

NBBU FORM*

#3SEP13

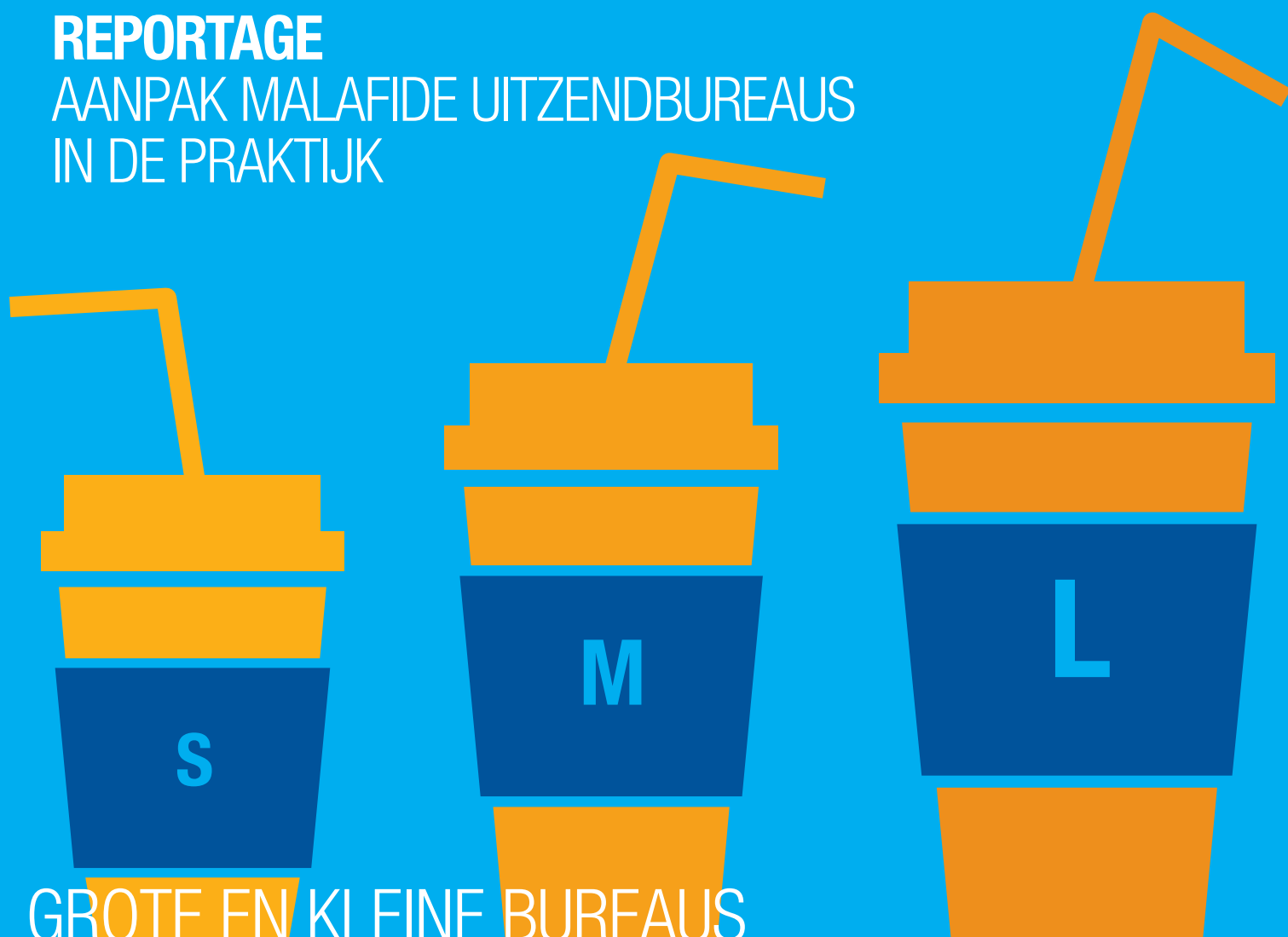
Magazine voor ondernemers in de flexmarkt

BEDRIJFSPORTRET

‘JE KUNT JE NOOIT ACHTER
JE LEEFTIJD VERSCHUILEN’

REPORTAGE

AANPAK MALAFIDE UITZENDBUREAUS
IN DE PRAKTIJK



GROTE EN KLEINE BUREAUS

HOE MAAK JE HET VERSCHIL?

Verbeter uw liquiditeitspositie

Euler Hermes en abcfinance in samenwerking met de NBBU

“Voor uw groeiplannen heeft u financiële ruimte nodig. Dus u wilt zo min mogelijk afschrijven op uw debiteuren en een optimaal debiteurenbeheer voeren. En graag tegen de laagst mogelijke kosten.”

Met onze samenwerking bieden wij, Euler Hermes en abcfinance, specifieke voordelen voor NBBU-leden:

- Debiteuren Risico Scan
- Kredietverzekering en transactiedekking
- Debiteurenbeheer en Incasso
- Factoring
- Detachering voor uw directe ondersteuning

Neem contact met ons op via telefoon 073 - 688 99 99 of e-mail info@eulerhermes.nl.

www.eulerhermes.nl



> INHOUD

FORM #3 SEPTEMBER 2013

6

> ACTUEEL

Groot en klein, hoe maak je het verschil?



10

> REPORTAGE

Aanpak malafide uitzendbureaus in de praktijk



14

> FOTOREPORTAGE

Project Sunrise, de aftrap in beeld



16

> BEDRIJFSREPORT

‘Je kunt je nooit achter je leeftijd verschuilen’

EN VERDER...

4 > NIEUWS & COLUMN

9 > HET GESCHIL

Slim plannen voorkomt dubbele kosten

21 > STELLING

Om 55-plussers aan werk te helpen is een bonus nuttig

25 > Q&A

Nieuw keurmerk voor huisvesting arbeidsmigranten

26 > ESTAFETTE COLUMN

Zijn opdrachtgevers bereid meer te betalen voor ‘het menselijk aspect’?

