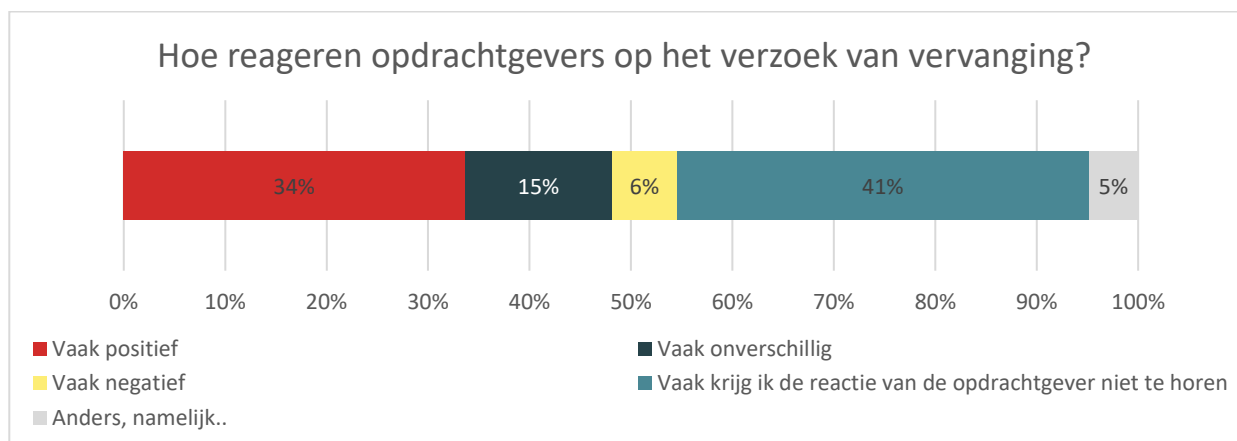
Figuur 3.1 Meestal wordt door opdrachtgevers niet gestuurd richting een bepaalde vervanger



Bron: Vragenlijst SEO Economisch Onderzoek (2022) (n=236)

Ongeveer drie op de vijf opdrachtnemers krijgt de reactie van de opdrachtgever wel eens te horen. Eén op de drie opdrachtnemers krijgt dan een positieve reactie van de opdrachtgever, bij 14 procent is dit neutraal en bij zeven procent negatief. Uit de focusgroepgesprekken blijkt dat opdrachtnemers vaak de reactie van de opdrachtgever niet te horen krijgen. Er wordt wel aangegeven dat men het vermoeden heeft dat opdrachtgevers liever niet een vervanger hebben, omdat opdrachtgevers dan minder goed kunnen inschatten of de opdracht naar behoren wordt uitgevoerd (Figuur 3.2).

Figuur 3.2 Vaak krijgen de opdrachtnemers de reactie van de opdrachtgever niet te horen

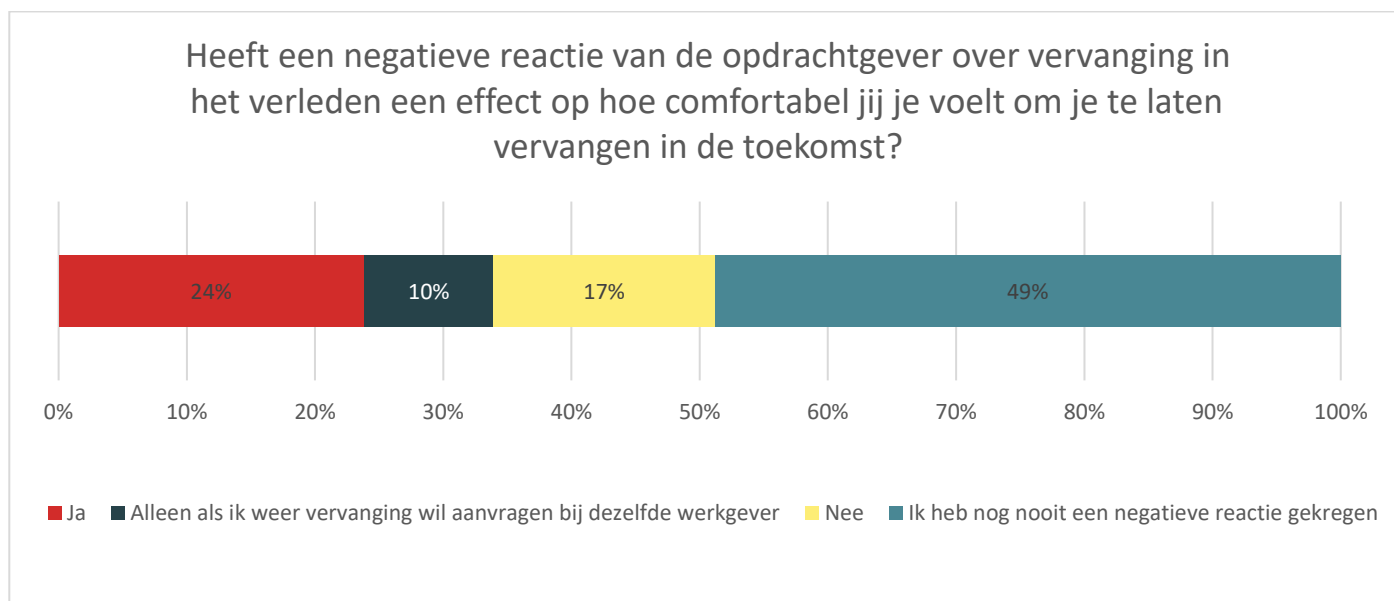


Bron: Vragenlijst SEO Economisch Onderzoek (2022) (n=317)

