

**WITBOEK**

**TEMPER IS  
EEN UITZEND-  
BUREAU**



# INHOUD

<b>VOORWOORD</b>	<b>5</b>
<b>SAMENVATTING</b>	<b>7</b>
Temper heeft alle kenmerken van een uitzendbureau.	7
Temper vs. uitzendbureaus	7
Mensen die via Temper werken, zijn geen zelfstandige ondernemers.	7
Via Temper werken is minder mooi dan het wordt voorgespiegeld.	7
<b>1. TEMPER IS EEN UITZENDBUREAU</b>	<b>8</b>
Wat is Temper?	8
Wat is het verdienmodel van Temper?	8
Fee voor bemiddeling	8
Verdere Flexibilisering van de arbeidsmarkt	9
Temper is eigenlijk een uitzendbureau	9
Los vast	11
Ook bij uitzenders ben je vrij	12
Temper controleert, beheert en stelt eisen over het werk	13
Waarom ontkent Temper uitzendbureau te zijn?	13
Temper is goedkoper dan uitzendbureau	13
Ontduiken uitzend-cao is goedkoper	13
Temper is goedkoper dan loondienst	14
Ter beschikking stellen van arbeidskrachten	14
Belastingdienst helpt Temper	14
Interview: 'Het voelt hetzelfde als wanneer je voor een uitzendbureau zou werken'	16
<b>2. MENSEN DIE VIA TEMPER WERKEN ZIJN WERKNEMERS</b>	<b>18</b>
Temperaars zijn geen zelfstandige ondernemers	18
1. Temperaars kunnen niet onderhandelen over het tarief	18
2. Temperaars werken onder leiding en volgens instructies	19
3. Temperaars bepalen niet zelf hun werktijden	20
4. Temperaars moeten zich houden aan kledingvoorschriften	20
5. Temperaars kunnen geen vervanger sturen of aanwijzen	21
6. Temperaars kunnen niet zelf de betaling regelen	21
Conclusie: Temperaars zijn uitzendkrachten	22
Corona crisis bevestigt dat Temperaars geen zelfstandigen zijn	22
Interview: 'Temper wil geld verdienen aan ons, dan moeten ze ook verantwoordelijkheid dragen'	24
<b>3. WERKEN VIA TEMPER</b>	<b>25</b>
Gemiddelde tarieven Temper	25
Je houdt minder over	27
Controle van Temper	28
Controle Temper via de ratings	30
Controle Temper via sancties	31
Terug naar dagloners?	32
Wat zouden de Temperaars kunnen claimen?	32
Interview: 'Werken voor Temper lijkt prima, totdat je een dag ziek bent'	34

#### 4. WAT KOST TEMPER ONS ALS MAATSCHAPPIJ?

36

#### 5. AANBEVELINGEN

Snelle groei onzeker werk

Kwetsbare harde werkers

Concrete aanbevelingen

37

37

37

37

## VOORWOORD

Nu de maatschappij en economie weer opstarten na de Corona-lockdown doemt de vraag zich op wat ons nieuwe normaal moet zijn. Willen we terug naar het oude normaal, of kunnen we sterker uit deze crisis komen in een nieuw normaal? We zitten ook in een digitale revolutie. Apps en websites dringen op steeds meer terreinen van ons leven door. En dit brengt voordelen met zich mee. Het biedt gemak voor de gebruiker waardoor we meer tijd overhouden om te besteden aan andere dingen. Zo zijn er nu ook apps en websites die zich bezighouden met werk. Via een app of website kan je dan snel werk vinden en als bedrijf die behoefte heeft aan personeel kan snel personeel vinden. Dit lijkt in eerste instantie een Win-win situatie. Maar het gemak van de app heeft ook een keerzijde.

### GROEI VAN TEMPER

Dit rapport zoomt in op de keerzijde van het snelst groeiende platform: Temper. Het is een bedrijf dat in Nederland is opgericht. Temper is begonnen in het bemiddelen van zzp'ers binnen de horeca, maar is haar werkterrein aan het verbreden naar onder andere logistiek, detailhandel en schoonmaak. Tijdens de coronacrisis is het werk in de horeca stilgevallen en is Temper in andere gebieden gegroeid. Dit rapport gaat in op hoe dit platform werkt en niet werkt. En vooral hoe dit platform uitpakt voor de werkenden.

### FREEFLEXER: ZELFSTANDIGE OF UITZENDKRACHT?

Temper noemt de mensen die via hun platform werken FreeFlexers. Volgens Temper zelf is Freeflexen: "Als FreeFlexer werk je voor jezelf en heb je de vrijheid om je eigen werkritme te bepalen. Door zelf te kiezen waar, wanneer en tegen welk tarief je werkt, stem je je werk af op je privéleven in plaats van andersom." Maar hoe werkt het in de praktijk? Wat is een freeflexer? Is een freeflexer een zelfstandige of een uitzendkracht?

Stel je ben een barista en werkt via Temper. Je kunt bij de nieuwste koffietentjes werken op de tijdstippen die het best uitkomen. Feestje gepland? Dan daarna een dagje overslaan. Dure vakantie in het vooruitzicht? Dan wat vaker en wat langer werken. Een freeflexer lijkt de vrijheid te hebben van een zelfstandige ondernemer.

Aan de andere kant is het maar de vraag of deze barista ook daadwerkelijk zelfstandig ondernemer is. Neemt deze barista een eigen espressoapparaat mee, zoals een klusjesman zijn eigen gereedschap? Of verzendt deze ondernemer na afloop van de klus eigenhandig een digitale factuur? Of verdient hij of zij voldoende om een eigen pensioen- en arbeidsongeschiktheidsverzekering te betalen? Kan je als zelfstandige je eigen tarief bepalen? Het antwoord op deze vragen is allemaal nee. Dus aan deze kenmerken van een zelfstandige voldoet een freeflexer niet en kun je stellen dat een freeflexer in de praktijk een uitzendkracht is.

### CORONACRISIS, HOE NU VERDER?

Tijdens de coronacrisis hebben we gezien dat veel van deze freeflexers niet in aanmerking kwamen voor de noodmaatregelen van het kabinet. En dit was dramatisch voor hen: ze kwamen aan de grond te zitten en de schulden liepen op. Nu met het opstarten van de wereld kunnen we ons afvragen of dit de weg is die we moeten gaan, of dat er andere betere alternatieven zijn. Zodat risico's eerlijker gedeeld worden en de voordelen van de techniek ook behouden blijven.

We maken de balans op na een aantal jaar Temper, we laten zien hoe het werkt en laten zien wat het ons kost. Tot slot noemen wij alternatieven en suggesties waarmee we de platformtechniek ook een stap vooruit laten zijn voor de werkers.

# SAMENVATTING

## TEMPER HEEFT ALLE KENMERKEN VAN EEN UITZENDBUREAU

- Mensen die willen werken, schrijven zich in bij Temper.
- Bedrijven die behoefte hebben aan tijdelijk personeel, geven hun klussen door aan Temper.
- Temper biedt voor verschillende bedrijven werk aan.
- Mensen die via Temper werken, worden via Temper uitbetaald.
- Mensen die via Temper werken, zijn geen zelfstandige ondernemers.

## TEMPER VS. UITZENDBUREAUS

Temper drukt goede uitzendbureaus die zich aan de regels houden de markt uit. Temper is voor bedrijven die personeel zoeken goedkoper dan een uitzendbureau omdat:

- Temper betaalt geen sociale premies en belasting

	Wat Temper betaalt	Wat Temper zou moeten betalen volgens uitzend-cao	Verschil	Totaal
Premies en belastingen	€4.787.600	€21.145.200	€16.357.600	
Pensioen	€0	€1.804.400	€1.804.400	18.162.000*

\* Dit geld lopen de belastingbetaler en de gemeenschap mis

- Temper ontduikt de uitzend-cao

Soort functie	Temper kost	Cao-loon kost	Verschil	
Magazijnmedewerker	€ 3.300	€ 3.660	€ 360	10%
Bediening	€ 3.125	€ 3.180	€ 55	2%
Zelfstandige Kok	€ 4.310	€ 3.850	-€ 460	-12%
Schoonmaak	€ 2.895	€ 3.740	€ 845	23%

## MENSEN DIE VIA TEMPER WERKEN, ZIJN GEEN ZELFSTANDIGE ONDERNEMERS

Zelfstandige ondernemers	Temperaars
1. ▪ kunnen onderhandelen over hun tarief	▪ accepteren het aangeboden tarief
2. ▪ werken zelfstandig, met een eigen aanpak	▪ werken onder leiding, volgens instructies
3. ▪ delen hun tijd zelf in	▪ moeten zich houden aan afgesproken tijden
4. ▪ gebruiken eigen gereedschap en kleding	▪ werken met spullen van de zaak
5. ▪ bepalen zelf om iemand anders het werk te laten doen	▪ mogen geen vervanger sturen; Temper kiest
6. ▪ sturen hun factuur naar de opdrachtgever	▪ declareren waarna Temper een factuur stuurt
▪ komen bij wanbetaling zelf in actie	▪ zijn voor betaling afhankelijk van door Temper aangeboden service

## VIA TEMPER WERKEN IS MINDER MOOI DAN WORDT VOORGESTELD

- Het geboden uurtarief is lager dan de gemiddelde uurlonen die Temper op eigen website schetst
- Aan de factoring door Finqle zijn 2,9% kosten verbonden.
- Je moet schade zelf betalen of je daartegen verzekeren bij Temper.
- Je kunt niet zelf kiezen wanneer je werkt; je moet uitgekozen worden uit veel reageerders.
- Je weet pas heel kort van tevoren of je de klus waarop je intekent, ook inderdaad krijgt.
- In de Corona crisis was je aan de goden overgeleverd: geen vangnet

# 1. TEMPER IS EEN UITZENDBUREAU

## WAT IS TEMPER?

Temper noemt zichzelf een 'digitaal prikbord' waar opdrachtgevers klussen plaatsen en 'Freeflexers' een profiel opbouwen om de klussen uit te voeren. Maar hoe werkt het in de praktijk?

## Opdrachtgevers en Freeflexers

Wie werk zoekt, kan zich op de website van Temper als 'Freeflexer' inschrijven. Je maakt een profiel aan met een foto en je relevante werkervaring. Als je bent goedgekeurd, krijg je een opsomming te zien van de advertenties van ingeschreven bedrijven: voor wanneer (dag en begin- en eindtijd), voor welke klus en voor welk uurtarief ze iemand zoeken. Je kunt zo'n aanbod met een klik accepteren. Het bedrijf krijgt een overzicht van de profielen van belangstellenden en kiest daar 'de beste' uit of laat Temper dat doen. Na de klus geef je aan hoeveel tijd je gewerkt hebt en bij akkoord van het bedrijf zorgt Temper voor een factuur en word je uitbetaald.

## Werkgebied van Temper

In 2015 begon Temper in Amsterdam met bemiddeling voor horecabedrijven. Inmiddels heeft het zich uitgebreid naar de detailhandel en andere regio's in Nederland. Tijdens de Coronacrisis heeft Temper versneld de volgende stap genomen naar de logistiek. Temper groeit snel. Eind 2016, een jaar na de oprichting, werd er via Temper 10.000 uur per maand gewerkt en in september 2018 is dat al 125.000 uur per maand. In 2019 verwacht Temper te hebben bemiddeld voor 2,5 miljoen uur werk.<sup>1</sup> Elke week verschijnen er op de website van Temper zo'n 8.000 klussen.

## Wie zitten er achter platform?

Temper heeft grote investeerders achter zich en ook de oprichters hadden hun sporen in het bedrijfsleven al verdiend. Qua investeringskapitaal is Temper zeker geen kleintje: met zeven ton van Nederlandse durfinvesteerders zoals Floris Rost van Tonningen (de oprichter van Hyves) en Angel-investeerder Maarten Beucker werd al snel een uitbreiding naar andere steden mogelijk. In 2018 bracht de Amsterdamse durfinvesteerder Slingshot Ventures meer dan vier miljoen in.

Door deze investeringen kon Temper een model ontwikkelen en in de markt zetten waarmee het bedrijf onder de kostprijs van een uitzendbureau kan werken. En dat is vooral waardoor Temper in een rap tempo groeit: het concurreert met uitzendbureaus door goedkoper te zijn voor inleners.