> COLOFON

FORM is een kwartaaluitgave van de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU).

De NBBU is de belangenbehartiger van 900 professioneel ingestelde uitzend- en bemiddelingsorganisaties, voornamelijk in het mkb-segment van de branche. Het lidmaatschap van de NBBU is een kwaliteitswaarborg voor goed ondernemerschap. NBBU-leden sluiten per jaar 180.000 arbeidscontracten met uitzendkrachten en hebben ongeveer 6.000 vaste medewerkers. Zij moeten beschikken over het SNA-Keurmerk, het keurmerk voor de uitzendbranche. De NBBU sluit cao's af die optimale flexibiliteit bieden; op de juiste toepassing hiervan worden alle NBBU-leden gecontroleerd.

Journalistieke productie en vormgeving:
RedactiePartners, Amsterdam

Eindredactie: Dafna Holtzer

Redactieadres:
Stadsring 171
3817 BA Amersfoort

T 033 476 02 00
F 033 476 02 19

E info@nbbu.nl
I www.nbbu.nl

Druk: Drukkerij Peters, Amsterdam

Uitgever: © NBBU
Overname van de tekst of gedeelten daarvan is toegestaan, mits de titel en de uitgever worden vermeld. Voor overname van foto's en illustraties moeten rechten worden betaald aan de rechthebbenden. U kunt hierover contact opnemen met de uitgever. De inhoud van deze uitgave is met grote zorgvuldigheid samengesteld. Niettemin aanvaardt de uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden.



SUCCESSVOLLE AANPAK MALAFIDE PRAKTIJKEN

De aanpak van malafide praktijken in de uitzendbranche verloopt succesvol. In de keten van uitzendbureau tot inlener zijn tot nu toe 55 bestuursrechtelijke onderzoeken



gestart, waarbij 84 uitzendbureaus en 174 inleners zijn betrokken. In totaal is al voor 3,3 miljoen euro aan boetes en naheffingen opgelegd, zo heeft de Inspectie SZW bekendgemaakt.

Programma AMU

Begin 2012 zijn overheid en brancheorganisaties gestart met een gerichte aanpak van malafide praktijken in de uitzendbranche. Het programma **Aanpak Malafide Uitzendbureaus (AMU)** drijft 'foute' ondernemingen steeds verder in het nauw. Een ontwikkeling die gestalte krijgt dankzij de intensieve samenwerking tussen publieke en private partijen.

Nauwe samenwerking

Deelnemende partijen zijn onder

meer brancheorganisaties (NBBU en ABU), SNCU, gemeenten (zoals Rotterdam, Den Haag en Westland), de Belastingdienst en UWV. Deze **publieke en private partijen** werken nauwer dan ooit samen. Naast een structurele gegevensuitwisseling en alle actiegerichte maatregelen, komen de partijen maandelijks bijeen om hun ervaringen en resultaten te delen. Ook op het terrein van communicatie werken de partijen met elkaar samen. Met als resultaat onder andere de brochure '**Zaken doen met een uitzendbureau, waar moet u als ondernemer op letten?**' die NBBU-leden kunnen toesturen aan hun opdrachtgevers. Op pagina 10 en verder leest u in de reportage '**Wij zijn geen cowboys**' over de aanpak van malafide uitzendbureaus in de praktijk. ★

NBBU LANCEERT WEBSITE ARBEIDSMARKTVANMORGEN.NL

De NBBU neemt in samenwerking met Nyenrode Business Universiteit het initiatief om te komen tot nieuwe standaarden voor de arbeidsmarkt. Voor deze zoektocht, **NBBU Sunrise**, hebben we een wedstrijd uitgeschreven. Wij roepen studenten van universiteiten en hogescholen op met **innovatieve oplossingen** te komen voor vraagstukken rond de volgende vijf thema's: trends in de samenleving, de nieuwe werknemer, de nieuwe werkgever, de rol van bemiddelaars en de optimale arbeidsmarkt.

Expertmeeting

De vijf thema's zijn bepaald door deskundigen uit diverse wetenschappelijke, zakelijke en maatschappelijke sectoren. Deze **decision makers** – zoals Mirjam Sterk (ambassadeur jeugdwerkloos-

heid), Ellen Dekkers (FNV Bondgenoten), Jarico Vos (JOVD), Doekle Terpstra (InHolland) en vele anderen – gaven op 6 juni 2013 tijdens een expertmeeting de **aftrap** voor Sunrise. Op pagina 14-15 ziet u een foto-impressie van deze dag.

Winnaar

De oplossingen van de studenten vormen de basis voor een eigentijdse, innovatieve kijk op de arbeidsmarkt. In het najaar van 2014, tijdens de viering van het 20-jarige bestaan van de NBBU, presenteren we de onderzoeksresultaten. Ook maken we dan bekend welk studentenproject als beste wordt beoordeeld. De winnaar ontvangt **5000 euro**.

Aanmelden

Voor het project is de website



www.arbeidsmarktvanmorgen.nl gelanceerd. Op deze website ziet u een **campagnefilmpje** van 2 minuten over Sunrise en kunt u ook de **video-impressie** van de expertmeeting bekijken. Iedereen met goede, innovatieve ideeën voor de arbeidsmarkt van 20XX kan zich via de website aanmelden. ★



NBBU IN HET NIEUWS

De afgelopen maanden heeft de profilering van de NBBU in de media zich voortgezet. Er verschenen **interviews** met onze directeur Marco Bastian in het jaarverslag van Inspectie SZW (over de aanpak en opsporing van frauderende uitzendbureaus) en in het ABN AMRO sectorrapport *Visie Op Sectoren* (over innovatie). Daarnaast koos de NBBU er voor de eerste keer voor om gedurende een aantal weken op BNR Radio commercials uit te zenden. In het najaar wordt dit vervolgd. Hoofd Sociaal-Economische Zaken Piet Meij schreef een **opiniestuk** in het AD over de gevolgen van het sociaal akkoord voor de flexbranche en er was uitgebreide aandacht voor het succes van uitzendwerk voor 65-plussers. Andere onderwerpen waarmee we de pers haalden: innovatie en het project NBBU Sunrise, het huisvestingskeurmerk voor arbeidsmigranten en de belangrijke opstapfunctie van de uitzendbranche om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. ★

106.000

werkzoekenden met een WW-uitkering zijn in 2011 via uitzendbedrijven aan werk geholpen. Ruim tweederde daarvan dankzij MKB-uitzenders, zij leveren de belangrijkste bijdrage in het aantal werkhervattingen.