Uit Bij de vraag of respondenten in de enquête zich vrij voelen om zich te laten vervangen geven zij tijdens de focus-groepgesprekken wisselende antwoorden. Opdrachtnemers voelen zich niet vrij omdat de 'no-show boete' ze stimuleert om wel op te komen opdagen als ze geen vervanger kunnen vinden. Daarnaast is er een kans dat de gekozen vervanger een slechte prestatie levert bij de opdrachtgever, waardoor de opdrachtnemer een lage rating ontvangt. Figuur 3.3 blijkt dat een derde van de respondenten in de enquête aangeeft dat een negatieve reactie in het verleden effect heeft op hoe comfortabel men zich voelt over toekomstige vervanging. Voor 24 procent geldt dit in het algemeen en voor negen procent geldt dit specifiek voor die opdrachtgever. In de focusgroepgesprekken zijn weinig mensen met negatieve ervaringen. Er is gevraagd of een negatieve ervaring effect gaat hebben op hoe vrij ze zich voelen om zich te laten vervangen in de toekomst. Hieruit komt naar voren dat een negatieve reactie weinig effect heeft op hoe comfortabel men zich voelt over toekomstige vervanging. Dit gaat wel effect hebben wanneer men zich zou willen laten vervangen bij de opdrachtgever waar ze een negatieve reactie hebben gehad.

Bij de vraag of respondenten in de enquête zich vrij voelen om zich te laten vervangen geven zij tijdens de focus-groepgesprekken wisselende antwoorden. Opdrachtnemers voelen zich niet vrij omdat de 'no-show boete' ze stimuleert om wel op te komen opdagen als ze geen vervanger kunnen vinden. Daarnaast is er een kans dat de gekozen vervanger een slechte prestatie levert bij de opdrachtgever, waardoor de opdrachtnemer een lage rating ontvangt.

Figuur 3.3 De helft van de respondenten heeft nog nooit een negatieve reactie gekregen



Bron: Vragenlijst SEO Economisch Onderzoek (2022) (n=334)

Respondenten in de enquête geven aan dat negatieve reacties van opdrachtgevers vooral veroorzaakt worden doordat de vaardigheden van de vervanger niet bij de opdracht passen en het niet kennen van de vervanger. Daarnaast vinden opdrachtgevers vervanging soms te zeer op het laatste moment geregeld of hebben opdrachtgevers een slechte ervaring met vervanging in het algemeen. Uit de focusgroepgesprekken blijkt dat het voor opdrachtnemers soms lastig is om een geschikte vervanger te vinden. Een opdrachtnemer kan aangeven wat voor vaardigheden hij of zij heeft, maar in de praktijk komt wel eens naar voren dat ze over deze vaardigheden toch in onvoldoende mate beschikken. Door te kijken waar de potentiële vervanger al gewerkt heeft kunnen de vaardigheden gecontroleerd worden. De opdrachtnemer heeft echter niet altijd veel keuze als het gaat om beschikbare vervangers. Bijvoorbeeld omdat er niet genoeg reacties zijn of omdat de reacties van opdrachtnemers die er zijn niet passen in verband met

de kleine ondernemersregeling.¹ Daarom kiezen sommige opdrachtnemers liever voor een vervanger van mindere kwaliteit dan voor een 'no-show boete'.

Respondenten in het enquêteonderzoek hebben over het algemeen een voorkeur voor meer flexibiliteit in de mogelijkheden tot vervanging. Het zou bijvoorbeeld mogelijk moeten zijn voor opdrachtnemers om opdrachten te kunnen opsplitsen. Een ander voorbeeld dat wordt gegeven is dat het via de app mogelijk zou moeten zijn de opdracht waarvoor vervanging wordt gezocht tegen een wat hogere vergoeding te kunnen aanbieden, waardoor de kans groter wordt dat er een vervanger beschikbaar is.