## WAT IS HET VERDIENMODEL VAN TEMPER?

Temper bemiddelt tussen bedrijven die (tijdelijk) personeel zoeken en mensen die willen werken en concurreert dus met uitzendbureaus. Het verschil tussen Temper en uitzendbureaus is dat de mensen die werken via Temper geen uitzendkracht zijn, maar Freeflexer. Temper maakt gebruik van een constructie waarbij ze mensen als 'zelfstandige ondernemer' laten werken bij opdrachtgevers. Door deze constructie hoeven Temper en de opdrachtgever geen sociale premies en belastingen te betalen. Die plichten liggen bij de 'zelfstandige ondernemer'. Hierdoor is Temper goedkoper dan uitzendbureaus.

## FEE VOOR BEMIDDELING

Wat Temper zelf het eigen verdienmodel noemt, is de fee die 'opdrachtgevers' betalen voor het gebruik van het platform, namelijk € 3,- per gewerkt uur. Vroeger berekende Temper €2,- per uur aan de inleners en €1,- per uur aan de Tempereers. Temper heeft dit omgezet in alleen een fee voor opdrachtgevers, omdat het bedrijf problemen voorzag met de WAADI (zie hieronder). Die wet verbiedt het innen van een fee voor bemiddeling bij werkers. Deze €3,- lijkt in eerste instantie misschien niet heel veel, maar doordat Temper in rap tempo de markt voor in eerste instantie horecapersoneel heeft gekocht, zorgt dit nu al voor een omzet van meer dan €7,5 miljoen euro per jaar (Temper geeft zelf aan dat zij 2,5 miljoen werkuren bemiddeld). €7,5 miljoen waarvan geen Tempereer een cent ziet en alleen bureaunkosten betaald hoeven te worden.

## VERDERE FLEXIBILISERING VAN DE ARBEIDSMARKT

### JOIN THE MOVEMENT

*Wereldwijd de arbeidsmarkt veranderen; dat is onze missie. Jep, deze ambitie is groot. Om 't voor elkaar te boksen, hebben we initiatiefrijke collega's nodig. Word jij warm van onze missie en heb je zin om hier elke dag met veel liefde en energie aan mee te bouwen? Dan zien we je snel.*

Tekst op website Temper bij vacatures voor het bedrijf zelf

Temper stelt zichzelf als doel om wereldwijd de arbeidsmarkt te veranderen, lees verder te flexibiliseren. Als de uitzendbureaus vervangen worden door platforms, kan het aantal 'zelfstandigen' in Nederland oplopen tot ruim 2 miljoen. Dat is een kwart van de werkzame bevolking in Nederland. Dit betreft vooral mensen die laagbetaald werk verrichten in een kwetsbare positie. Het is juist de groep waarvoor de bescherming van het arbeidsrecht bedoeld is. Als nieuwe dagloners zijn zij niet verzekerd, bouwen ze weinig tot geen pensioen op, betalen ze amper belasting en belanden ze bij werkloosheid in de bijstand. De tarieven die mensen krijgen via Temper zijn te laag om financiële buffers van op te bouwen, laat staan zichzelf te verzekeren voor verlies van inkomen of een pensioen op te bouwen. Om de sociale zekerheid overeind te houden moeten dan de premies voor werknemers omhoog. Zo loopt het verschil tussen werknemers in loondienst en zelfstandigen verder op en komt de sociale zekerheid van alle werkenden onder druk te staan. Daarnaast is er een groeiende groep laagbetaalde zelfstandigen die geen pensioen opbouwen en bij tegenslag een beroep moeten doen op de bijstand.

De coronacrisis toont duidelijk aan wat het probleem is met platforms als Temper. Vele Freeflexers verloren van de ene op de andere dag hun inkomen omdat ze in de horeca werkten. Omdat Freeflexers geen sociale premies afdragen en geen financiële buffer hebben kunnen opbouwen moesten ze aankloppen bij de overheid voor een bijstandsuitkering. Als het goed gaat, zijn de lusten, premies over gewerkte uren, voor Platforms als Temper. Als het slecht gaat, zijn de lasten voor de overheid en samenleving. In dat licht zijn platforms als Temper een serieuze bedreiging van onze sociale welvaartsstaat.

## TEMPER IS EIGENLIJK EEN UITZENDBUREAU

Temper wordt ingeschakeld door bedrijven in de horeca, retail en logistiek die tijdelijk behoefte hebben aan extra personeel. Deze bedrijven betalen Temper voor deze dienst. Net als elk uitzendbureau. Mensen die in de horeca, retail of logistiek willen werken en dat ook op tijdelijke basis willen, schrijven zich in bij Temper. Daarmee beschikt Temper over een database van werkers die snel en tijdelijk kunnen worden ingezet. Net als elk uitzendbureau.

Temper zorgt ervoor dat de opdrachtgever een factuur krijgt en dat het ingehuurde personeel wordt betaald. Net als elk uitzendbureau.

Dat Temper een modern technisch jasje heeft aangetrokken en het werk aanbiedt via een website en app in plaats van een kantoor, verandert niets aan de aard van het bedrijf: de kern is het bemiddelen van menskracht. Net als bij elk uitzendbureau.

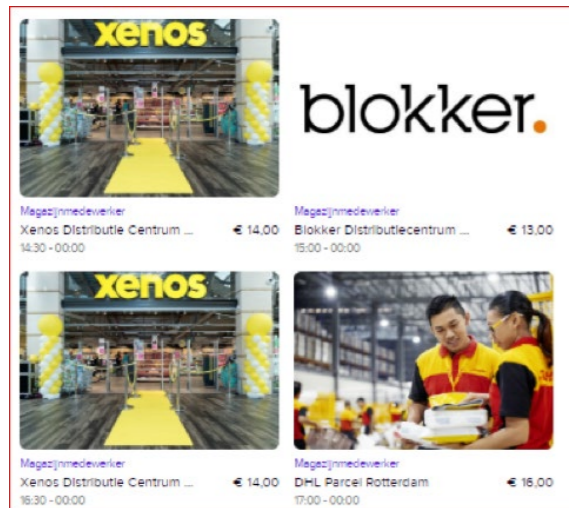
Temper heeft alle kenmerken van een uitzendbureau, maar door zichzelf anders te noemen ontduikt Temper regels, wetgeving en cao waar een uitzendbureau wel aan moeten voldoen.

*"If it looks like a duck, swims like a duck and quacks like a duck, then it probably is a duck."*

## Werken via Temper vs werken via uitzendbureau

Wie de website van Temper bekijkt, herkent een uitzendbureau dat werk aanbiedt op bepaalde tijden voor verschillende bedrijven. Het werkaanbod van Temper ziet er op een willekeurige dag begin mei als volgt uit:

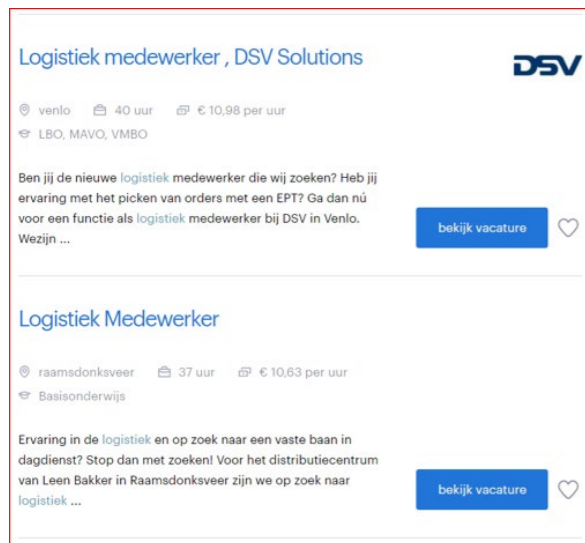
<sup>1</sup> Bron: Marloe van der Schrier: 'Orderpicker kan nu ook klus vinden op digitaal prikbord voor zzp'ers' (AD, 13 november 2019)



Figuur 1: Deel werkaanbod Temper mei 2020

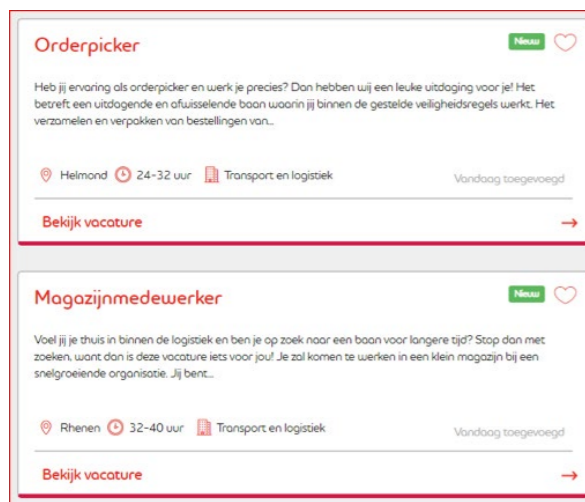
Dit lijkt veel op het werkaanbod op de websites van uitzendbureaus:

Randstad:



Figuur 2: Deel werkaanbod Randstad mei 2020

Adecco:



Figuur 3: Deel werkaanbod Adecco mei 2020

Behalve de sfeerafbeeldingen zit het verschil hierin dat Randstad en Adecco vooral vacatures laten zien voor een aantal uren per week, terwijl Temper shifts per dag aanbiedt.

Dat zou je kunnen zien als een verschil tussen vastigheid en vrijheid, maar is het niet.

Bij Temper plaatsen bedrijven dezelfde advertentie vaak voor een aantal dagen achter elkaar. Ze zijn niet zozeer op zoek naar iemand die een onverwachts en incidenteel gat opvult, maar naar iemand die voor een substantiële tijd een vacature opvult en hetzelfde werk doet als rest van de medewerkers of uitzendkrachten.

Hulp kok			
✓	Zo 01 mrt 09:00 - 17:00	€ 20,50 p/u	1 open positie 15 aanmeldingen
✓	Zo 01 mrt 15:00 - 23:00	€ 20,50 p/u	1 open positie 20 aanmeldingen
✓	Do 12 mrt 08:00 - 16:00	€ 20,50 p/u	1 open positie 39 aanmeldingen
✓	Vr 13 mrt 09:00 - 17:00	€ 20,50 p/u	1 open positie 42 aanmeldingen
✓	Za 14 mrt 09:00 - 17:00	€ 20,50 p/u	1 open positie 42 aanmeldingen
✓	Zo 15 mrt 09:00 - 17:00	€ 20,50 p/u	1 open positie 40 aanmeldingen

Bekijk 30 extra shifts

Een Amsterdams hotel vraagt een hulpkok voor maar liefst 36 lange shifts (bron: website Temper februari 2020)

### LOS VAST

Bedrijven zitten ook niet te wachten op steeds weer nieuwe Temperaars die voor het eerst bij hun komen werken. Bedrijven leggen een flexpool aan van mensen die tot hun tevredenheid een of meer shifts hebben gewerkt en die ze eerder zullen terugvragen dan nieuwe Freeflexers. Dit is dus vergelijkbaar met een uitzendkracht die meerdere uren en diensten per week bij een bedrijf komt werken.

*Wij hebben vanaf april iedere dag diensten en willen onze flexpool uitbreiden! Wij zijn op zoek naar freelancers die structureel willen werken en hiermee een waardevolle toevoeging zijn aan ons team. Kom jij ons team versterken?*



Een logistiekbedrijf vraagt om freelancers die structureel willen werken (bron: website Temper)

*Voor de aankomende maanden, zoeken wij een vaste groep Freeflexers die vaker bij ons willen komen werken. Wij zullen de rest van het jaar erg veel diensten beschikbaar hebben.*



Voor de bediening wordt een vaste groep gezocht (bron: website Temper)

Van een groot aantal "opdrachtgevers" zijn veel advertenties te zien, die doen vermoeden dat men op zoek is naar vaste mensen. Veel advertenties behelzen meerdere shifts. Zo heeft een hotel in Amsterdam op woensdag 26 februari 36 open shifts voor een hulpkok staan vanaf 1 maart, vraagt men in de logistiek om "freelancers die structureel willen werken" en in de bediening zoekt men "een vaste groep":

*Wij hebben vanaf april iedere dag diensten en willen onze flexpool uitbreiden!  
Wij zijn op zoek naar freelancers die structureel willen werken en hiermee een  
waardevolle toevoeging zijn aan ons team. Kom jij ons team versterken?*



*Voor de aankomende maanden zoeken wij een vaste groep Freeflexers  
die vaker bij ons willen komen werken. Wij zullen de rest van het jaar erg veel  
diensten beschikbaar hebben.*



Figuur 5: teksten uit drie verschillende advertenties op website Temper op 26 februari 2020.