>Lees meer over het onderzoek 'Verschillen tussen uitzendondernemingen' op pagina 6-8

V Ga voor een dagelijkse nieuwsupdate naar www.nbbu.nl

SPEEDBOOT

We doen het als flexondernemers goed in de ogen van inleners. Gemiddeld geven zij een 7,8, zo blijkt uit het onderzoek Verschillen tussen uitzendondernemingen dat in opdracht van de NBBU en het ministerie van Economische Zaken is uitgevoerd. In dit onderzoek worden de verschillen tussen grote, middelgrote en kleine uitzendbureaus in beeld gebracht. De kleine bureaus krijgen een hoger cijfer (7,9) dan de grote (7,6).

Wat mij is opgevallen in het onderzoek, is dat mkb-ondernemers ondanks de verhevigende concurrentie in onze branche heel positief blijven.. Wendbaar als een speedboot, maken ze van hun kleine schaal juist een voordeel. Over de resultaten van het onderzoek leest u in het artikel 'Groot en klein – hoe maak je het verschil' vanaf pagina 6.

In het bedrijfsportret komt de bemiddeling van oudere werkzoekenden aan de orde. SZW trekt 67 miljoen euro uit om 55-plussers aan een baan te helpen. De beloning kan oplopen tot 1500 euro. Dat gaat via de subsidieregeling '55pluswerkt'. UWV zal deze naar verwachting dit najaar in laten gaan.

Tot slot wijs ik u op de foto-spread middenin ons blad, geheel gewijd aan de aftrap van ons innovatieproject NBBU Sunrise op 6 juni jongstleden. Deskundigen uit diverse wetenschappelijke, zakelijke en maatschappelijke sectoren hebben op deze dag vragen geformuleerd voor een wedstrijd over de arbeidsmarkt van de toekomst. Voor het project is de website www.arbeidsmarktvanmorgen.nl gelanceerd.

Met NBBU Sunrise willen wij als mkb-brancheorganisatie het verschil maken. Klein is het nieuwe groot, zo hoorde ik laatst. Wij kunnen door onze flexibiliteit en creativiteit de steven snel wenden en nieuwe kansen creëren.

Marco Bastian
Directeur NBBU
[@Marco_Bastian](https://twitter.com/Marco_Bastian)



GROOT EN KLEIN

HOE MAAK JE HET VERSCHIL?

De concurrentie op de uitzendmarkt is verhevigd, maar uitzenders in het midden- en kleinbedrijf houden vertrouwen in hun toekomstige positie op die markt. Meer dan de grote partijen.

Bovenstaande is een van de conclusies uit het onderzoek *Verschillen tussen uitzendondernemingen*, dat bureau Panteia verrichtte in opdracht van de NBBU en het ministerie van Economische Zaken. In een uitgebreide verkenning brengt het onderzoek de verschillen tussen grote, middelgrote en kleine uitzendbureaus in beeld, evenals hun verwachtingen voor de korte en middellange termijn.

Buikgevoel klopt vaak, maar de NBBU wilde de veronderstellingen die in de branche leven over verschillen tussen kleine, middelgrote en grote uitzendbureaus wel eens degelijk onderbouwd zien. Volgens Piet Meij, hoofd Sociaal-Economische Zaken, was daar gezien de marktontwikkeling ook wel aanleiding toe: "Tijdens een presentatie op een algemene ledenvergadering constateerde trendwatcher en branchekenner Wim Davidse dat in 2005 ruim 47 procent van het marktaandeel in handen was van kleine en middelgrote uitzendbureaus. Dat is typisch de achterban van de NBBU. In 2010 was dat naar ruim 56 procent gegroeid, terwijl het marktaandeel van grotere partijen stabiliseerde. Daaruit zou je kunnen afleiden dat kleine uitzendbureaus hun eigen dynamiek hebben. Om dat nu eens scherp te krijgen, lieten we dit onderzoek verrichten."

Volgens Meij is een beroep gedaan op Panteia, voorheen het Economisch

Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, omdat de onderzoeksvraag mooi aansluit bij een langjarig onderzoeksprogramma dat Panteia/EIM uitvoert naar MKB en ondernemerschap. Opdrachtgever daarvan is het ministerie van Economische Zaken (EZ). Meij: "EZ financieert ook de helft van de onderzoekskosten."

TROUW

Eén van de onderzoekers is Michel Winnubst. Hij en zijn collega's bevro-

Inleners blijven hun bureau vaak lang trouw

gen niet uitsluitend NBBU-leden, maar ook leden van andere brancheorganisaties en ongeorganiseerden. "Om een goed beeld te krijgen, hebben we juist zo breed mogelijk gekeken." Naast ruim driehonderd uitzendondernemingen zijn ook honderd inleners geconsulteerd. Volgens Winnubst blijkt dat die in de regel de eenmaal gekozen uitzendonderneming behoorlijk trouw zijn. Gemiddeld geven inleners een 7,8 voor de dienstverlening van de uitzendonderneming waar zij mee samenwerken.