Figuur 3.4 De meeste opdrachtnemers weten niet meer waarom de opdrachtgever een negatieve reactie heeft gegeven



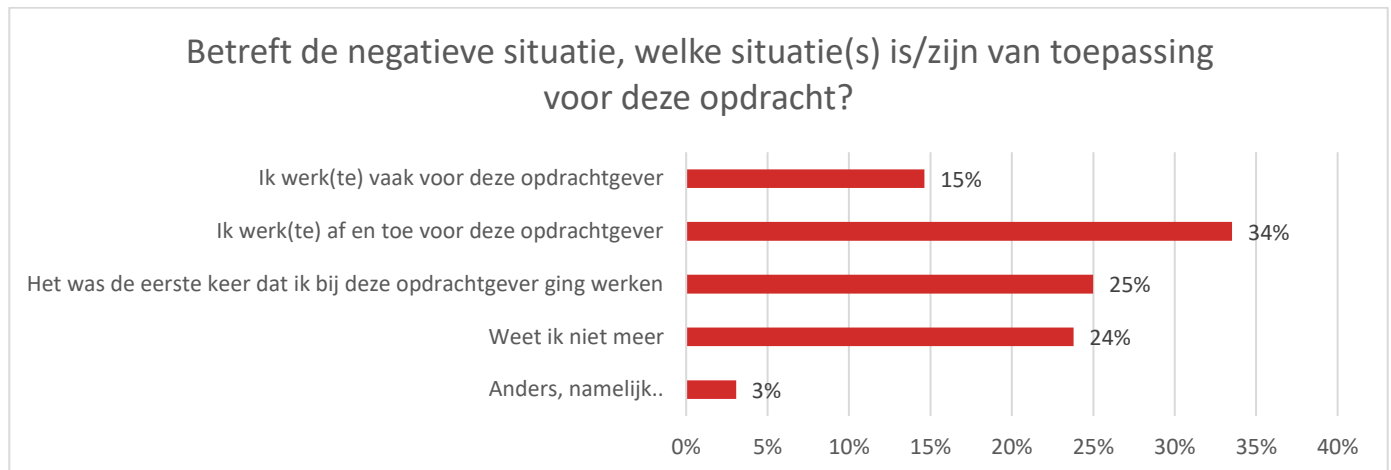
Bron: Vragenlijst SEO Economisch Onderzoek (2022) (n=164)

Als opdrachtnemers een negatieve reactie hebben ontvangen bij een vervanging is dat vaak bij een opdrachtgever waar ze af en toe werken (34 procent). Bij één op de vier opdrachtnemers gaat het om een klus waar opdrachtnemers voor het eerst gaan werken. Het komt iets minder vaak voor, namelijk bij 15 procent, dat opdrachtnemers een negatieve reactie op vervanging ontvangen bij een opdrachtgever waar ze vaker werken (Figuur 3.5). Als opdrachtnemers vaker werken voor een specifieke opdrachtgever, is de kans groter dat ze iemand kennen die daar ook vaker werkt; bijvoorbeeld door persoonlijke contacten of via de flexpool. Dit komt ook in de focusgroepgesprekken naar voren. Als opdrachtnemers vaker voor een opdrachtgever hebben gewerkt dan wordt de opdrachtnemer in een flexpool gezet of in een WhatsApp- of Facebookgroep van de opdrachtgever. Binnen deze groepen kan er eenvoudiger naar

¹ Een opdrachtnemer met een kleine ondernemersregeling kan zich alleen maar laten vervangen door iemand met een kleine ondernemersregeling en andersom. Hierdoor is de keuze soms beperkt.

een vervanger met de juiste vaardigheden worden gezocht. Dat wordt door opdrachtnemers als erg fijn en efficiënt ervaren. Op die manier zijn opdrachtgevers tevreden en opdrachtnemers verzekerd van een goede vervanger en waarschijnlijk een goede rating.

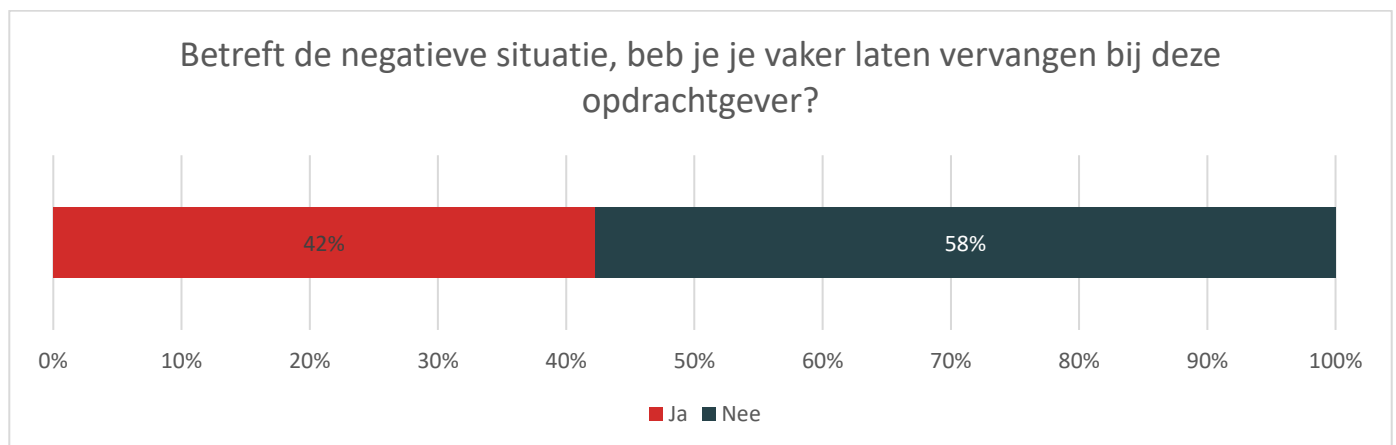
Figuur 3.5 Negatieve reacties komen vaker voor bij opdrachtgevers waar af en toe opdrachten worden uitgevoerd



Bron: Vragenlijst SEO Economisch Onderzoek (2022) (n=161)

Voor 47 procent van de respondenten in de enquête geldt dat ze zich nog niet eerder hadden laten vervangen bij de opdrachtgever waarbij ze een negatieve situatie hebben meegemaakt. 43 procent had dat al wel eerder gedaan bij dezelfde opdrachtgever (Figuur 3.6).