Dit lijkt erg op de advertenties die uitzendbureau Randstad op de website heeft staan:

## Catering medewerker

📍 deventer   🕒 20 - 24 uur   💰 € 11,00 per uur

📎 LBO, MAVO, VMBO

Ben jij opzoek naar een leuke uitdaging, ben je gemiddeld 24  
uur per week beschikbaar op vaste dagen en zou je graag als  
cateringmedewerker aan de slag willen gaan? Lees dan gauw  
verder ...

Figuur 6: functie in de catering op website Randstad, maart 2020.

Ook hier gaat het om een functie voor langere tijd, waar structureel gewerkt wordt.

### OOK BIJ UITZENDERS BEN JE VRIJ

Aan de andere kant begrijpen traditionele uitzendbureaus ook dat (vooral jonge) mensen gesteld kunnen zijn op flexibiliteit en keuzevrijheid en bieden ze daar mogelijkheden voor.

Temper	Randstad	Tempo Team
Heb je tentamenweek? Of een verjaardag waar je bij wil zijn? Dan werk je toch lekker niet. Jij kiest zelf op welke klussen je reageert.	<i>Randstad Go: werken wanneer jij wil.</i> Je wil graag flexibel werken en je eigen tijd indelen. Je bent aan het sparen voor een toffe reis, dat weekendje weg of je wilt gewoon lekker bijverdienen. Bovenal ben je op zoek naar een baan die gemakkelijk combineert met jouw drukke sociale leven. Randstad Go klinkt jou dan als muziek in de oren.	<i>Fulltime of parttime werken in de hospitality</i> Jij bent de baas over je werkuren. Heb je een drukke week of wil je wat minder werken? Geen probleem! Of wil je liever lekker cashen voor je aankomende vakan- tie? Ook geen punt. Laat het ons even weten, dan gaan wij het voor je regelen!

Teksten op de websites van Temper, Randstad en Tempo Team

### TEMPER CONTROLEERT, BEHEERT EN STELT EISEN AAN HET WERK

Als je via Temper werkt, moet je voldoen aan bepaalde voorwaarden. Temper geeft aanwijzingen over het werk, de vereiste kleding en de te werken tijden. Zelf vervanging regelen is niet of nauwelijks mogelijk, Temper beheert de toegang tot het werk via het platform en regelt de betaling. Daarmee gedraagt het zich net als de "gewone" uitzendbureaus.

Een Temperaar vertelt ons:

*'Naast mijn werkzaamheden via Temper, werk ik ook via een uitzendbureau. Qua werkzaamheden lijkt dit heel erg op elkaar en het voelt ook hetzelfde.'*

Werken via Temper heeft veel kenmerken van werken via een uitzendbureau, maar dan met een boete op ziek zijn en met totaal onverzekerd door het leven gaan.

### WAAROM ONTKENT TEMPER UITZENDBUREAU TE ZIJN?

Het grote verschil is, dat de uitzendbureaus zich gedragen als werkgever van de uitzendkrachten en belasting en sociale premies afdragen. Uitzendbureaus moeten zich houden aan de uitzend-cao. Uitzendbureaus betalen premies voor werkloosheid en arbeidsongeschiktheid en regelt toegang tot de pensioenregeling voor de uitzendsector na zes maanden. Dit kost geld. Door zichzelf geen uitzendbureau te noemen, ontduikt Temper deze kosten. Hierdoor is Temper goedkoper dan uitzendbureaus en is er sprake van een oneerlijke concurrentie.

### TEMPER IS GOEDKOPER DAN UITZENDBUREAU

We hebben gekeken wat het een horecaondernemer kost om personeel via Temper in te huren in vergelijking met uitzendbureaus. In onderstaande tabel staan de kosten voor een maand fulltime iemand inhuren. Bij Temper zijn we uitgegaan van de gemiddelde uurtarieven plus 3 euro fee voor Temper. Bij uitzendbureaus zijn we uitgegaan van de minimale tarieven in de cao per functie plus een bureauopslag van 10%.

Soort functie	Kosten Temper	Minimale kosten uitzend-cao	€ Verschil	% verschil
Magazijnmedewerker	€ 3.300	€ 3.750	€ 450	14%
Bediening	€ 3.125	€ 3.430	€ 305	10%
Zelfstandige Kok	€ 4.310	€ 4.130	-€ 180	-4%
Schoonmaak	€ 2.895	€ 3.895	€ 1.000	35%

Tabel 3: Temper goedkoper dan uitzendbureau

We zien dat Temper voor de functies magazijnmedewerker, bediening en schoonmaak 10 tot 35 goedkoper is dan wat een uitzendbureau minimaal kost. Uitzendkrachten die in een hogere schaal zitten zijn nog duurder wat het verschil met een uitzendbureau alleen maar groter maakt. Alleen voor zelfstandig werkende koks lijkt Temper duurder te zijn dan wanneer er via een uitzendbureau een kok zou worden ingeschakeld. Maar we zijn bij onze berekeningen uitgegaan van de minimale kosten om aan de cao te voldoen. In de praktijk zal dit hoger liggen. Zo zal een zelfstandig werkende kok in veel gevallen meer verdienen dan het minimum in de cao. Hierdoor is een zelfstandige kok inhuren via Temper goedkoper dan via een uitzendbureau.

### ONTDUIKEN UITZEND-CAO IS GOEDKOPER

Temper kiest alleen voor de lusten en niet voor de lasten. Het houdt zich niet aan de regels die er bestaan voor uitzendbureaus. En betaalt dus ook geen sociale premies voor werkloosheid en arbeidsongeschiktheid, wat gewone uitzendbureaus wel voor hun uitzendkrachten doen. Ook regelt het niet de toegang tot de pensioenregeling na zes maanden, zoals gewone uitzendbureaus wel doen. Dat bespaart Temper de premies en daardoor hebben ze veel lagere uitgaven voor arbeidskosten dan andere uitzendbureaus en maakt het zichzelf zo aantrekkelijk voor inleners door onder de tarieven van uitzendbureaus te werken. Ze kopen zo de markt die voorheen door uitzendbureaus werd bevolkt.

## TEMPER IS GOEDKOPER DAN LOONDIENST

Uit onze berekeningen blijkt dat ook de opdrachtgevers er wel bij varen: zij zijn goedkoper uit dan wanneer zij een uitzendbureau zouden inschakelen. Maar uit onderstaande tabellen blijkt dat zij ook goedkoper uit zijn dan wanneer zij gewoon zelf personeel zouden aannemen voor het werk dat gedaan moet worden. Temper is niet alleen verdienmodel voor zichzelf, maar ook voor de "opdrachtgevers". Opnieuw hebben we gekeken naar de functies van magazijnmedewerker, bediening, schoonmaak en zelfstandig werkende kok. Nu hebben we alleen niet naar de uitzend-cao gekeken, maar naar de betreffende sector-cao's.<sup>2</sup>

Soort functie	Temper kost	Cao-loon kost	Verschil	
Magazijnmedewerker	€ 3.300	€ 3.660	€ 360	10%
Bediening	€ 3.125	€ 3.180	€ 55	2%
Zelfstandige Kok	€ 4.310	€ 3.850	-€ 460	-12%
Schoonmaak	€ 2.895	€ 3.740	€ 845	23%

Tabel 10: verschil Temperaar vs direct in dienst bij inlener

Temper kan bestaan, omdat bedrijven gebruik maken van Temper om aan personeel te komen. Zoals gezegd klagen met name horecaondernemers in Amsterdam erover dat zij inmiddels niet meer om Temper heen kunnen en over de gedwongen winkelering. Maar ook de bedrijven die Temper inschakelen, hebben verantwoordelijkheid, zij kiezen er bewust voor om niet via een uitzendbureau te werken en weten dat de zzp'ers veel minder sociale rechten opbouwen.

## TER BESCHIKKING STELLEN VAN ARBEIDSKRACHTEN

Als Temper al geen uitzendbureau zou zijn, dan is in elk geval duidelijk dat het bedrijf doet aan ter beschikking stelling van arbeidskrachten. Dus moet het voldoen aan de Wet Allocatie Arbeidskrachten Door Intermediairs (WAADI). De WAADI spreekt nadrukkelijk over arbeidskrachten, niet over werknemers. Onder ter beschikking stelling verstaat de WAADI: het tegen vergoeding ter beschikking stellen van arbeidskrachten aan een ander om onder toezicht en leiding van die ander arbeid te verrichten, maar niet op basis van een met die ander afgesloten arbeidsovereenkomst. Het begrip arbeidskrachten is ruimer dan werknemers/uitzendkrachten. Ook onzelfstandig werkenden met een overeenkomst van opdracht kunnen hieronder vallen.

De WAADI regelt de arbeidsvoorwaarden voor ter beschikking gestelde arbeidskrachten. Daarbij gaat het om gelijke beloning als andere werknemers (functieloon en overige vergoedingen) en om arbeidstijden (pauzes, rusttijden, nachtarbeid, vakantieduur, werken op feestdagen).

## BELASTINGDIENST HELPT TEMPER

Op de eigen website omschrijft Temper zichzelf als "een digitaal prikbord waar opdrachtgevers klussen plaatsen en FreeFlexers een profiel opbouwen om hun diensten te verkopen".

Temper beweert niet meer te zijn dan een website waarop opdrachtgevers en zzp'ers elkaar kunnen vinden. Het bedrijf doet er van alles aan om elke schijn van werkgeverschap en loondienst te vermijden. Het bedrijf stelt een modelovereenkomst ter beschikking voor het contract tussen werkers en opdrachtgevers. Zij kunnen wel zelf andere afspraken maken, maar Temper adviseert "niet af te wijken van artikelen 1 tot en met 5 van de modelovereenkomst van opdracht" (bron: website Temper).

Temper heeft deze modelovereenkomst in het kader van de wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (wet DBA) voorgelegd aan de Belastingdienst. Die stelde vast dat enkele vereiste zinnen aanwezig zijn en oordeelde dat werken op de manier zoals Temper het opschrijft, niet leidt tot loondienst. De modelovereenkomst is dan ook opgenomen in het Register overeenkomsten DBA.<sup>3</sup>

Het probleem is dat de Belastingdienst over de voorgelegde modelovereenkomsten zegt, dat het geen goedkeuring is en dat geldt hoe er in de praktijk gewerkt wordt. Als dat afwijkt van de manier waarop het werken in de vereiste zinnen vastgelegd is, kan nog steeds naheffing worden opgelegd. Alleen daar controleert de Belastingdienst niet op. Pas vanaf oktober 2019 is de Belastingdienst op beperkte schaal verscherpt toezicht gestart om na te gaan of in de praktijk daadwerkelijk gewerkt wordt zoals in de overeenkomst is beschreven. Wanneer de dienst constateert dat Temper, mocht die al bij de gecontroleerde bedrijven behoren, opzettelijk een situatie van schijnzelfstandigheid laat ontstaan of voortbestaan, kan zij op grond van kwaadwillendheid correctieverplichtingen en naheffingsaanslagen opleggen.<sup>4</sup> Voor zover bekend is dit voor Temper nog niet gebeurd.

<sup>2</sup> Gebruikte cao en schaal per functie: Magazijnmedewerker: TLN Schaal C (medewerker magazijn), Bediening: Horeca Schaal 3 (medewerker bediening), Zelfstandige kok: Horeca Schaal 6 (zelfstandige kok), Schoonmaak: Schoonmaak loongroep 2 (Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud II)

<sup>3</sup> Het gaat om Overeenkomst 90616.36558, geldig van 26 juli 2016 tot en met 26 juli 2021 (bron: [Belastingdienst, Register Overeenkomsten DBA met vrijwaring](#))

<sup>4</sup> Bron: [Website Rijksoverheid over wet DBA](#)



## INTERVIEW

# 'HET VOELT HETZELFDE ALS WANNEER JE VOOR EEN UITZENDBUREAU ZOU WERKEN'

**Timo Verbeek, student wijsbegeerte, werkt vanaf de zomer 2017 via Temper.**

'Onderhandelen over het uurtarief voor een klus, nee dat doe ik niet meer', vertelt Timo. Hij werkt zo'n twee á drie dagen per week via Temper in de horeca en met het geld dat hij verdient, financiert hij zijn studie. 'Toen ik in 2017 begon, had ik niet verwacht zoveel uren te maken, maar ondertussen is het mijn grootste bron van inkomen. Ik loop nu door de coronacrisis, flink wat risico, want ik heb ook geen verzekering.'