Hoe groter de inlener, des te meer deze geneigd is te werken met meer bureaus. Grote klanten hechten ook vaker dan kleine waarde aan een uitzendbureau met meerdere vestigingen in het land. Prijs en reactiesnelheid spelen een rol, terwijl bij kleinere inleners contact en kennis van de branche

en beroep zwaarder wegen.

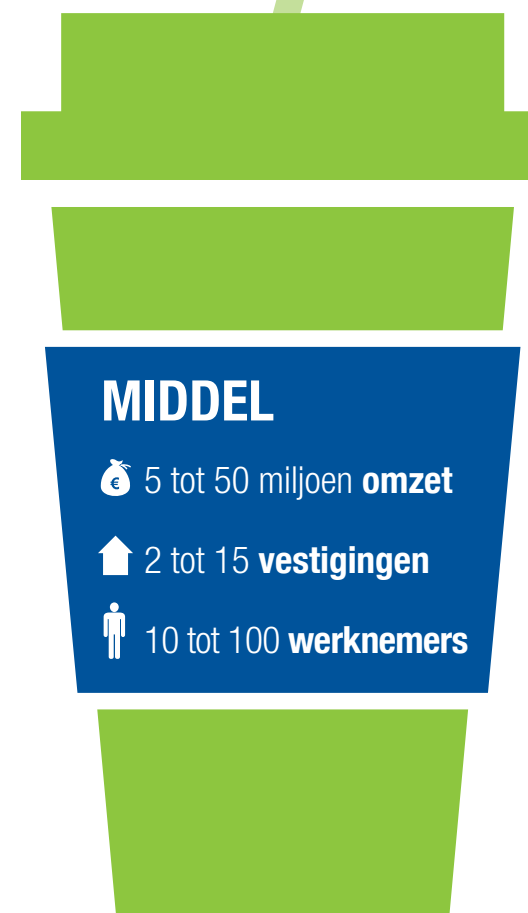
Uit het onderzoek blijkt dat veel ondervraagden verwachten dat de slag om meer marktaandeel de komende jaren flink zal ontbranden. Dat wordt, vooral door grotere partijen, gezien als één van de weinige wegen naar groei. Volgens Winnubst 'staat de markt wel zo ongeveer'. "De huidige economische crisis duurt al een paar jaar, en die heeft er toe bijgedragen dat het kaf van het koren is gescheiden. Kleine uitzenders verwachten verhoudingsgewijs minder concurrentie dan grote. Vooral laatstgenoemden vrezen omzet en marktaandeel in te leveren."

"Wat mij opvalt is dat de kleinere partijen ook in een moeilijke markt heel positief blijven", zegt Meij over de onderzoeksuitkomsten. "Er waren veel reacties in de trant van 'dat biedt mij alleen maar kansen'. Zo'n houding is natuurlijk ook wel typisch des ondernemers: zodra zich een gaatje voordoet, duiken zij erin."

Of de verwachtingen gewettigd zijn, durft Meij niet te zeggen. "Maar dat ze bij veranderende behoeften de steven sneller kunnen wenden – een van de beweringen die we vaker tegenkwamen – lijkt mij een legitieme veronderstelling. Laat ik het zo zeggen: in gedachten schakelen ze sowieso sneller."

PAYROLLING

Het meest optimistisch zijn de middelgrote ondernemingen. Zij zien naast uitzenden payrolling aan belang winnen, en verwachten dat hun klanten behoefte hebben aan deze vorm van dienstverlening. Winnubst constateert dat de basis van kleine uitzendondernemingen vaak relatief smal is. "Zij zijn afhankelijk van een beperkter aantal klanten, en ook van een beperkter aantal diensten. Meer dan de groten leunen zij op uit-



Van leverancier naar partner

De lokale context kennen, dichtbij de klanten zitten, fysieke aanwezigheid. Daaraan hechten de inleners van @WORK Personeeldiensten veel waarde, zegt directeur Rommie Woudstra. Haar bedrijf heeft vestigingen in Drachten en Kollum, een gebied waar krimp heerst. @Work telt zes medewerkers en doet vooral zaken met bedrijven in het klein MKB. "Kollum ligt maar twintig kilometer van Drachten en toch is er een wereld van verschil. Mijn indruk is dat veel van onze klanten minder snel in zee gaan met een bureau met landelijke dekking. Ze kiezen bewust voor een partij waar alle medewerkers de regio op hun duimpje kennen en hun taal spreken, zowel in overdrachtelijke zin als letterlijk. Ze zitten net zo zeer verlegen om advies en begeleiding als om extra handen. Onze rol verschuift van leverancier naar partner.

Wat ik in het Panteia-onderzoek herken, is dat inleners via ons mensen vaak een half jaar uitproberen alvorens ze in dienst te nemen. Wij zijn flexibel en nooit rigide geweest als een werkgever een kandidaat over wilde nemen en de uitzendnorm van 1040 uur nog niet verstreken was. Als er opnieuw een vacature is, komt die klant vanzelf terug." Rommie Woudstra zegt geen sterke groeiambities te hebben. "Klein en overzichtelijk is juist waarom we gewaardeerd worden. Maar tegelijk groeien we nog steeds. Als je bent aanbevolen en een nieuwe klant klopt bij je aan, dan verkoop je niet graag nee..."

zenden naast andere flexactiviteiten. Hier schuilt natuurlijk wel een risico in. Bij het wegvallen van een belangrijke klant verdwijnt meteen een flink deel van de omzet."