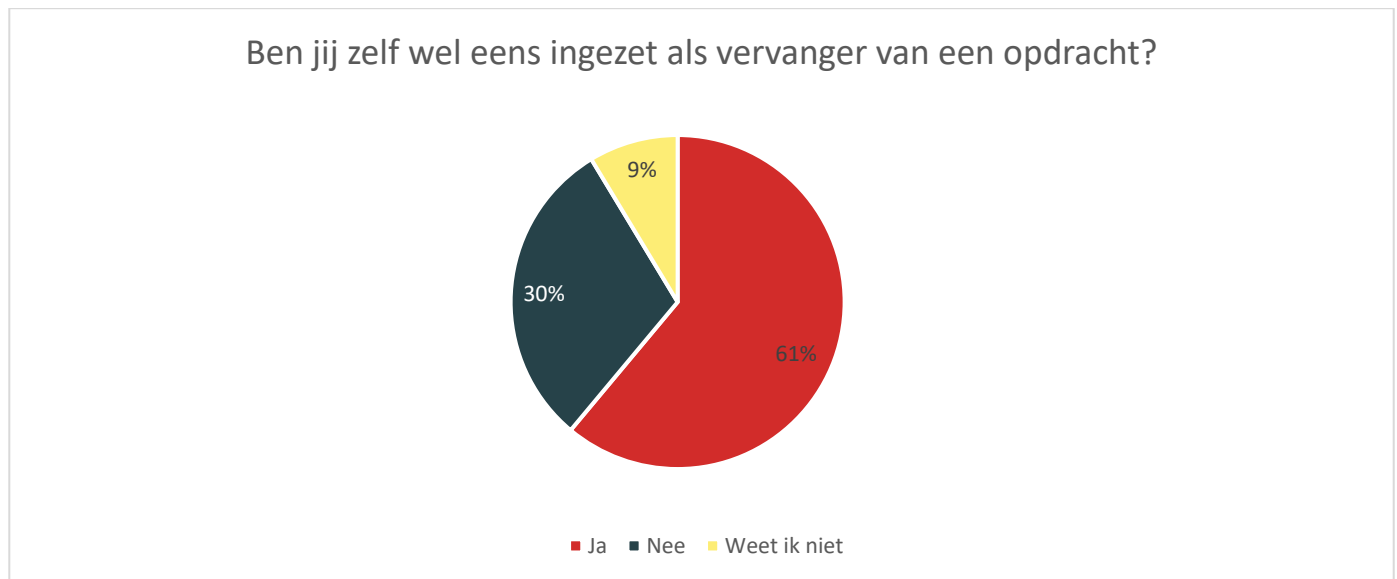
Figuur 3.6 De meeste negatieve reacties zijn bij opdrachtgevers waar opdrachtnemers zich nog niet eerder hebben laten vervangen



Bron: Vragenlijst SEO Economisch Onderzoek (2022) (n=116)

Uit Figuur 3.7 komt naar voren dat ruim 61 procent van de respondenten wel eens ingezet is als vervanger, van wie vijf procent wel eens vroegtijdig naar huis is gestuurd. 30 procent is nog nooit als vervanger ingezet en negen procent weet het niet. De deelnemers aan de focusgroepgesprekken zijn wel eens ingezet als vervanger. Ze hebben daar zelf geen negatieve ervaringen mee gehad.

Figuur 3.7 Bijna twee op de drie opdrachtnemers is wel eens ingezet als vervanger



Bron: Vragenlijst SEO Economisch Onderzoek (2022) (n=763)

3.2 Perspectief van opdrachtgevers

3.2.1 Gebruik van het platform

In totaal zijn er negen verschillende opdrachtgevers geïnterviewd die via Temper diensten aanbieden. Ze verschillen qua grootte en ligging in Nederland. De meeste bedrijven zetten opdrachten op Temper gerelateerd aan horeca. Alle gesproken bedrijven hebben te maken met seizoenspieken of hebben op andere manieren te maken met piekmomenten (gedurende de week) en dat is ook het moment waarop ze het meest gebruikmaken van het platform. Opdrachtgevers hebben een groot deel van de mensen die werkzaam zijn in dienst als werknemers en zetten freelancers en opdrachtnemers vooral in als aanvulling op de al bestaande flexibele schil. De opdrachtgevers zijn ervan op de hoogte dat de opdrachtnemers zich vrij kunnen laten vervangen.