### Foaienpot

Timo vertelt dat het wel lekker verdienen is via Temper, gemiddeld verdient hij € 15,50 per uur. Maar automatisch delen in de foaienpot is er dan niet bij. 'Opdrachtgevers kunnen dat online doen, maar slechts een enkeling doet dat. Een enkele opdrachtgever doet het aan het einde van de dienst en dan is iedereen gelijk en delen ook Temperaars mee in de foaienpot.'

Flexibiliteit, beloning en de mogelijkheid om bij verschillende opdrachtgevers te werken waren voor Timo de redenen om via Temper aan de slag te gaan. En hij had het prima voor elkaar. Meestal werkte hij voor één

grote vaste opdrachtgever en dat combineerde hij met tal van kleinere klussen. In drie jaar tijd werkte hij zo voor ongeveer 70 verschillende opdrachtgevers. En hij deed in feite gewoon hetzelfde werk als de mensen in vaste dienst of die daar via een uitzendbureau werkten.

Maar hoe lekker het in het begin liep, sinds de coronacrisis is alles anders. Timo: 'Het aanbod aan klussen is super laag en het tarief is gedaald. Ook worden er nu via Temper veel andersoortige klussen aangeboden. Van magazijnmedewerker tot fruitteeling en bezorging. Dat voelt hetzelfde als wanneer je voor een uitzendbureau zou werken. Er is veel onrust onder Temperaars. In de WhatsApp groepen waar ik in zit, is veel ophef over de speciale coronaregeling voor zelfstandigen, over de grens van 1225 uur. Ik red die grens net omdat ik ook veel tijd steek in het reageren op klussen. Voor veel mede-Temperaars is het een ander verhaal. Die redden die 1225 uur per jaar niet.'

### Flexpool

Temper werkt ook met flexpools. Als een opdrachtgever tevreden is over je kan hij je voor zijn flexpool uitnodigen. Timo zat in 50 flexpools. 'Ik had veel opdrachtgevers die tevreden over

me waren, ik had daar hard voor gewerkt. Maar opeens bepaalde Temper dat je nog maar in acht flexpools tegelijk mag zitten. Volgens Temper deden ze dat om de band freeflexers en opdrachtgevers te verbeteren en om nieuwe mensen ook een kans te geven. Maar ik had slechts een maand om de acht te kiezen waar ik in wilde blijven.'

Terugkomend op het onderhandelen vertelt Timo dat hij dat echt leuk vindt om te doen, maar de keren dat hij dat deed, ging de klus aan zijn neus voorbij. 'Het lastige aan onderhandelen, is dat als je je wordt afgewezen voor een klus je aanmelding ook uit het systeem wordt gehaald. Je kunt je vervolgens niet meer aanmelden voor die klus. En ik weet ook niet welke invloed het onderhandelen heeft op mijn kansen om een volgende klus te krijgen.'

### Risico op boete

Het Tempersysteem werkt het volgens Timo in de hand om je op meerdere klussen tegelijk in te schrijven, ook al zijn die op hetzelfde moment. 'Omdat je vaak niet zeker bent of je een dienst krijgt, schrijf je in op meerdere diensten op dezelfde dag, zeker als het rustig is. Maar als je dan concurreert met 100 tot 130 man op dezelfde klus, ga je er ei-

genlijk vanuit dat je niet gekozen wordt. Als je de klus wel krijgt en een andere klus waarop je hebt ingeschreven ook dan moet je zelf vervanging regelen en dat is lastig. En lukt dat niet dan riskeer je een boete van € 100,-. Het vervelende is dat Temper werkt met een annuleringsstermijn waarbinnen zowel opdrachtgever als opdrachtnemer kunnen

afzeggen. Maar de opdrachtgever kan ook pas akkoord kan geven als die termijn al verstreken is. Ze kiezen dan een dag van tevoren iemand en dan moet je ofwel ineens komen opdagen of je moet last minute op zoek naar een vervanger. En je wilt wel een goede want de beoordeling van die vervanger komt op jouw conto.'



## 2. MENSEN DIE VIA TEMPER WERKEN ZIJN WERKNEMERS

Temper benadrukt dat het degenen die zich intekenen voor werkzaamheden, beschouwt als zelfstandige ondernemers. We hebben als FNV in de periode van mei 2019 tot mei 2020 de website van Temper bestudeerd. Ook hebben we Temperaars (de mensen die via Temper werken) uitgebreid gesproken. Zo hebben we een helder beeld gekregen van Temper en het werk van Temperaars en komen tot de conclusie dat Temperaars werknemers zijn.

### TEMPERAARS ZIJN GEEN ZELFSTANDIGE ONDERNEMERS

Temper claimt dat mensen die via hun platform werken zelfstandige ondernemers zijn. Maar er zijn grote verschillen tussen echte zelfstandige ondernemers en Temperaars:

#### Zelfstandige ondernemers

- kunnen onderhandelen over hun tarief
- werken zelfstandig, met een eigen aanpak
- delen hun tijd zelf in
- gebruiken eigen gereedschap en kleding
- kunnen zelf bepalen om iemand anders het werk te laten doen
- sturen hun factuur naar de opdrachtgever en komen bij wanbetaling zelf in actie aangeboden service

#### Temperaars

- accepteren het aangeboden tarief
- werken onder leiding, volgens instructies
- moeten zich houden aan afgesproken tijden
- werken met spullen van de opdrachtgever
- mogen geen vervanger sturen; Temper kiest
- declareren waarna Temper een factuur stuurt en zijn voor betaling afhankelijk van door Temper

### 1. TEMPERAARS KUNNEN NIET ONDERHANDELEN OVER HET TARIEF

Temperaars schrijven in voor een klus en een genoemd 'tarief'. Maar het heeft meer weg van een uurloon. Formeel is dit uurloon onderhandelbaar. Er is namelijk een 'onderhandelknop' ingebouwd: als je je aanmeldt, kun je een tegenvoorstel voor een hoger uurloon doen. Temper geeft alleen de waarschuwing dat als je een tegenbod doet, de kans dat je gekozen wordt kleiner wordt:

*Meer geld is altijd lekker, maar ...  
... denk goed na voordat je onderhandelt. Het kan de kans verkleinen dat je gekozen wordt.*

Bron: website Temper

Dat de kans op de klus kleiner wordt, komt doordat meerdere Temperaars zich kunnen inschrijven op dezelfde klus. De opdrachtgever kan dus kiezen voor de goedkoopste kracht.

Van de Temperaars die de FNV heeft gesproken, onderhandelt niemand over het tarief. Temperaars vertellen ons:

*'Ik heb nog nooit onderhandeld over de hoogte van het uurtarief. Ik zou niet weten hoe dit werkt. Doordat zoveel mensen zich aanmelden, heeft het ook geen zin om dit te doen, dan kiezen ze wel iemand die niet onderhandelt over het uurtarief.'*

*'Ik weet niet of Temper mij achteruitzet als ik durf te onderhandelen met de opdrachtgevers, en of ze mij minder vaak of minder snel zien. Ik weet gewoon niet welke invloed het onderhandelen heeft op mijn kansen.'*

Feitelijk is er dus een uurloon. Maar dat is lastig voor Temper, want loon is een van de belangrijkste kenmerken van werknemerschap. Liever passen zij papieren trucs toe, zodat het op een tarief lijkt.

Echte zzp'ers nemen een klus aan, regelen zelf het materiaal, berekenen hoeveel tijd de totale klus gaat kosten inclusief administratie en reserveringen voor vakantie, pensioen en verzekeringen en spreken dan een vaste prijs af voor de klus.

### 2. TEMPERAARS WERKEN ONDER LEIDING EN VOLGENS INSTRUCTIES

Als zelfstandig ondernemer werk je onder eigen gezag: je bepaalt zelf welke klussen je wanneer doet en op welke manier je dat doet. Zolang de klus maar geklaard is op het afgesproken moment. Via Temper werk je onder leiding en toezicht van de opdrachtgever. Dat blijkt al uit de teksten van diverse advertenties:

*Als koning(in) van de afwas zorg jij voor een vlekkeloos draaiende spoelkeuken. Je spoelt het servies af, je vult de afwasmachine, bergt de schone vaat weer op de juiste plek op en houdt de spoelkeuken schoon. Voor een beetje vuil ren jij echt niet weg. Daarom help je tussendoor ook graag je collega's bij het schoon en netjes houden van het restaurant zelf.*

Instructie spoelkeuken (bron: website Temper)

Temperaars melden dat ze vaak gezien worden als werknemer zonder veel ervaring. Ze krijgen dan ook erg veel instructies van leidinggevenden bij het bedrijf waar ze werken, over de manier waarop ze hun werk moeten uitvoeren:

*'Als ik aankom op een klus vertelt iemand die daar werkt, meestal de bedrijfsleider/shiftleader, mij wat ik moet doen.'*

*'Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen mensen die via Temper werken en mensen die in vaste dienst zijn bij de opdrachtgever. We worden allemaal ingedeeld op een taak en voeren dat uit.'*

Dat er geen sprake is van zelfstandig ondernemerschap is ook te zien aan de aard van het aangeboden werk. Het gaat om weinig zelfstandig werk. Een Temperaar draait mee in de dagelijkse gang van zaken van de onderneming, op dezelfde voet als werknemers.

In ons onderzoek bekeken we voor welke functies er vooral shifts worden aangeboden op de website van Temper. In onze onderzoeksperiode ging het bij het leeuwendeel van het aanbod, meer dan 40%, om werk in de bediening. Sinds de start van de coronacrisis zien we dat de meerderheid van de functies worden aangeboden in de logistiek.

Soort klus	Percentage	Soort klus	Percentage
bediening	41,6	garderobe	0,4
schoonmaak	15	sitecrew - retail	0,4
catering	9,9	vrijwilligerswerk	0,4
zelfstandig werkend kok	9,4	magazijnmedewerker	0,3
hulpkok	6,4	hosting - retail	0,3
bartending	3,7	klantenservice	0,3
housekeeping	3,4	orderpicker	0,2
verkoper	3,2	magazijnhulp	0,1
barista	2	training	0,1
hosting - hospitality	1,4	straatverkoper	0,1
sitecrew - hospitality	0,8	roomservice	0
magazijn-medewerker	0,5	productpromotie	0

Aangeboden werk in percentages (bron: Temper, bewerking FNV)

Werken in de bediening, in de spoelkeuken of als orderpicker is nooit zelfstandig. Het gebeurt per definitie onder leiding van iemand die aanwijzingen geeft over hoe je het werk moet uitvoeren en in welk tempo. Een Temperaar vertelde ons over de aard van zijn werk:

*'Als je aankomt bij een klus word je meestal ontvangen door de manager of de supervisor die vertelt wat je moet gaan doen. Verder word je vooral aangestuurd door het vaste personeel dat daar in dienst is.'*

*'Je krijgt bijvoorbeeld een mise-en-place lijst waarop staat welke voorbereide werkzaamheden verricht moeten worden. Op deze lijst staat wat gemaakt moet worden, welke ingrediënten daarin moeten en in welke hoeveelheid.'*

Eigenlijk is alleen bij de functie van zelfstandig werkend kok voor te stellen dat het om werken als een echte zelfstandige gaat. Koks brengen tenminste nog vaak hun eigen materiaal mee, de messen. Maar zelfs wanneer je bent binnengehaald als zelfstandig werkend kok, blijkt er meestal in de keuken een lijstje te hangen met wat je moet klaarmaken en hoe: koken met het kookboek van de baas.