MEEST SUCCESVOL

Kleine uitzendondernemingen hebben meer uitzendkrachten geplaatst in een langere uitzendperiode. "De verklaring hiervoor kan zijn dat de kleine uitzendonderneming een sterke binding en goed contact heeft met de uitzendkracht en met de inlener", aldus Winubst. Die veronderstelling verklaart ook waarom kleine en middelgrote uitzendondernemingen zo succesvol zijn in het bemiddelen van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt. Uit het onderzoek blijkt dat bureaus met een loonsom tot 100 miljoen euro 72.000 werkzoekenden met een ww-uitkering aan werk hebben geholpen. Dat is ruim tweederde van het totaal aan werkherenvattingen (106.000). Meij: "De kleine en middelgrote bureaus leveren op dit terrein verreweg de belangrijkste bijdrage." Zowel kleine als middelgrote en grote uitzendbureaus geven in overgrote meerderheid aan zeer goed op de hoogte te zijn van belangrijke wet- en regelgeving. Van de kleine uit-

DE VERSCHILLEN OP EEN RIJ

KLEIN	MIDDEL	GROOT
> klein aantal klanten > uitzenden vormt kern omzet, maar payroll is ook belangrijk > hebben relatief veel uitzendkrachten in een lange uitzending > hebben breed inzetbare intercedenten > hebben minder vaak een groeiambitie	> uitzenden vormt kern omzet, maar detachering is ook belangrijk > bieden scholing breed aan aan alle uitzendkrachten > richten zich vaker op een specifieke groep in de werving van uitzendkrachten > social media van belang voor werving van uitzendkrachten > zien veel groeikansen	> breed qua dienstverlening, maar uitzenden vormt kern van omzet > minder vrijheden in het voeren beleid vanwege centraal beleid, maar vormt vaak geen belemmering > eigen website is een belangrijk kanaal voor werving van uitzendkrachten

zendondernemingen geeft 63 procent aan gebruik te maken van informatie van een brancheorganisatie. Meij vindt dat de NBBU hier nog sterker dan nu een rol in zou kunnen spelen. "Vanuit het onderzoek weten we niet of de ondervraagden zijn aangesloten bij een brancheorganisatie. Is dat niet het geval, dan is er voor ons misschien nog flink terrein te winnen en moeten we kleine bureaus overtuigen dat het

grote voordelen biedt om NBBU-lid te worden", zegt hij. "We hebben al een servicedesk met drie juristen, die 12.000 vragen per jaar afhandelt. En door de trainingssessies die wij geven over actuele thema's krijgen we jaarlijks een kleine 1000 leden over de vloer. Wat ons voor ogen staat, is de professionalisering van de branche." * *Leden kunnen het Panteia-onderzoek downloaden op www.nbbu.nl*

"Flinke strijd om marktaandeel"

Michiel Pot, directeur van uitzendorganisatie In Person, vindt dat de uitkomsten van het Panteia-onderzoek de werkelijkheid van zijn branche goed weerspiegelen. "De meest herkenbare conclusie is voor mij dat de kleinere uitzendbureaus meer op de relatie zitten en dat bij de grotere kennis en netwerk zwaarder wegen." In Person is klein begonnen, maar heeft nu 130 medewerkers, een omzet van 56 miljoen en 40 vestigingen. "Daarmee zitten wij op de grens van middelgroot en groot, hoewel ik ons bedrijf zelf eerder als middelgroot kwalificeer," zegt

Pot. "Ik onderschrijf dat juist daar de komende jaren het hardst gevochten zal worden om marktaandeel. Echt een kwestie van landjepik want de markt zelf groeit niet meer. Die strijd is overigens al enkele jaren bezig. Met name het middelgrote segment is bezig een stap te maken naar een hoger kennisniveau; van de intercedent die relatiebeheer en facturatie er gewoon bij doet naar gespecialiseerde medewerkers." Volgens Pot is het steeds moeilijker om te concurreren op prijs. "De prijsvorming is een stuk transparanter. Inleners weten hoe de vork

in de steel zit, vooral omdat er veel meer kennis van flex zit bij de inkopers, die vaak zelf uit de uitzendbranche komen. Het gevecht zal dus worden gewonnen op basis van toegevoegde waarde, zoals branche- en proceskennis. Ook zullen bureaus verschillende klanten in dezelfde branche met elkaar moeten connecten, volgens de communitygedachte, zodat ze bij elkaar in de keuken kunnen kijken en kennis delen. Dat hoeven niet per se elkaars concurrenten te zijn, maar kunnen ook partners in de keten zijn of worden."

SLIM PLANNEN VOORKOMT DUBBELE KOSTEN

De Hoge Raad oordeelt dat werknemers met een nulurencontract per oproep recht hebben op minimaal drie uur loon. Ook wanneer dit door overlappende oproepen leidt tot dubbele betaling. Een goede planning loont.

Het Hof redeneerde dat als een oproep start binnen drie uur na het begin van een eerdere oproep, beide oproepen bij elkaar mogen worden opgeteld. Het Hof nam zodoende de eerste twee ritten samen en ook de tweede en derde. Zo kwam de rechter uit op 3.15 uur plus 3.15 uur plus twee keer 3 uur, ofwel 12.30 uur.

Het beroep:

Ontevreden met dit resultaat ging de chauffeur in hoger beroep bij de Hoge Raad. Volgens het hoogste rechtsorgaan had de eiseres wel degelijk een punt. In de ogen van de Hoge Raad maakt het niet uit of een tweede oproep begint binnen drie uur na het begin van een eerdere oproep. Dan had er in het bewuste wetsartikel moeten staan: 'tenzij het voorgaande tot een dubbele uitbetaling van loon leidt'. En dat staat er niet. Wanneer de periode tussen twee oproepen korter of gelijk is aan een in de onderneming gebruikelijke pauze, moeten die oproepen volgens de Hoge Raad wél bij elkaar worden opgeteld. In deze zaak gelden de eerste twee oproepen dus als één werkperiode.

De situatie:

Artikel 7:628a van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat oproepkrachten met een contract zonder eenduidige arbeidsomvang (zoals nulurencontracten) voor elke oproep minimaal drie uur betaald krijgen, ook al is de werkelijk gewerkte tijd minder dan die drie uur. Een taxichauffeur in Friesland vond onder verwijzing naar dit wetsartikel dat ze te weinig betaald had gekregen. Ze stapte naar de rechter om haar gelijk te halen.