Elk bedrijf heeft ook ervaring met uitzendbureaus. De genoemde voordelen van uitzendbureaus zijn dat het personeel goed voorbereid wordt door het uitzendbureau op de klus. Daarnaast komen medewerkers via een uitzendbureau vaker voor een langere periode. Toch zijn bedrijven de afgelopen periode overgestapt van uitzendbureaus naar Temper, omdat uitzendbureaus de gevraagde arbeid niet konden leveren. Via Temper is het wel mogelijk om de openstaande diensten te vullen. Een ander voordeel dat Temper heeft ten opzichte van uitzendbureaus is de flexibiliteit. Voor een bedrijf is het eenvoudiger een dienst uit te zetten via Temper dan via een uitzendbureau, omdat de administratieve lasten via Temper lager zijn. Eén bedrijf geeft aan de flexibele schil eerst te vullen met uitzendkrachten en de overige diensten aan te vullen met opdrachtnemers die via Temper komen. Dat verloopt efficiënt omdat er goede contacten zijn met uitzendbureaus.

De verschillen tussen uitzendkrachten en opdrachtnemers van Temper worden uiteenlopend gewaardeerd door bedrijven. Een aantal bedrijven geeft aan dat uitzendkrachten beter voorbereid zijn op een klus dan opdrachtnemers via Temper. Een aantal bedrijven geeft aan dat opdrachtnemers die via Temper komen zelfstandiger zijn. Eén bedrijf vindt dat andersom.

De meeste bedrijven hebben het platform geïncorporeerd in hun bedrijfsvoering. De diensten worden vaak gemanaged door een leidinggevende van een locatie of eigenaar van een locatie. Bij het aannemen van een

opdrachtnemer via Temper let elk bedrijf op de rating en ervaring van een potentiële opdrachtnemer. Bijna elk bedrijf geeft aan dan op zoek te zijn naar iemand met een rating van minimaal 4,5 sterren. Daarbij geldt hoe hoger de rating, des te beter. Ook zijn vaardigheden en werkervaring belangrijk, bijvoorbeeld of iemand in de bediening dienst kan doen of in de keuken als hulp kan fungeren. Opdrachtgevers geven aan dat veel opdrachtnemers in hun profiel aangeven dat ze in de bediening actief kunnen zijn, maar dit in de praktijk niet kunnen (zoals met een aantal borden lopen en tafels met meerdere gasten efficiënt bedienen). Er zijn ook bedrijven die, als ze een keuze hebben, kijken naar of iemand in de buurt woont. Het komt namelijk regelmatig voor dat opdrachtnemers met het openbaar vervoer komen en hun opdracht eerder moeten beëindigen, omdat ze de laatste trein moeten halen, of vertraagd aankomen door problemen in het openbaar vervoer.

3.2.2 Ervaringen met vervanging

Alle opdrachtgevers hebben ervaring met vervanging door opdrachtnemers. Over het algemeen geven bedrijven aan dat zij geen inspraak hebben op wie de vervanger wordt wanneer een opdrachtnemer niet wil of kan komen werken. De gesproken bedrijven hebben diverse ervaringen met vervanging, over het algemeen zijn ze negatief. Bedrijven vinden het vooral vervelend als iemand de gevraagde ervaring niet heeft: als iemand bijvoorbeeld nog nooit eerder in de bediening heeft gewerkt en niet efficiënt een tafel met meerdere gasten kan bedienen en afruimen. Vaak wordt gekeken waar deze persoon nog wel ingezet kan worden, omdat ze de 'handjes' meestal wel kunnen gebruiken. Het komt wel eens voor dat dit als erg onhandig wordt ervaren en de vervanger naar huis gestuurd wordt. Als een opdrachtnemer naar huis wordt gestuurd, wordt de helft van de opdracht uitbetaald. Er is ook een bedrijf dat nog geen negatieve ervaringen heeft met vervanging. Negatieve ervaringen worden soms teruggekoppeld naar diegene die de vervanger heeft geregeld. Dat ligt er vooral aan of ze de opdrachtnemer die zich heeft laten vervangen goed en al langer kennen.

Om situaties van vervanging te voorkomen, hebben de meeste bedrijven het liefst zelf invloed op wie de vervanger is. Op die manier kunnen bedrijven op de benodigde vaardigheden, ervaringen en rating sturen. Bedrijven sturen voornamelijk hierop aan als een opdrachtnemer om advies vraagt. Eén bedrijf geeft aan dat dit van de functie afhankelijk is. Als het een cruciale functie betreft, dan schieten ze graag te hulp met het vinden van een vervanger. Er is ook één bedrijf dat aangeeft opdrachtnemers zo veel mogelijk op het laatste moment te accepteren. Op die manier heeft de opdrachtgever beter zicht op hoeveel capaciteit er nodig is en is er ook een kleinere kans dat de opdrachtnemer afzegt of een vervanger zoekt. Over het algemeen geven bedrijven aan dat zij geen inspraak hebben op wie de vervanger wordt wanneer een opdrachtnemer niet kan of wil komen werken.