Een via Temper werkende zelfstandige kok vertelde:

*"Nou ja, zelfstandig? Als ik de carpaccio niet snijd zoals de chef-kok wil, kan ik opsodemieteren."*

### 3. TEMPERAARS BEPALEN NIET ZELF HUN WERKTIJDEN

Als zelfstandig ondernemer word je aangenomen om een opdracht uit te voeren en maak je zelf uit op welk tijdstip je dat doet. Op de website van Temper staan in de advertenties de begintijd en de eindtijd van de klussen vermeld. Als Temperaar weet je dus in principe hoe lang de shift duurt als je je ervoor aanmeldt. Maar er wordt van je verwacht dat je eerder komt 'voor de briefing' over wat je moet gaan doen en hoe je de aanwezige apparatuur moet bedienen.

*Het is voor opdrachtgevers heel belangrijk dat je minimaal 15 minuten voordat je klus begint aanwezig bent. Dan heb je genoeg tijd om je om te kleden en de briefing te ontvangen. Tijdens het uitschekken geeft de opdrachtgever aan of je op tijd was. Dit verschijnt op je profiel in de vorm van een opkomstpercentage.*

Uitleg over op-tijd-percentage op je profiel (bron: website Temper)

Ook moet je soms doorwerken als de afgesproken shift formeel voorbij is.

*De tijden staan vrijwel vast voor een dienst. Het is echter wel de bedoeling dat het werk af is voordat je klaar bent. De Teamleider zal aangeven wanneer je dienst is afgelopen.*

Instructie bij werk in de logistiek (bron: website Temper)

Een Temperaar vatte het als volgt samen:

*"Je moet beschikbaar zijn zonder dat je ervoor betaald wordt."*

### 4. TEMPERAARS MOETEN ZICH HOUDEN AAN KLEDINGVOORSCHRIFTEN

Als zelfstandig ondernemer staat het je vrij hoe je je kleedt, al zal je bij een opdracht buitenshuis uit jezelf meestal wel zorgen voor een representatief uiterlijk. Op de website van Temper staan in advertenties regelmatig kledingvoorschriften.

*Afgetrapte schoenen zijn niet toegestaan  
Petten en mutsen zijn niet toegestaan  
Dames dienen rode lipstick en een zwarte panty mee te nemen*

Vereisten in een advertentie voor de bediening (bron: website Temper)

Bedrijven geven soms heel precies aan wat ze verwachten:

*Heb jij geen kleding van Diesel om in te werken? Zorg er dan voor dat je (nette) zwarte kleding zonder merklogo aan hebt.*

Kledingvoorschrift Diesel shop in shop Amsterdam (bron: website Temper mei 2020)

Zelfs voor werken in een spoelkeuken zagen we dat een zwart T-shirt als werkkleding verplicht werd gesteld.

### 5. TEMPERAARS KUNNEN GEEN VERVANGER STUREN OF AANWIJZEN

Wanneer je als zelfstandig ondernemer door ziekte je verplichtingen niet kunt nakomen, zoek je zelf iemand die de klus voor je kan klaren. Je kiest iemand die je waardeert en vertrouwt, omdat je wilt dat de opdrachtgever over je vervanger net zo tevreden zal zijn als over jou. Wanneer je als Temperaar moet afzeggen terwijl de annuleringsstermijn verstreken is, ben je niet vrij in het regelen van een vervanger. Je bent verplicht om dat via het platform te laten verlopen: je moet de klus op de website openzetten. Temper bepaalt wie de opdracht kan zien. Als één persoon zich meldt, wordt diegene jouw vervanger; als meer mensen zich melden, moet jij één van hen aanwijzen. Op deze manier zit Temper er steeds weer tussen, zodat ze ook commissie kunnen opstrijken. De beoordeling van je vervanger komt vervolgens wel bij jou terecht.

Temperaars vertellen:

*"Wat ik niet fair vind, is dat een vervanging die ik regel, een rating krijgt die zichtbaar is bij mij. Je kunt nooit weten of die persoon 100% perfect is."*

*'Ook als ik ziek ben, moet ik zelf voor vervanging zorgen. Als het niet lukt om een vervanger te vinden of je komt niet opdagen bij de klus, word je profiel geblokkeerd en moet eerst een boete worden betaald van € 100,-. Dit is mij één keer gebeurd.'*

### 6. TEMPERAARS KUNNEN NIET ZELF DE BETALING REGELEN

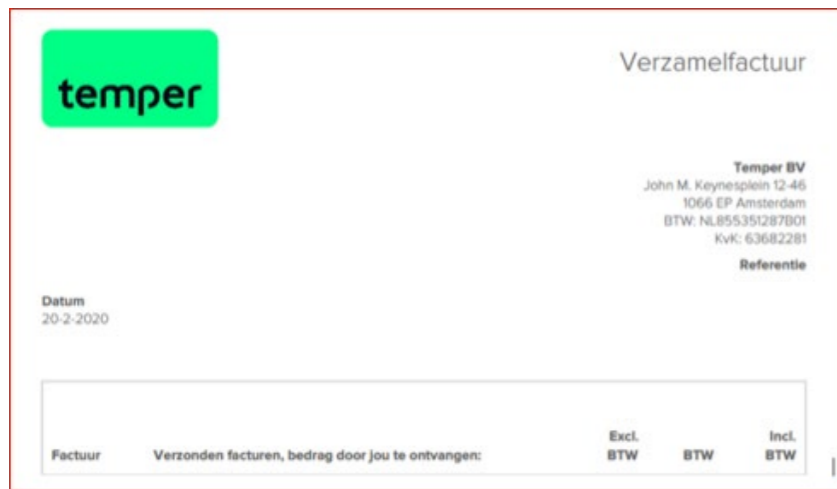
Als zelfstandig ondernemer dien je zelf je factuur in bij je opdrachtgever. Als je via Temper gaat werken, moet je ervoor tekenen dat alle betalingen via Finqle lopen.

**3. Factoring**  
**3.1 Overdracht Opdrachtvorderingen**  
*Gebruiker besteedt het debiteurenrisico uit en verkoopt al zijn bestaande en toekomstige Opdrachtvorderingen aan de factoringmaatschappij Finqle B.V., gevestigd te 1033 NN Amsterdam, Klaprozenweg 75H ("Finqle") overeenkomstig de tussen hem/haar en Finqle gelijktijdig met deze Gebruikersovereenkomst gesloten verkoopovereenkomst ("Verkoopovereenkomst")*

Bepaling uit de algemene voorwaarden van Temper (bron: website Temper)

Finqle is een factoringmaatschappij die vlak voor Temper is opgericht en Temper als enige grote klant heeft. Net als Temper werkt Finqle geheel digitaal en presenteert het bedrijf zich als een moderne manier van factuurafhandeling.

Temper werkt met een zogenaamd 'zelf-factureringsmodel'. Na een klus meld je via de app hoeveel je gewerkt hebt. De opdrachtgever moet hierop een akkoord geven. Daarna dient Temper namens jou een factuur in, waarop de mededeling staat: *"Temper en de Freelancers maken gebruik van factoring. In verband daarmee zijn de vorderingsrechten van (de vrije gedeelten van) deze verzamelfactuur overgedragen (verkocht en gecedeerd) aan Finqle B.V. te Amsterdam. Deze verzamelfactuur kan uitsluitend bevrijdend worden betaald aan Finqle B.V."*



Factuur die Temper verstuurt namens degene die gewerkt heeft

De opdrachtgever betaalt aan Fingle en die betaalt aan jou. Je kunt niet zelf bij de opdrachtgever aan de bel trekken als die in gebreke blijft, alle betalingscontact moet via Temper en Fingle lopen. Uiteraard verdient ook Fingle hieraan.

### **CONCLUSIE: TEMPERAARS ZIJN UITZENDKRACHTEN**

Temperaars kunnen niet werken wanneer ze willen, maar alleen als er werk is en ze worden uitgekozen om te komen werken. Temper bemiddelt daarbij via de website. Temperaars moeten tijdens het werk gewoon doen wat er gezegd wordt en van vrije vervanging is geen sprake. Het type werk leent zich ook niet voor zelfstandig ondernemerschap. De betalingen verlopen via Temper. Al met al weinig tekenen van zzp-schap en veel overeenkomsten met uitzendkrachten.

### **CORONA CRISIS BEVESTIGT DAT TEMPERAARS GEEN ZELFSTANDIGEN ZIJN**

Half maart 2020 moest de horeca geheel sluiten vanwege corona-crisis maatregelen van de overheid. Daarnaast kwam er een pakket aan steunmaatregelen voor bedrijven, om lonen door te kunnen betalen en voor zelfstandigen. Al snel werd duidelijk dat de steunmaatregelen voor zzp'ers niet open stonden voor de meeste Temperaars. Nu kon de overheid wel opeens scherp formuleren wanneer je een echte zelfstandige bent: je moet ingeschreven zijn bij de Kamer van Koophandel en je moet minimaal 1225 uur per jaar werken. De meeste Temperaars voldoen niet aan die voorwaarden. Een btw-ID en btw-nummer kun je ook zonder inschrijving bij de Kamer van Koophandel krijgen, zoals de website van Temper uitlegt.

#### **Btw-ID**

*Een btw-ID kan je ook krijgen als je niet verplicht bent om je in te schrijven bij de Kvk. Via het OSO-formulier (Opgaaf Startende Onderneming) vraag je gratis een btw-ID aan. Als de belastingdienst jouw aanvraag goedkeurt, ontvang je per post een btw-ID en btw nummer. Of je een Kvk-nummer nodig hebt, hangt af van hoe vaak je via ons platform gaat werken. Check de precieze definitie die de Kvk en de Belastingdienst hanteren op de volgende websites:*

*Belastingdienst: Ondernemer voor de omzetbelasting  
Kamer van Koophandel: Wanneer heb ik een onderneming?*

Advies en antwoorden van het Temper-team (bron website Temper)

Sinds half maart is op de site van Temper duidelijk de verschuiving naar andere sectoren dan horeca te zien. Eind 2019 heeft Temper al aangekondigd haar activiteiten ook te willen uitbreiden naar de logistiek, met de verwachting de omzet te verdubbelen. Door het wegvallen van de opdrachten in de horeca zal het verdubbelen moeilijk worden, maar de inzet in de logistiek is booming. De vraag naar magazijnbediendes en orderpickers in de 'doorwerksectoren' is aanzienlijk. En ook geen zelfstandig werk.

Vanwege de coronacrisis staan de veelal jonge Temperaars nu in de kou. Ze kunnen geen aanspraak maken op het vangnet voor werknemers, de NOW (noodpakket overbrugging werkzekerheid), want die moet worden aangevraagd en uitbetaald door je werkgever. Grote uitzendbureaus als Randstad en USG hebben de NOW-regeling wel aangevraagd. Op die manier konden hun uitzendkrachten in deze crisis toch loon krijgen, ook al was er even geen werk. Dat was belangrijk voor die mensen, maar ook voor ons allemaal. Op die manier konden ook uitzendkrachten gewoon hun boodschappen blijven doen en kon de economie nog enigszins blijven draaien. De zzp'ers van Temper waren aan hun lot overlaten. Er was geen enkel vangnet. Vaak ook de bijstand niet, want die is voor studenten beperkt toegankelijk. Het enige wat erop zat was hun studielening verruimen en vaak was ook dit niet genoeg. Dit geeft een valse start aan het begin van je leven. Dit is het gevolg van het afwentelen van werkgeversrisico's op de Temperaars. Als Temper zijn verantwoordelijkheid had genomen, dan had de crisis niet zo diep hoeven toeslaan. Nu is er geen enkele inkomenszekerheid voor de Temperaars. Dit moeten we voor de toekomst beter regelen.

## INTERVIEW

# 'TEMPER WIL GELD VERDIENEN AAN ONS, DAN MOETEN ZE OOK VERANTWOORDELIJKHEID DRAGEN'

### Pauline, werkt sinds 2017 via Temper als zelfstandig werkende kok

Pauline had na een jaar werken bij Temper een mooi netwerk van min of meer vaste opdrachtgevers opgebouwd waardoor ze, als ze wilde, elke dag via Temper aan de slag kon. 'Ik werk als zelfstandig kok en had altijd wel werk. Temper werkt met flexpools, dat is een netwerk van opdrachtgevers die graag met je werken. Ik zat in ongeveer dertig flexpools. Maar Temper veranderde eenzijdig de regels. Het aantal flexpools waar je in mocht zitten werd beperkt, tot acht. Daar heb je dan hard voor gewerkt.' Ze wordt nog steeds boos als ze daaraan terugdenkt.