De vordering:

Het geschil spitte zich toe op een specifieke werkdag. Die zag er zo uit:

Van	Tot	Uren
07.50	10.20	2.30
10.35	11.05	0.30
11.35	12.05	0.30
14.05	14.50	0.45
15.45	17.50	2.05
19.15	20.25	1.10

De chauffeur meende dat zij voor deze dag recht had op zes maal drie uur garantieloon, ofwel achttien uur salaris.

De uitspraak:

Het Hof in Leeuwarden vond de redenering van de chauffeur wat te gortig. Wanneer zij in het gelijk zou worden gesteld, zou de werkgever achttien uur moeten uitbetalen. Voor sommige niet gewerkte uren zou de chauffeur zelfs dubbel betaald krijgen. Dat kon niet de bedoeling zijn van de wet, meende de rechter.

NBBU:

David van Swol, juridisch medewerker bij de NBBU: "Uitzendbureaus die werken met nulurencontracten vallen onder de werking van het wetsartikel en dus ook onder deze uitspraak van de Hoge Raad. Ze moeten goed beseffen dat hun werknemers aanspraak kunnen maken op dubbele betaling bij oproepen die elkaar overlappen. Uitzendbureaus zouden de inlener hier dan ook actief op moeten wijzen. Gezien deze uitspraak moeten inleners op hun beurt een goede planning maken, met zo min mogelijk overlap van oproepen. Anders lopen ze het risico dat ze een gepeperde rekening krijgen omdat ze veel dubbele uren moeten betalen. In de Algemene Voorwaarden van de NBBU (art. 10, lid 5) is geregeld dat NBBU-leden per oproep drie uur in rekening mogen brengen bij de inlener."

Servicedesk:

Vragen? De medewerkers van de NBBU-servicedesk staan u graag te woord: (033) 476 02 00.*

Aanpak malafide uitzendbureaus in de praktijk

“WIJ ZIJN GEEN COWBOYS”

Binnen het programma Aanpak Malafide Uitzendbureaus (AMU) werken overheid en private partijen intensief samen om ‘foute’ ondernemingen in het nauw te drijven. Op pad met een AMU-interventieteam.

TEKST Rick van Leeuwen

Een mistige morgen, diep in een kasgebied. Vijf onopvallende auto's rijden achter elkaar het terrein van een tuinder op. Hier werken mensen van een uitzendbureau dat het niet zo nauw lijkt te nemen met de regels. Arbeidsinspecteur Jan (51) coördineert de operatie van vandaag. Zoals altijd in dit soort gevallen, is hij licht gespannen. “Dat moet ook, die gezonde spanning, dat houdt je scherp. Het loopt vaak anders dan verwacht. Voor alle zekerheid is de politie daarom altijd stand-by.”

De auto's worden naast elkaar geparkeerd bij de ingang. Op één na. Jan zet zijn auto achter twee busjes die hij hoopte aan te treffen. Busjes van het uitzendbureau, dat voor twee ton

schuld heeft bij de Belastingdienst. Jan belt de deurwaarder, die snel ter plaatse zal zijn om de busjes in beslag te nemen. Het eerste succes van de dag. Dan is het tijd om in actie te komen. Hoe langer ze wachten, zegt Jan, hoe meer tijd ze binnen hebben om zich voor te bereiden op het bezoek. De inspecteurs stappen tegelijk uit hun auto's en waaieren uiteen. De voordeur zit dicht, maar wordt al snel geopend door een collega die via een andere weg naar binnen is gekomen. “Dat is de mede-eigenaar”, zegt ze tegen Jan, wijzend naar een man die aan een lopende band bossen chrysanten in plastic verpakt. In zijn vale spijkerbroek en oude fleecetrui ziet hij eruit als een doorsnee werknemer. Jan spreekt hem aan. De man kijkt niet op of om, alsof hij niet doorheeft dat iemand tegen hem praat. Hij gaat door



AMU uitgelegd

Het programma Aanpak Malafide Uitzendbureaus ging van start in 2012. Binnen AMU werken publieke partijen (o.a. Inspectie SZW, UWV, Belastingdienst, regionale interventieteams) intensief samen met private partijen (o.a. de brancheorganisaties NBBU en ABU en SNCU, de Stichting Naleving Cao voor Uitzendkrachten). Doel van het programma is het aantal malafide bureaus tot een minimum terug te dringen. De Inspectie SZW roept ook ondernemers in de uitzendbranche op om misstanden te melden. “De publieke sector kan het niet alleen. Wie misstanden wil aanpakken in de uitzendbranche, moet ook zijn eigen nest schoonmaken.”

met zijn werk. “Vijf minuten”, zegt hij dan tegen Jan, die de tuinder vervolgens met rust laat.

TOLK OP TAFEL

Vijf minuten later gaat de schuifdeur open en komt een groep mensen in ganzenpas naar buiten, vergezeld door inspecteurs. “We mogen iedereen op de locatie controleren”, vertelt Jan. “Daarbij proberen we altijd bepaalde beleefdheidsvormen in acht te nemen, maar uiteindelijk doen we wel waarvoor we gekomen zijn. We worden weleens gezien als cowboys, maar dat zijn we niet. Aan elke controle gaat een heel zorgvuldige voorbereiding vooraf. We willen een verdacht bureau gewoon zo effectief mogelijk aanpakken.” In de kantine lopen de uitzendkrachten met behulp van de inspecteurs vragenlijsten door. Op de meeste tafels ligt een telefoon in het midden, met aan de andere kant van de lijn een tolk. De inspecteurs gaan rustig en zorgvuldig te werk, versimpelen hun vragen waar nodig, bijvoorbeeld als het gaat om een salarisstroom: “Een papertje waarop staat hoeveel geld je verdient, krijg je dat?” De gesprekken duren lang,

soms meer dan een uur. “Je hebt maar één keer de kans de mensen in deze setting te spreken”, zegt inspecteur Bianca van Inspectie SZW. “Dan moet je proberen zo veel mogelijk informatie naar boven te halen.”