4 Conclusie

Er is sprake van vrije vervanging en ongeveer vier op de tien opdrachtnemers heeft zich wel eens laten vervangen. 97 procent van de opdrachtnemers is op de hoogte van vrije vervanging, maar een deel is terughoudend om zich te laten vervangen. Opdrachtgevers hebben ervaring met vrije vervanging, maar proberen soms ook invloed uit te oefenen op wie de vervanger wordt.

Dit onderzoek heeft in kaart gebracht in welke mate er sprake is van vrije vervanging van opdrachtnemers door anderen op het platform Temper. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode februari-april 2022 onder opdrachtnemers die in de periode 2020-2021 minimaal drie opdrachten per jaar hebben uitgevoerd via het platform. Het onderzoek richt zich op de horeca en is uitgevoerd op een database van Temper waarin zich 1.261 opdrachtnemers bevinden die aan deze criteria voldoen. Verder is een enquête uitgezet onder deze populatie gericht op het onderwerp vrije vervanging, zijn drie focusgroepgesprekken gevoerd met deelnemers aan het enquêteonderzoek die hebben aangeven hiervoor open te staan en zijn negen interviews met opdrachtgevers gehouden die een representatief beeld vormen van de opdrachtgevers die actief zijn op het platform.

De mogelijkheid tot vrije vervanging is een mogelijke aanwijzing dat er geen sprake is van een arbeidsovereenkomst. Er is geen sprake van vrije vervanging als de opdrachtnemer zich slechts met toestemming van de opdrachtgever door een derde mag laten vervangen; de opdrachtgever de vervanging zelf regelt; of als de opdrachtnemer zich slechts mag laten vervangen door een derde, die deel uitmaakt van een aan de opdrachtgever bekende of gesloten 'pool' van personen. Naast deze formele definitie is het belangrijk dat opdrachtnemers het gevoel hebben dat ze zich kunnen laten vervangen op het moment dat een opdracht niet kan worden uitgevoerd.

Uit de voorwaarden van Temper komt duidelijk naar voren dat vrije vervanging mogelijk is. Uit het enquêteonderzoek blijkt dat 97 procent van de opdrachtnemers op de hoogte is van deze mogelijkheid. Ook blijkt dat 43 procent zich weleens heeft laten vervangen. Veruit de meeste opdrachtnemers die zich hebben laten vervangen (80 procent) geeft aan de vervanging in de regel niet met de opdrachtgever te bespreken, een derde doet dit nooit. Ten slotte geeft meer dan de helft van de opdrachtnemers aan dat de opdrachtgever niet aanstuurt op wie de vervanger moet worden.

De meeste opdrachtnemers (72 procent) zijn niet op de hoogte van de mogelijkheid om zichzelf te laten vervangen door iemand van buiten het platform. Dit beperkt de pool van mogelijke vervangers die kunnen worden gezocht om een opdracht uit te voeren. Daarnaast voelen opdrachtnemers zich niet helemaal vrij om zich te laten vervangen. De redenen hiervoor zijn vooral te relateren aan het ratingsysteem dat Temper hanteert en voor iedereen zichtbaar is. Verder kennen de opdrachtnemers de vervangers vaak niet, waardoor de kwaliteit moeilijk is in te schatten. Dit kan leiden tot een minder goede match en een lage beoordeling, waardoor de gemiddelde beoordeling van de gekozen vervangers van de oorspronkelijke opdrachtnemer daalt. Als laatste is er voor opdrachtnemers niet de mogelijkheid om de opdracht op een ander moment uit te voeren, omdat ze dan een 'no-show boete' riskeren.

Uit het enquêteonderzoek blijkt ook dat één op de drie opdrachtnemers de opdrachtgever invloed laat uitoefenen op wie de vervanger moet gaan worden bij vervanging. Dikwijls wordt aangestuurd op de flexpool of specifieke vaardigheden die de vervanger moet bezitten. In de interviews met de opdrachtgevers wordt het beeld bevestigd dat opdrachtgevers vaak niet blij zijn met vervanging en daar het liefst ook inspraak op hebben, maar er zijn nu eenmaal heldere spelregels bij het gebruik van Temper. Ten slotte heeft een negatieve reactie van een

opdrachtgever op een vervanging een negatief effect op hoe comfortabel opdrachtnemers zich voelen in de toekomst. Zij zijn minder geneigd zich te laten vervangen en voeren opdrachten uit, ook wanneer dit eigenlijk niet kan. Hierbij dient wel in beschouwing te worden genomen dat een negatieve reactie niet vaak voorkomt.

Bijlage A De vragenlijst

Welkom bij deze enquête!

Via Temper komt je in contact met tijdelijke werkzaamheden bij bedrijven in de horeca, retail en logistiek. Temper geeft je vrijheid en flexibiliteit omdat je via de app toegang krijgt tot werk. Dit onderzoek richt zich op de mate waarin je je vrij voelt om je bij een opdrachtgever te laten vervangen. We vragen naar opdrachten die je in 2020 en/of in 2021 via Temper hebt aangenomen. Het onderzoek duurt ongeveer 5 minuten.

Onder de afgeronde vragenlijsten verloot Temper drie bol.com tegoedbonnen t.w.v. 100 euro. Als je gewonnen hebt, neemt Temper contact met je op via de gegevens die bij Temper bekend zijn.