*'Het verlagen van het aantal flexpools voelde als vrijheidsberoving'*

Pauline meldde zich in 2017 aan bij Temper. Met flink wat managementervaring in de horeca wilde ze weleens wat anders. 'Ik wilde meer operationeel werk doen en mijn eigen tijd kunnen indelen. In het begin dacht ik, dit is leuk. Ik kon met ze bellen en zaken bespreken. Ze gaven me in het begin echt het gevoel dat ze er voor je zijn, ze waren behulpzaam, begaan en ze kenden je naam. Maar toen het drukker werd, en er veel werk was werd je snel afgedaan en was het onmogelijk om in contact te komen als je vragen had. Op een gegeven moment moest je gewoon wachten of ze je wel of niet terugbelden. Ze zijn zo gegroeid, het is allemaal veel onpersoonlijker geworden. Maar je gaat erin mee omdat je anders niet meer via Temper kunt werken. Ze willen wel geld verdienen aan ons maar geen service of back up steun bieden. Ze moeten verantwoordelijkheid dragen.

Pauline vertelt dat ze sinds de coronamaatregelen een mail van Temper heeft gehad. In die mail liet het platform weten dat ze voor de Temperaars aan de slag zouden gaan en ervoor zouden zorgen dat er een soort vangnet komt. 'Ik heb daar nooit meer iets van gehoord, er zijn zoveel mensen die via hen werken, ik vind dat ze daar zorgvuldiger mee om hadden moeten gaan.'

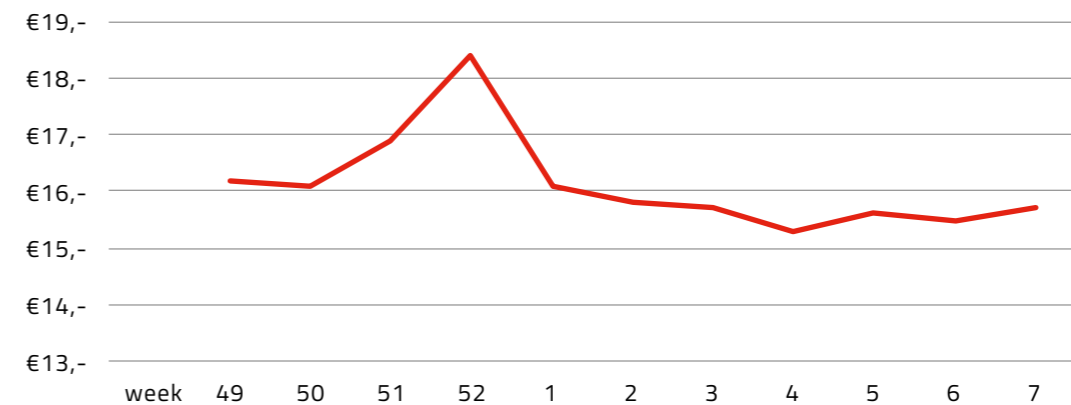
Vrijheid was een belangrijke reden voor Pauline om via Temper te gaan werken. 'Je bent zelfstandig en dan moet je zelf ook dingen regelen, maar het moment dat ze het aantal flexpools waar je in mocht zitten verlaagden voelde als vrijheidsberoving. Het was mijn vrijheid, zoveel restaurants en hotels waar ik makkelijk kon werken. Die afwisseling maakte mijn werk ook leuk, je zit niet telkens naar dezelfde menukaart te kijken.'

## 3. WERKEN VIA TEMPER

Op het eerste gezicht lijkt werken via Temper een goede oplossing als je snel geld wilt verdienen en je vrijheid wilt behouden door flexibel te werken. Temper presenteert hogere tarieven per uur dan de uurlonen via uitzendbureaus of in loondienst. In werkelijkheid liggen de gemiddelde tarieven van Temper een stuk lager dan dat ze op hun site zetten en is er een stuk minder vrijheid door de controle die Temper uitvoert.

### GEMIDDELTE TARIEVEN TEMPER

Op de homepage van Temper springt het lokkertje direct in het oog: "Verdien gemiddeld € 17,- per uur." Maar wie naar het aangeboden werk kijkt, ziet vaak lagere tarieven. Volgens onze berekening ligt het aangeboden uurtarief gemiddeld 12% lager, rond de € 15,30.



Gemiddelde beloning december 2019-februari 2020 (bron website Temper, bewerking FNV)

Bij de bovenstaande afbeelding is een piek in de beloning te zien in de weken rondom kerst en oud & nieuw. Dat zijn traditioneel heel drukke weken, zeker voor horeca en detailhandel. Dan zijn er meer tijdelijke vacatures en meer vraag leidt tot hogere beloning om mensen te werven.

## Tarieven per functie

Op de website van Temper staat een overzicht van de gemiddelde tarieven voor de verschillende functies.

Als zelfstandig werkende kok verdien je duidelijk meer dan als je in de garderobe werkt.

In de maanden juli 2019 (hoogseizoen) en januari 2020 (laagseizoen) namen we een steekproef uit de advertenties voor elke functie. Met tussenpozen van een week verzamelden we alle aangeboden klussen voor de daaropvolgende twee weken. Als we voor dezelfde shift op meer momenten advertenties aantreffen, noteerden we het hoogste aangeboden tarief, zodat we ook eventuele tussentijdse verhogingen meenamen. Op deze manier kwamen we tot het volgende:

Gemiddelde Tarieven per functie

	<b>Belooft door Temper</b>	<b>Gemiddelde tarieven aangeboden</b>	<b>Tarieven na aftrek kosten Fingle</b>	<b>Vershil in euro's</b>	<b>Vershil in percentage</b>
barista	18,70	16,50	16,02	2,68	14%
bartending	17,10	15,79	15,33	1,77	10%
bediening	17,90	15,99	15,52	2,38	13%
catering	17,20	15,79	15,33	1,87	11%
garderobe	16,00	14,34	13,92	2,08	13%
hosting	15,90	14,51	14,09	1,81	11%
housekeeping	20,00	16,79	16,30	3,7	19%
hulpkok	19,10	17,88	17,36	1,74	9%
schoonmaak	16,40	14,53	14,11	2,29	14%
sitecrew	16,00	14,73	14,31	1,69	11%
zelfstandig kok	25,30	23,13	22,46	2,84	11%
Gemiddelde	18,15	16,36	15,89	2,26	12%

Een Temperaar vertelde ons:

*'Als ik als zzp'er werk via een koksbemiddelingsbureau verdien ik € 28,50 per uur. Bij Temper moet je blij zijn als je als zelfstandig werkend kok € 20,- per uur verdient en dan moet je echt heel veel geluk hebben. Gemiddeld werk ik voor € 17,- per uur bij Temper.'*

## Laagste tarieven

Ook keken we naar de laagste tarieven waarvoor klussen in bepaalde categorieën op de website van Temper werden aangeboden. Daaruit komt naar voren dat in bijna alle categorieën het minimale tarief €13,- per uur is. Wanneer zich voldoende mensen voor shifts tegen dit minimumtarief aanmelden, zullen opdrachtgevers geen reden zien om een hoger tarief aan te bieden.

Laagste tarieven per functie

	<b>Belooft door Temper</b>	<b>Laagst aangeboden tarief</b>	<b>Tarieven na aftrek kosten Fingle</b>	<b>Vershil in euro's</b>	<b>Vershil in percentage</b>
barista	18,70	14,00	13,59	5,11	27%
bartending	17,10	13,00	12,62	4,48	26%
bediening	17,90	13,00	12,62	5,28	29%
catering	17,20	13,00	12,62	4,58	27%
garderobe	16,00	13,00	12,62	3,38	21%
hosting	15,90	13,00	12,62	3,28	21%
housekeeping	20,00	16,00	15,54	4,46	22%
hulpkok	19,10	16,00	15,54	3,56	19%
schoonmaak	16,40	13,00	12,62	3,78	23%
sitecrew	16,00	13,00	12,62	3,38	21%
zelfstandig kok	25,30	17,50	16,99	8,31	33%
Gemiddelde	18,15	14,05	13,64	4,51	25%

Laagste tarieven aangeboden werk (bron website Temper, bewerking FNV)

## JE HOUDT MINDER OVER

### Kosten voor snelle uitbetaling

De tarieven die je als Temperaar krijgt, vallen sowieso lager uit als je kiest voor uitbetaling in 3 tot 5 werkdagen na het akkoord door de opdrachtgever. De betaling loopt via Fingle en die houdt bij de optie directe betaling 2,9% van het factuurbedrag in. De meeste Temperaars nemen de aftrek voor lief, omdat ze snel geld willen hebben.

#### 1. Direct uitbetaald

Bij directe betaling wordt je geld binnen 3 tot 5 werkdagen (na akkoord op je checkout) naar je overgemaakt. Ideaal, aangezien je niet afhankelijk bent van de door de opdrachtgever gehanteerde betaaltermijn. Factoringmaatschappij Fingle schiet het bedrag voor. Deze optie kost je 2,9% van het factuurbedrag.

#### 2. Zodra de opdrachtgever betaalt

Bij deze optie schiet Fingle het bedrag niet voor, maar moet je wachten tot de opdrachtgever heeft betaald. In de meeste gevallen heeft de opdrachtgever na ontvangst van de factuur 14 dagen de tijd om de factuur te betalen. Voor sommige opdrachtgevers geldt een betaaltermijn van 30 dagen. De gemiddelde betaaltermijn die je ziet staan bij het uitchecken, is een indicatie en biedt geen garantie. Het kan gebeuren dat een opdrachtgever niet binnen de afgesproken termijn betaalt of zelfs helemaal niet betaalt, dit is jouw debiteurenrisico. In zo'n geval moet jij dus langer op je geld wachten en weet je nooit precies wanneer het op je rekening staat. Daarom is deze optie gratis.

Informatie over uitbetaling op de website van Temper

Toch gaat de uitbetaling niet zo snel als Temper doet voorkomen. De opdrachtgever heeft namelijk volgens de gebruiksvoorwaarden zeven dagen de tijd om de gewerkte uren in de app te accorderen. Daardoor duurt het vaak minstens een week voor er uitbetaald wordt.

Een Temperaar vertelde ons:

*“Ik kies er altijd voor om te wachten totdat de opdrachtgever betaalt. Je ziet bij het uitchecken welke betalingstermijn er met de opdrachtgever is afgesproken, maar ook binnen welke termijn deze de afgelopen tijd daadwerkelijk heeft betaald. Daar zitten nog weleens gekke dingen tussen. Ik wacht bijvoorbeeld nog steeds op geld van hotel X voor diensten die ik in december heb gedraaid.”*

## Reserveringen vakantie en pensioen

De uurtarieven van Temper lijken op het eerste gezicht hoger te zijn dan de uurlonen van de uitzend- of horeca-cao. Echter is dit geen eerlijke vergelijking. Een werknemer heeft namelijk naast het basisuurloon ook nog extra rechten, zoals vakantiegeld, vakantiedagen, doorbetaling bij ziekte en pensioenopbouw. Van een Temperaar wordt verwacht dat die hiervoor zelf geld reserveert. Sommige Temperaars realiseren zich wat dat betekent:

*“Als ik onderaan de streep iets wil overhouden en pensioen wil kunnen opbouwen en vakantiegeld, dan moet ik voor minimaal € 20,- aan het werk als zelfstandige”.*

## Zelf geld opzij leggen voor vakantie en pensioen

Om een goede vergelijking te maken tussen kijken we naar welke rechten werknemers hebben bovenop het kale uurloon:

Soort rechten	CAO sector (horeca/schoonmaak/TLN)
Feestdagen	3,95% / 4,42% / 3,48%
Vakantiedagen	10,96% / 11,5% / 10,43%
Vakantiegeld	8,33%
Pensioen	2,6%
Wachtdagregeling	1,16%
Kort Verzuim	0,6%

Tabel 7: rechten van in dienst

Als een Temperaar zelf geld reserveert voor doorbetaalde vakantiedagen, vakantiegeld, feestdagen en pensioen gaat het uurtarief flink omlaag.

## Kosten van een zelfstandige

Daarnaast heeft een zelfstandige normaliter nog extra kosten die we van zijn omzet af moeten trekken, zoals kosten voor materiaal, verzekeringen en kosten verbonden aan het voeren van een ondernemingsadministratie. Typisch voor Temperaars is dat zij nooit eigen materiaal gebruiken en ook geen eigen ondernemingsadministratie voeren. Voor Temperaars resteren wel de kosten verbonden aan extra verzekeringen. Om deze reden gaan wij uit van een lager percentage dan het Ministerie.