HOGE BOETE

Bij controles probeert het interventieteam het bedrijfsproces altijd zo min mogelijk te verstoren. “Soms zijn we na een kwartier al weg”, vertelt Jan, die met zijn mobiele telefoon foto's maakt van de uitzendkrachten; geen van hen heeft een geldig identiteitsbewijs op zak. “Maar het lijkt er nu op dat het allemaal wat langer gaat duren.” Jan gaat naar boven om het gesprek te onderbreken van twee collega's met de andere eigenaar van het bedrijf. Die buigen zich over de loonadministratie- en urenregistratie. Met speciale aandacht voor de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML). >

Elke controle wordt zorgvuldig voorbereid

Uw uitzendkrachten op tijd betaald én flexibele financiële armslag.

Uitstaande vorderingen op debiteuren leggen veel beslag op het werkkapitaal van uw onderneming. Is het lastig om een factuur betaald te krijgen? Of trekt de business aan en heeft u moeite met het financieren van de omzetgroei? In de uitzendbranche biedt Deutsche Bank Asset Based Finance een uitstekende oplossing voor het liquiditeitsvraagstuk. Als ook uw geld vastzit in uw debiteuren, helpen we u graag om uw liquiditeitspositie te verbeteren. De kredietruimte groeit automatisch mee met uw omzet. Desgewenst neemt Deutsche Bank Asset Based Finance ook het debiteurenbeheer en debiteurenrisico van u over. Zo kunt u uw uitzendkrachten altijd op tijd betalen en heeft u bovendien ruime en flexibele financiële armslag, die meegroeit met uw omzet.

Kijk voor extra voordeel voor NBBU-leden op www.nbbu.nl/voordeel
Meer informatie over Asset Based Finance vindt u op www.deutschebank.nl/abf

Passion to Perform

Deutsche Bank AG, statutair gevestigd te Frankfurt am Main, Duitsland,
kantoorhoudende te Amsterdam, K.v.K. nummer 33304583



SZW-folder voor inleners

Samen met onder andere de NBBU ontwikkelde het ministerie van SZW de folder 'Zaken doen met een uitzendbureau'. NBBU-leden kunnen deze folder toesturen aan hun opdrachtgevers. De brochure wijst inleners erop dat het hun verantwoordelijkheid is om te controleren of het bureau waarmee ze zaken doen bonafide is. In de folder vinden ze handvatten om dit te kunnen doen. U kunt de folder downloaden op de homepage van de NBBU-website. Ook kunt u via de site gratis papieren exemplaren aanvragen.

"Een lastige klus", legt Jan uit, "omdat malafide bureaus steeds slimmer worden. In hun administratie tref je vaak een schijnwerkelijkheid aan. Daarom is het nodig het uitzendbureau en de inlener gelijktijdig te controleren. Klopt wat op papier staat, met wat we fysiek aantreffen?" De tuinder is als werkgever verplicht te

weten wie hij aan het werk heeft; daarom wil Jan kopieën van identiteitsbewijzen zien. De man haalt uit zijn kantoor een map met tientallen kopieën. Alleen horen die niet bij de uitzendkrachten die hij vandaag aan het werk heeft. Dat betekent een vordering voor de tuinder en mogelijk een hoge boete.

SLEUTELS INLEVEREN

Het uitzendbureau beschikt wel over de noodzakelijke papieren, blijkt later. Eerst komt een opvallende man – flinke bos haar, hip sikje, dito bril, lange bruine jas – breed glimlachend de kantine binnen. Hij is een van de drie directeurs van het bureau. Jan vraagt hem om kopieën van identiteitsbewijzen. Die heeft de man niet bij zich, maar hij regelt het meteen. Nog geen half uur later rijdt een busje het erf op. Eenzelfde soort busje als de twee die inmiddels op de takelwagen staan. Dit derde busje staat ook op naam van het uitzendbureau. De chauffeur, baas nummer twee, kan dus meteen zijn sleutels inleveren bij de mensen van de Belastingdienst. Daar is hij op z'n zachtst gezegd niet blij mee, maar zijn flamboyante collega kalmeert hem en maakt duidelijk dat het niet anders is.

Rotte appels aanpakken

"De aanpak van malafide uitzendbureaus is heel belangrijk. Met name omdat je een gelijk speelveld moet hebben voor alle uitzendbedrijven. En ook met het oog op de beeldvorming. Uitzenden is in Nederland geen makkelijk vak. Je moet aan talloze regels voldoen. Bedrijven die bij de NBBU zijn aangesloten en gecertificeerd zijn, doen er alles aan om zaken goed op orde te hebben. Dan is het heel zuur dat je links en rechts wordt ingehaald door bedrijven die geen opdrachten doen voor sociale voorzieningen. Die niet op een nette manier omgaan met arbeidskrachten. De rotte appels in

de sector zijn slecht voor de beeldvorming van het flexwerk. Alsof alle bedrijven slecht zijn. We pakken malafide uitzendondernemingen samen aan: overheid en bedrijfsleven. De Inspectie SZW heeft de controles geïntensiveerd sinds de start van AMU. Ook heeft de Inspectie de risicoprofielen beter in beeld. Ze controleren daardoor gerichter en de pakkans voor malafide bedrijven wordt groter. Dat is een heel plezierige zaak voor de branche."

Bovenstaande is een fragment uit een interview met NBBU-directeur Marco Bastian in het Jaarverslag 2012 van de Inspectie SZW. Voor het hele interview zie www.inspectieszw.nl (onder 'Publicaties').

3,3

miljoen euro leverden de onderzoeken tot nu toe op aan boetes en naheffingen.