Dit onderzoek is anoniem. Dat houdt in dat Temper de individuele onderzoeksresultaten niet te zien krijgt. De resultaten worden op een geaggregeerd niveau gedeeld met Temper. SEO Economisch Onderzoek gaat vertrouwelijk om met de ingevulde gegevens.

1. Welke situatie was in 2020 en 2021 voornamelijk voor jou van toepassing?
 - a. Ik was werknemer in loondienst
 - b. Ik was opdrachtnemer (ondernemer zonder personeel)
 - c. Ik was zelfstandig ondernemer met personeel
 - d. Ik was uitkeringsontvanger
 - e. Ik was pensioenontvanger
 - f. Ik was student
 - g. Anders, namelijk..
2. Hoeveel procent van je inkomen uit arbeid en onderneming in 2020 en 2021 is naar schatting afkomstig via opdrachten op het platform van Temper?

We vragen naar het inkomen uit arbeid en onderneming. Dit is onder andere exclusief inkomen uit vermogen, uitkeringen, pensioenen, alimentatie en studiefinanciering.

 - a. 0%-20%
 - b. 21%-40%
 - c. 41%-60%
 - d. 61%-80%
 - e. 81%-100%
3. Voor welk deel van de opdrachten die je aanneemt via Temper heb je specialistische kennis of ervaring nodig? Met specialistische kennis kun je denken aan kennis die je nodig hebt om bepaalde machines te gebruiken of als kok zijnde om geavanceerde gerechten te bereiden.

Denk hierbij aan de opdrachten die je in 2020 en 2021 hebt uitgevoerd.

- a. Alle opdrachten
 - b. Een groot deel van mijn opdrachten (meer dan de helft)
 - c. Een klein deel van mijn opdrachten (minder dan de helft)
 - d. In geen enkele opdracht
4. Als je niet meer wilt of kunt werken op een opdracht die je hebt aangenomen via Temper, dan kun je je laten vervangen. Je kunt jezelf laten vervangen door iemand via Temper of door iemand in je eigen omgeving die niet op Temper actief is. In hoeverre ben je ervan op de hoogte dat je jezelf mag laten vervangen bij een opdracht?
- a. Ik weet dat je je mag laten vervangen door iemand op het Temper platform en ook door iemand buiten het platform om.
 - b. Ik weet dat je je mag laten vervangen, maar ik wist niet dat je je ook mag laten vervangen door iemand buiten het platform van Temper om.
 - c. Ik weet dat je je mag laten vervangen, maar ik wist niet dat je je ook mag laten vervangen door iemand via het platform van Temper.
 - d. Ik wist niet dat je jezelf mag laten vervangen door iemand anders
5. Heb je jezelf wel eens laten vervangen in 2020 of 2021?
- a. Ja
 - b. Nee, ik wilde mij laten vervangen, maar dat mocht niet van de opdrachtgever
 - c. Nee
- Indien 5c ga naar vraag 14, 5b gaat naar vraag 11

Indien 5a

6. Hoe heb je je wel eens laten vervangen?

Selecteer de antwoorden die voor jou van toepassing zijn

- a. Door iemand via Temper die ik ken
- b. Door iemand via Temper die ik niet ken en mijn opdrachtgever ook niet
- c. Door iemand via Temper uit het netwerk of de flexpool op Temper van de opdrachtgever
- d. Door iemand uit mijn eigen netwerk, niet via Temper of mijn opdrachtgever
- e. Door iemand uit het netwerk van mijn opdrachtgever, niet via Temper
- f. Door iemand uit zowel mijn netwerk als het netwerk van mijn opdrachtgever, niet via Temper
- g. Ik weet ik niet meer
- h. Anders, namelijk

Indien 5a

7. In hoeverre zijn de situaties voor jou van toepassing?

Antwoord opties: nooit/soms/vaak/altijd

- a. Als ik mijzelf laat vervangen voor een opdracht dan bespreek ik dit niet met de opdrachtgever en bepaal ik zelf wie mij vervangt.
- b. Als ik mijzelf laat vervangen voor een opdracht dan bespreek ik dit met de opdrachtgever, maar ik bepaal wie mij vervangt.
- c. Als ik mijzelf laat vervangen voor een opdracht dan overleg ik met de opdrachtgever over wie mij kan vervangen. We bepalen samen wie mij gaat vervangen.
- d. Als ik mijzelf laat vervangen voor een opdracht dan overleg ik dit met de opdrachtgever. De opdrachtgever bepaalt uiteindelijk wie mij vervangt.
- e. Als ik mijzelf laat vervangen voor een opdracht dan vraag ik toestemming aan de opdrachtgever. Als de opdrachtgever geen toestemming geeft, dan gaat de vervanging niet door.