Soort Kosten	Gebruikt in vergelijking	Volgens Koolmees
Uren wel werken, geen beloning (administratie, training, zoeken van werk, reistijd etc.)	10%	33%
Vakantiedagen	CAO vakantiedagen + feestdagen	6 weken
Ziekte dagen	2 weken	2 weken
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€2313 per jaar	€2313
Administratie en overige kosten	15%	15%

Tabel 6: kosten van een Temperaar

## Uurtarief na aftrek reserveringen en kosten

Als we alle kosten en reserveringen van het gemiddelde uurtarief van Temper aftrekken dan krijgen we de volgende uurtarieven van Temper:

Soort functie	Uurtarief Temper	uurtarief na aftrek reserveringen en kosten	Uurloon volgens uitzend-cao	Wettelijk Minimumloon
Magazijnmedewerker	€ 15,57	€8,16	€11,40	€9,54
Bediening	€15,52	€7,70	€10,93	€10,05
Schoonmaak	€14,15	€6,85	€11,59	€10,05
Zelfstandige kok	€22,50	€11,61	€13,17	€10,05

Tabel 8: werkelijke vergelijk Temperaar en in dienst

We zien dus dat er niet veel meer overblijft als je als Temperaar dezelfde rechten als werknemers wil hebben. In sommige gevallen duikt dit bedrag zelfs onder het wettelijk minimumloon. Dus wat wordt voorgespiegeld door Temper is een mooi verhaal, maar het hele verhaal is dat je als Temperaar heel veel risico's zelf draagt en juist minder overhoudt dan een werknemer die werkt via een uitzendbureau.

## Aansprakelijkheidsverzekering

Temperaars zijn aansprakelijk voor schade die door hun toedoen ontstaat tijdens een klus. Als ze schade veroorzaken, moeten ze daar dus zelf voor betalen. Ze kunnen (bijvoorbeeld bij Temper!) een aansprakelijkheidsverzekering per shift van bijvoorbeeld vier uur afsluiten en betalen daar dan 30 tot 50 eurocent per uur premie voor.

### 9. Moet ik mij verzekeren?

*Je kan een aansprakelijkheidsverzekering afsluiten via ons platform of zelf erbuiten. Het is niet verplicht, maar we raden het wel aan. Als FreeFlexer ben jij verantwoordelijk voor het vergoeden van eventuele schade die jij maakt op de werkvloer. Deze kosten kunnen behoorlijk oplopen. Denk bijvoorbeeld aan een snijmachine die stuk gaat of een schilderij in de lobby van een hotel die per ongelijk beschadigd raakt.*



Informatie over aansprakelijkheid op de website van Temper

## Overige kosten voor Temperaars

- Temperaars die niet komen opdagen op een afgesproken klus, kunnen een no-show boete krijgen van 100 euro. Totdat je die boete hebt voldaan, blokkeert Temper je profiel en kun je niet intekenen voor nieuwe shifts.
- De Belastingdienst verwacht elk kwartaal omzetbelasting: een ondernemer moet namelijk btw in rekening brengen en die weer afdragen aan de Belastingdienst.
- De Belastingdienst verwacht elk jaar inkomstenbelasting. Bij werk in loondienst zijn de sociale premies al ingehouden op het nettoloon; een zzp'er betaalt die in één keer.

## CONTROLE VAN TEMPER

Het klopt dat mensen via Temper zelf kunnen kiezen wanneer ze willen werken, maar dat betekent niet dat ze zelf kunnen kiezen wanneer ze gaan werken. Dat werk moet er dan namelijk wel zijn, in de juiste omgeving bij de juiste bedrijven op het juiste moment. Er zijn bij Temper heel veel mensen ingeschreven en voor sommige klussen komen er meer dan 50 aanmeldingen. Wie wil werken, kan niet zelf kiezen, maar moet gekozen worden. Inleners kiezen pas laat, dus werkwilligen zitten heel lang in onzekerheid of ze inderdaad kunnen werken.

Orderpicker (middag&avond)			
✓	Mo 18 May 14:00 - 22:45	€ 14.50 p/h	1 open position 36 enrollments
✓	We 20 May 14:00 - 22:45	€ 14.50 p/h	1 open position 36 enrollments
✓	Fr 22 May 14:00 - 22:45	€ 14.50 p/h	2 open positions 39 enrollments
✓	Mo 25 May 14:00 - 22:45	€ 14.50 p/h	1 open position 41 enrollments
✓	Tu 26 May 14:00 - 22:45	€ 14.50 p/h	1 open position 51 enrollments
✓	We 27 May 14:00 - 22:45	€ 14.50 p/h	1 open position 46 enrollments

Aanmeldingen voor aangeboden shifts (bron: website Temper 18 mei 2020)

Temper zelf adviseert mensen om zich voor meer klussen tegelijk op te geven.  
*"Gemiddeld moet je je voor 15 shifts aanmelden om er bij één gekozen te worden."*

Wie voor een klus wordt gekozen, zal daarom vaak de aanmelding voor andere shifts moeten annuleren. Dat kan zonder problemen als je daarvoor nog niet bent aangenomen. Wat er echter ook nog weleens gebeurt, is dat je je een no-show in je profiel krijgt als de opdrachtgever onzorgvuldig is in de afhandeling. Afzeggen als je wel al ergens voor je bent gekozen, is problematisch. Dat moet binnen de annuleringsstermijn die bij een vacature staat, variërend van 24 uur tot 7 dagen (!) van tevoren. Als die termijn voorbij is, moet je zelf zorgen voor een vervanger. Dat is lastig als er je niet veel tijd voor hebt doordat je op het laatste moment ziek wordt of pas heel laat gekozen wordt voor de klus waarop je bleef hopen. Wanneer je geen vervanger vindt, komt er een no-show in je profiel en kun je een boete van 100 euro krijgen.

### CONTROLE TEMPER VIA DE RATINGS

Als er veel aanmeldingen zijn voor een klus, moet de inlener een heleboel profielen beoordelen. In elk profiel staat het opkomstpercentage vermeld.

*Het is voor opdrachtgevers heel belangrijk dat je minimaal 15 minuten voordat je klus begint aanwezig bent. Dan heb je genoeg tijd om je om te kleden en de briefing te ontvangen. Tijdens het uitchecken geeft de opdrachtgever aan of je op tijd was. Dit verschijnt op je profiel in de vorm van een opkomstpercentage.*

*Boven de 89% is de tekst van je percentage zwart. Vanaf 85% en lager wordt het rood waardoor opdrachtgevers je minder snel zullen kiezen. Zorg er dus voor dat je altijd op tijd bent zodat je percentage niet rood wordt.*

Bron: website Temper

Een no-show leidt sowieso tot een lagere rating, ongeacht de reden van het niet verschijnen. In de selectie middels de profielen speelt naast het opkomstpercentage de rating een belangrijke rol. De beoordelingen van eerdere opdrachtgevers worden namelijk onderdeel van iemands profiel en daar baseren nieuwe inleners hun keuze op.

*Wij gebruiken een ratingsysteem op opdrachtgevers meer inzicht te geven in FreeFlexers. Als FreeFlexer ontvang je na afloop van je shift een beoordeling. De rating loopt van 1 tot 5 sterren.*

*1 = slecht, 2 = onvoldoende, 3 = redelijk, 4 = goed, 5 = uitstekend*

Bron: website Temper

Dat lijkt een redelijk systeem, maar het is voor een werker onduidelijk waarop een beoordeling gebaseerd is. Iemand kan zomaar kelderden in de rating als iets de opdrachtgever niet aanstond, terwijl diegene zich nergens van bewust is.

*Ik ben het niet eens met de rating die ik heb gekregen. Wat nu? Wij raden 't af om contact op te nemen met de opdrachtgever. Wanneer een opdrachtgever zich niet meer vrij voelt in het geven van een beoordeling, werkt het ratingsysteem niet. Heb je echt het idee dat er een fout is gemaakt? Mail de opdrachtgever dan rechtstreeks.*

*Het uurtarief en de vereiste vaardigheden van een functie hebben veel invloed op de beoordeling. Hou er rekening mee dat opdrachtgevers niet zomaar strooien met 5-sterrenratings en dat 1 of 2 sterren niet meteen onvoldoende betekent.*

Bron: website Temper

### CONTROLE TEMPER VIA SANCTIES

Op verzoek van een opdrachtgever kan Temper een shift toewijzen. Dan zoekt het algoritme de beste beschikbare Temperaar voor de shift. Hierin speelt de rating een grote rol.

*2. Ga voor de perfecte match  
 Selecteer de FreeFlexer met het ideale profiel op basis van vaardigheden, beoordelingen en het opkomstpercentage. Je kan ook ons systeem de beste optie voor jou laten kiezen.*

Website Temper over stappen voor opdrachtgevers

Ook kan Temper mensen uitsluiten van werk. Temper blokkeert profielen van mensen, waardoor zij niet kunnen werken. Dit gebeurt bijvoorbeeld als ze een boete hebt uitstaan omdat ze volgens het systeem niet zijn komen werken. Temperaars voelen zich dan gedwongen om die boete maar te betalen, omdat ze anders helemaal hun werk kwijt zijn.

*'Uiteindelijk heb ik ervoor gekozen de boete van € 100,- maar te betalen. Anders kon ik mijn profiel niet meer gebruiken.'*

De reden voor de boete en de blokkade hoeft niet eens waar te zijn; een opdrachtgever kan ten onrechte een no-show ingevoerd hebben.

Een Temperaar vertelde ons:

*"Ik vind het sowieso tekenend dat als wij niet komen opdagen er gelijk een boete wordt uitgedeeld zonder mogelijkheid tot communicatie en dat als een opdrachtgever annuleert, wij een bericht krijgen dat als het niet in "goed overleg" (ze mogen een berichtje typen in de annulering e-mail) is gebeurd, je kan claimen. Dit geeft je sterk het idee dat je de relatie met de opdrachtgever op de proef stelt als je het zou doen."*



Ook als ze wel zijn komen werken, kiest Temper voor de 'opdrachtgever' en tegen de Temperaars. Het verwijderen van een no-show is voor werkers zelf niet mogelijk. Temper is daar heel helder over op de website. Het openstellen van een profiel kan lang duren. Al die tijd kun je niet werken. Ook als je niks verkeerd hebt gedaan. De boete van 100 euro voor een no-show werd vroeger door Temper zelf geheven. Toen Temper besepte dat dit leek op werkgeverschap, heeft het de opdrachtgevers de mogelijkheid gegeven om de boete op te leggen. Temper adviseert daar actief over, int zelf die boete en betaalt die na 30 dagen door.

### TERUG NAAR DAGLONERS?

Werken als het je uitkomt, is alleen mogelijk wanneer inleners je graag kiezen. Daarvoor is een hoge rating behulpzaam, maar het zegt niet alles. Oudere Temperaars geven aan dat er ook sprake is van leeftijdsdiscriminatie op het platform en zij moeilijker aan een klus te kunnen komen:

*"Door mijn leeftijd word ik weinig gekozen. Dat vind ik jammer."*

Met een groot reservoir aan aanmeldingen waaruit een inlener kan kiezen, lijkt de tijd van de dagloner teruggekomen. Vroeger stonden de werklui op de markt te wachten tot de boeren de sterkste landsknechten van de dag kwamen uitkiezen. Tegenwoordig vindt precies hetzelfde plaats, alleen gebeurt dit nu achter gesloten deuren op de digitale snelweg.

### WAT Zouden DE TEMPERAARS KUNNEN CLAIMEN?

We hebben al kunnen lezen wat een Temperaar nu precies overhoudt aan het uurtarief van Temper als zijzelf ook alle rechten inkopen die een werknemer heeft en de extra kosten van ondernemerschap van het tarief afhalen. We zagen dat je dan uit kan komen op een uur-inkomen dat lager ligt dan WML.

De cao voor uitzenden is een minimum-cao. Dat betekent dat positief afwijken, is toegestaan. Omdat in het uurtarief elementaire cao-elementen niet zijn verwerkt, kunnen we er vanuit gaan dat wat Temper betaalt niets meer is dan een basis uurloon. En een cao-loon behelst meer dan dat. Temperaars zouden bij Temper een claim kunnen indienen voor het nabetalen van cao-rechten. Hoe groot zou die claim dan kunnen zijn?