Indien 7,b,c,d,e soms/vaak/altijd en/of 7a nooit/soms/vaak

8. Als je in overleg gaat met de opdrachtgever over eventuele vervanging van een klus, stuurt de opdrachtgever wel eens aan op wie jou moet vervangen?
- a. Ja, de opdrachtgever draagt één of meerdere personen aan die mij kunnen vervangen
 - b. Ja, dat ik mij moet laten vervangen door een bekende van de opdrachtgever
 - c. Ja, dat ik mij moet laten vervangen door iemand uit de flexpool van de opdrachtgever
 - d. Ja, dat ik mij moet laten vervangen door iemand met specifieke werkervaring
 - e. Ja, dat ik mij moet laten vervangen door iemand met een specifieke skill
 - f. Ja, dat ik mij moet laten vervangen door iemand met een hoge rating
 - g. Ja, anders namelijk..
 - h. Nee de opdrachtgever stuurt mij op dat moment niet aan
9. Hoe reageren opdrachtgevers op het verzoek van vervanging?
- a. Meestal positief
 - b. Meestal onverschillig
 - c. Meestal negatief
 - d. Meestal krijg ik de reactie van de opdrachtgever niet te horen
 - e. Anders, namelijk..
10. Heeft een negatieve reactie van de opdrachtgever over vervanging in het verleden een effect op hoe comfortabel jij je voelt om je te laten vervangen in de toekomst?

- a. Ja
 - b. Alleen als ik weer vervanging wil aanvragen bij dezelfde werkgever
 - c. Nee
 - d. Ik heb nog nooit een negatieve reactie gekregen
- ➔ Indien 10d ga naar 14

11. Waarom heeft de opdrachtgever negatief gereageerd op de vervanging?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- a. De opdrachtgever kende de vervanger niet
- b. De vervanger kwam niet uit de flexpool van de opdrachtgever
- c. De werkervaring/skills van de vervanger paste niet bij de opdracht van de opdrachtgever
- d. De rating op Temper was volgens de opdrachtgever niet hoog genoeg
- e. Ik had een vervanger gevonden buiten Temper
- f. De opdrachtgever heeft slechte ervaringen met vervangers in het algemeen
- g. De opdrachtgever heeft een slechte ervaring met de vervanger die ik heb voorgesteld
- h. De opdrachtgever vond het niet fijn dat de vervanging niet in overleg is gegaan
- i. De opdrachtgever vond de vervanging te veel op het laatste moment
- j. Weet ik niet meer
- k. Andere redenen, namelijk:

Tussenstuk: Het doel van dit onderzoek is om een beeld te krijgen van hoe werkers zich laten vervangen. We vragen je om de volgende vragen te beantwoorden voor één situatie waarbij vervanging van jou door de opdrachtgever als negatief is ervaren.

12. Welke situatie(s) is/zijn van toepassing voor deze opdracht?

- a. Het was de eerste keer dat ik bij deze opdrachtgever ging werken
- b. Ik werk(te) af en toe voor deze opdrachtgever
- c. Ik werk(te) vaker voor deze opdrachtgever
- d. Anders, namelijk..

Indien 12b,c,d

13. Heb je je vaker laten vervangen bij deze opdrachtgever?

Beantwoord de vraag voor de situatie waarbij vervanging van jou door de opdrachtgever is geweigerd

- a. Ja
- b. Nee

14. Ben jij zelf wel eens ingezet als vervanger van een opdracht?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet

Indien 14a

15. Is het wel eens voorgekomen dat je door de opdrachtgever naar huis gestuurd bent als vervanger omdat de opdrachtgever het niet eens was met jou als vervanger?
- a. Ja
 - b. Nee

Tussenstuk: SEO Economisch Onderzoek zou graag kort met jou willen doorpraten over de resultaten van deze enquête. Tijdens een focusgroep zal de mate van vrije vervanging worden besproken. Hoe ervaar jij als werker de mogelijkheden tot vrije vervanging? Wat voor situaties heb jij hierin tot nu toe meegemaakt? De focusgroep is éénmalig en zal maximaal anderhalf uur duren. Ook met de uitkomsten van dit interview zal vertrouwelijk worden omgegaan.

16. Ben je bereid hieraan deel te nemen?
- a. Ja, en ik geef SEO Economisch Onderzoek toestemming om de gegevens die ik hierna invul hiervoor te gebruiken.
 - b. Nee
17. SEO Economisch Onderzoek verloot drie bol.com waardebonnen t.w.v. 100 euro namens Temper als dank voor je deelname aan dit onderzoek. SEO Economisch Onderzoek selecteert de winnaars van de waardebonnen.
- a. Ja, en ik geef SEO Economisch Onderzoek toestemming om de gegevens die ik hierna invul hiervoor te gebruiken.
 - b. Nee

à Indien 16b en 17b naar vraag 19

Indien de respondent bereid is om deel te nemen aan het vervolgonderzoek

18. Wat is je naam?
19. Op welk mailadres wil je benaderd worden?
- Uiteraard wordt het door je verstrekte mailadres alleen gebruikt voor dit onderzoek en niet voor andere doeleinden.*
20. Je bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Mocht je nog wat kwijt willen ten aanzien van dit onderzoek dan kun je dat hieronder achterlaten.



“De wetenschap dat het goed is.”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2022-41
ISBN 978-90-5220-185-6

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2022 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit magazine te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.