In de onderstaande tabel staat hoeveel Temper nu betaalt aan een fulltime Temperaar per maand en hoeveel Temper moet betalen op grond van de uitzend-cao voor de genoemde. Ook staan er de percentuele verschillen hiertussen.

Soort functie	Temper betaalt	Loon volgens uitzend-cao	Percentuele verschil
Magazijnmedewerker	€2.700	€4.947	84%
Bediening	€2.555	€4.525	77%
Zelfstandige Kok	€3.710	€6.645	79%
Schoonmaak	€2.330	€4.425	90%

Tabel 11: claim per maand per Temperaar

Per individuele Temperaar op fulltime basis kan er dus een behoorlijke claim worden ingediend. Als we dit omrekenen naar het totaal aantal klussen dat Temper op jaarbasis bemiddelt, ziet het er zo uit:

Categorie	Geschatte klussen per jaar	Totale omvang navordering
Magazijnmedewerker	4110	€137.850
Bediening	44394	€1.515.750
Schoonmaak	16014	€663.100
Zelfstandige kok	10074	€498.650

Tabel 12

Dit is uitgewerkt voor 4 soorten functies. Het voert te ver om deze berekening uit te voeren voor alle klussen. Gemiddeld is de claim per klus €38. Temper stelt 8000 klussen per week en 2,5 miljoen uur per jaar, dan kom je uit op 2,5 miljoen uur / (8000 klussen x 52 weken) = 6 uur per klus gemiddeld. Dus 38/6 = €6,33 per klus uur. € 6,33 x 2,5miljoen = **€ 15.833.333**.

## INTERVIEW

# 'WERKEN VOOR TEMPER LIJKT PRIMA, TOTDAT JE EEN DAG ZIEK BENT'

### Tommer (20) studeert sociale geografie en planologie in Utrecht en werkt sinds september 2018 via Temper.

Tot augustus 2019 werkte hij bijna fulltime voor het platform. 'Ik had een tussenjaar en via Temper kon ik werken wanneer ik dat wilde, dat was perfect voor mij. Totdat ik een keer een dag ziek was of zoals nu met corona. Dan heb je helemaal niets.'

De voornaamste reden voor Tommer om bij Temper te werken was dat hij zo meer verdiende dan wanneer hij hetzelfde werk deed via een uitzendbureau. Dat hij dan niet automatisch verzekerd was bij ziekte of als bijvoorbeeld schade veroorzaakte, dat vond hij in eerste instantie niet zo'n probleem. 'Ik had daar wel over nagedacht, maar het ging altijd wel goed. Totdat ik me een keer ziek meldde omdat ik 's-ochtends wakker werd en

me echt niet goed voelde en niet kon werken. De shift startte om tien uur in de ochtend en als je dan om acht uur in de ochtend vervanging moet regelen dat lukt gewoon niet.'

#### Account geblokkeerd

Het account van Tommer bij Temper werd direct geblokkeerd en die blokkade ging er pas vanaf als hij de boete van honderd euro had betaald. 'Er was geen overleg mogelijk. Ik was niet komen

opdagen en dus kreeg ik zonder pardon een boete. Ze zeiden nog wel dat ze het vervelend voor me vonden maar ik moest toch gewoon betalen. Ik ben toen wel gaan nadenken, want als dat nog een keer gebeurt is dat niet fijn. Het is wel zo fijn dat je je ziek kunt melden als je ziek bent zonder dat soort vervelende gevolgen. Als je ziek bent wordt je keihard onderuit geschopt.'

#### Rating

Temper werkt met ratings. Zodra je hebt gewerkt krijg je een beoordeling tussen de één (laagste) en vijf (hoogste). Als je een lager rating hebt dan is het lastig om nog klussen te krijgen. Tommer had daar zelf niet zo'n last van maar vertelt dat als je net start en dan een keer een vier krijgt of een drie het wel lastig is om

aan werk te komen. Bovendien is het niet altijd duidelijk waarop je beoordeeld wordt. 'Ik had veel gewerkt via Temper en een rating van vijf. Soms kreeg ik opeens een drie, terwijl ik zelf vond dat ik goed had gewerkt.' 'We deden hetzelfde werk' Tommer werkte vooral in de bediening, hij nam bestellingen op en serveerde drankjes. Ook werkte hij bij hotels 'Dat had je een groepje van tien mensen van het uitzendbureau en vijf mensen van Temper. Maar we deden exact hetzelfde werk.' Omdat hij weer fulltime studeert werkt hij minder voor Temper en sinds de coronacrisis is het werk helemaal gestopt. Hij werkt nu wel af en toe via een uitzendbureau en heeft gesolliciteerd bij een supermarkt.

## 4. WAT KOST TEMPER ONS ALS MAATSCHAPPIJ?

Uitzendbureaus dragen belastingen en premies af aan de overheid. Zo bouwt een werknemer een verzekering op tegen arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Ook worden uit de belastingen alle dingen betaald die we met z'n allen moeten betalen, zoals onderwijs, zorg en infrastructuur. Temper betaalt geen premies en belastingen door de schijnconstructie die zij bedacht hebben. Ook betaalt Temper geen pensioenpremies en bouwt de Temperaar geen pensioen op. Veel van de sociale vangnetten die wij met elkaar in Nederland hebben bedacht, steunen echter op solidariteit: iedereen betaalt een stukje mee, zodat wanneer je het ongeluk hebt om ontslagen te worden of ziek wordt of het geluk dat je heel oud wordt, je wel kan terugvallen op een vangnet. Dit kost de overheid, en ons dus allemaal, geld.

Op het eerste gezicht lijkt het dat een Temperaar net zoals alle werkenden belasting betalen en meebetalen in de zorgverzekeringswet (ZVW). Dit klopt echter niet, door fiscale constructies en aftrekposten betaalt een Temperaar minder inkomstenbelasting en is de bijdrage aan de ZVW ook lager dan de collega's in dienst. In het onderstaande tabel is een schatting gemaakt van hoeveel premies, belastingen en de pensioenfondsen mislopen door Temper.

	Temper	Volgens uitzend-cao	Vershil
Premies en belastingen	€ 4.787.600	€ 21.145.200	€ 16.357.600
Pensioen	€ 0	€ 1.804.400	€ 1.804.400
Totale kosten	€ 4.787.600	€ 22.949.600	€ 18.162.000

Tabel 9: de kosten voor de maatschappij

In totaal kost de constructie die Temper toepast per jaar de Nederlandse staat dus ruim € 18 miljoen.

Door zich op te stellen als platform dat als prikbord fungeert voor zzp'ers ontloopt Temper het werkgeverschap en daarmee de kosten en risico's die normaal voor werkgevers zijn. Ons socialezekerheidsstelsel als vangnet voor zieke, werkloze of arbeidsongeschikte mensen is erop gebaseerd dat werkgeverspremies afdragen voor elke werkende. Daarnaast hebben werkgevers zich ook te gedragen als goed werkgever: doorbetalen als er geen werk is en als iemand ziek wordt. Door de gekozen constructie heeft Temper zelf deze kosten en risico's niet maar liggen die bij de Temperaars.

## 5. AANBEVELINGEN

### SNELLE GROEI ONZEKER WERK

Het ontlopen van werkgeverskosten en -risico's is de laatste jaren sterk gegroeid, zozeer dat kostenreductie het nieuwste ondernemersmodel lijkt. Het is een belangrijke oorzaak van de sterke flexibilisering van de arbeidsmarkt en de verzwakking van de positie van werkenden. Over de gevaren hiervan en de hiermee samenhangende gevolgen voor de sociale welvaartstaat is inmiddels een flink aantal rapporten verschenen met waarschuwingen tegen deze negatieve spiraal op de arbeidsmarkt en voorstellen om het anders aan te pakken.<sup>5</sup> Platforms versnellen de negatieve spiraal door te werken met freelancers of wat zij zelfstandigen noemen. Voor zowel platforms als opdrachtgevers betekent het verplaatsen van de werkgeversrisico's en de kosten van de werknemersverzekeringen naar de werkers een flinke besparing.

In november 2018 bracht ING een scenarioanalyse uit waaruit blijkt dat platforms niet alleen zeer snel groeien, maar dat die groei nog in een versnelling kan komen zodat binnen een aantal jaren het aantal zelfstandigen kan verdubbelen.<sup>6</sup>

We hebben uitgelegd en laten zien dat Temper een uitzendbureau is. Ze bemiddelen net als andere uitzendbureaus flexibele medewerkers naar werk bij verschillende inleners. De Temperaars werken onder leiding en toezicht van de inlener voor een vooraf afgesproken uurloon. De reden dat Temper met zzp'ers werkt, is dat het veel goedkoper is. Zo kunnen zij zich bij een markt die toch al bolstaat van de concurrentie invechten met het durfkapitaal dat zij ophalen bij investeerders.

### KWETSBAAR HARDE WERKERS

Tijdens de Coronacrisis bleek hoe kwetsbaar de Temperaars zijn: ze hadden geen buffer op kunnen bouwen, zoals echte ondernemers dat wel hadden gedaan. En er was geen noodmaatregel waarop zij konden terugvallen: Temper had geen NOW aangevraagd, zoals grote uitzendbureaus dat wel hadden gedaan en ze konden ook bij de overheid niet door als echte zzp'er. Dus ook op dat vangnet konden zij niet terugvallen. Wat overbleef was de Bijstand, omdat de WW niet toegankelijk was omdat daar geen premies voor waren afgedragen. En studenten hadden helemaal het nakijken: zij komen niet zomaar in aanmerking voor de bijstand en moesten bij lenen, bij de overheid, bij ouders of bij vrienden. Dit is niet zoals wij met z'n allen het vangnet hadden bedoeld. Het vangnet is juist bedoel voor onzekere werkers die lastig een eigen buffer op kunnen bouwen. En nu door toedoen van Temper onbereikbaar voor de harde werkers van Temper.

### CONCRETE AANBEVELINGEN

Om platforms als Temper aan te pakken is het volgende nodig:

- De regels die er zijn rondom zzp moeten worden nageleefd door de Belastingdienst. Het 'moratorium' op de handhaving van de wet DBA moet per direct worden stopgezet.
- De 3 rijbanen van de commissie Regulering van arbeid (Borstlap) moet worden ingevoerd. Daarbij is het uitgangspunt dat iemand een werknemer is, tenzij door platform/werkgever aangetoond dat het om een ondernemer gaat. Alleen voor piek en ziek is er daarnaast nog de uitzendkracht.
- Hierbij kan gekeken worden naar de AB5 wetgeving zoals die is ingevoerd in Californië: een zzp'er kan niet actief zijn in de kernactiviteit van het bedrijf, mag geen enkele vorm van leiding of toezicht ondervinden en is onafhan-

5 Zie onder andere:

- [In wat voor land willen wij werken?](#) Eindrapport van de Commissie Regulering van Werk, 23 januari 2020
- [Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht](#), WRR rapport nr. 102, 15 januari 2020
- Sociaal Cultureel Planbureau, [De sociale staat van Nederland 2019](#), 10 september 2019

6 Bron: Marieke Blom: ['Platformen kunnen de arbeidsmarkt drastisch veranderen'](#) (website ING, 28 november 2018)

kelijk en zelfstandig een bedrijf begonnen van dezelfde aard als waarmee de verrichte arbeid te maken heeft.

- Er moet standaard gekeken worden naar de aard van het werk: of het überhaupt zelfstandig gedaan kan worden afgescheiden van de rest van de organisatie. Als dit niet het geval is, zijn het automatisch werknemers. Denk aan de zelfstandige afwondernemer. Dat moet kraakhelder worden om de uitzendbranche ook eerlijk te kunnen houden.
- Indien deze situatie zich voordoet in een driehoeksrelatie, zoals bij Temper het geval is, dan is het uitzendregime van toepassing, omdat er feitelijk sprake is van ter beschikking stellen van arbeid.
- De Inspectie SZW moet de bevoegdheid krijgen om op eigen initiatief bedrijven als Temper te onderzoeken.
- Overtreden van de WAADI moet beboetbaar zijn met een afschrikwekkende boete, zoals Europa dat voorschrijft in de uitzendrichtlijn