Als iedereen ondervraagd is en weer aan het werk mag – er is geen aanleiding om direct in te grijpen – kan de helft van het interventieteam weer de weg op. Twee inspecteurs van de Inspectie SZW die nog bezig zijn met de administratie, blijven achter. Jan staat als coördinator direct met ze in contact.

EERLIJKE BELONING VOOR EERLIJK WERK

Na nog even met Jan te hebben gepraat, vertrekken ook de twee bureau-eigenaren. Van een gesprek met de inlener – wat ze aanvankelijk van plan waren – zien ze toch maar af. Het meest tastbare succes van deze ochtend is de inbeslagname van de drie werkbusjes. Verder is duidelijk dat er onderzoek gedaan moet worden naar onderbetaling, in het kader van de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML). De informatie die bij de controle van vandaag is opgedaan, moet samen met een administratief onderzoek uitwijzen in hoeverre het uitzendbureau de regels aan zijn laars lapt. "Als Inspectie SZW gaat het ons erom dat werknemers krijgen waar ze recht op hebben", sluit Jan af. "Eerlijk werk en een eerlijke beloning. Onze taak is daarop toe te zien en waar nodig actie te ondernemen." *



NBBU SUNRISE, DE AFTRAP

1

Op 6 juni gaven prominente experts uit de wetenschappelijke en financiële wereld, bedrijfsleven, politiek en onderwijs het startsein voor NBBU Sunrise. Een foto-impressie.



2



4



1 Locatie van de expertmeeting: Kasteel De Hooge Vuursche in Baarn.

2 Directeur Marco Bastian legt voor de camera uit wat de NBBU met project Sunrise wil bereiken. "We willen komen tot nieuwe standaarden op de arbeidsmarkt. Daarbij geven we het podium aan studenten, de beslissers van de toekomst. We roepen hen op innovatieve oplossingen te bedenken voor de arbeidsmarkt van morgen."

3+4 Tijdens de bijeenkomst formuleerden de experts relevante vragen over de arbeidsmarkt. Deze worden vanaf september in de vorm van een prijsvraag voorgelegd aan studenten van hogescholen en universiteiten.

5 Project Sunrise wordt georganiseerd in samenwerking met Nyenrode Business Universiteit. Dagvoorzitter van de expertmeeting was prof. dr. mr. Leo Witvliet (r), hoogleraar Interim Management

6 Mirjam Sterk, ambassadeur jeugdwerkloosheid: "Deze crisis vraagt om een kortetermijnoplossing. Daar probeer ik me onder andere voor in te zetten. Maar er is een aantal zaken mis op de arbeidsmarkt. Flex is te flexibel en vast is te vast. Wat ik ontzettend mooi vind aan jullie initiatief is de opzet ervan. De vragen komen van beleidsmakers, de deskundigen van nu. Maar het onderzoek laten jullie over aan de jongeren, die o zo bepalend zijn op de arbeidsmarkt!"

7 UWV-directeur André Timmermans (l) en Jaap Jongejan, oud-voorzitter CNV Bedrijvenbond.

8 Ook Doekle Terpstra, bestuursvoorzitter Hogeschool InHolland, vindt Sunrise heel relevant. "Dit is de 21e eeuw met eigentijdse vragen waarop eigentijdse antwoorden moeten worden gegeven."

9 NBBU-voorzitter Bart Jeroen Croll was één van de tafelvoorzitters. Hij formuleerde met zijn team vragen rond het thema 'de nieuwe werkende anno 20XX'.

10 Tijdens de afsluitende borrel werd volop verder gediscussieerd. *



5



6



7



9



10



8



“JE KUNT JE NOOIT ACHTER JE LEEFTIJD VERSCHUILEN”

Een uitzendbureau dat een 55-plusser aan werk helpt, kan binnenkort een beloning krijgen tot 1500 euro. Oudstanding is gespecialiseerd in het bemiddelen van ouderen. “Als iemand gemotiveerd is en zich goed kan presenteren, is leeftijd altijd ondergeschikt.”

Oudstanding is gevestigd in een kantoorpand ver weg van drukke winkelstraten. Hier, tussen station Amsterdam-Sloterdijk en het westelijk havengebied in, geen spontane aanloop van mensen op zoek naar werk. En dat is precies zoals oprichter en eigenaar Patricia Heerkens het wil. “Wij werken alleen op afspraak en houden intake-gesprekken van een uur”, zegt Heerkens (43). “Bij ons geen snelle inschrijving aan de balie, maar persoonlijke aandacht.”

Heerkens richtte Oudstanding in 1998 op. Het bureau is gespecialiseerd in de bemiddeling en begeleiding van oudere werknemers. Aanvankelijk was het Heerkens' bedoeling om haar organisatie op te tuigen met vestigingen door het hele land. “Het traditionele model zeg maar. Ik ging er vanuit dat kandidaten het liefst werken voor een kantoor dat zo dicht mogelijk bij hun woonadres is gevestigd. Dat pakte in de praktijk heel anders uit,” vertelt ze lachend. “De ‘volwassen’ kandidaten waar wij ons op richten, bleken een kantoor in de buurt helemaal niet noodzakelijk te vinden. Reizen is voor hen geen probleem. Wij hebben onze aanpak daarop aangepast en zijn steeds centraler gaan werken. En dat bevalt goed.”

BONUSREGELING

Via Oudstanding zijn op het moment zo'n 1600 uitzendkrachten van 45 jaar en ouder aan het werk. Daarmee doet het bureau wat UWV graag ziet: ouderen aan een baan helpen. UWV



Oudstanding

Waar: Amsterdam, Den Haag, Utrecht
Branches: top 20-organisaties, grotere mkb-bedrijven, zorg, onderwijs
Aantal medewerkers: 45 fte
Aantal uitzendkrachten: 1600
Website: www.oudstanding.nl

gaat uitzendbureaus die een 55-plusser aan werk helpen, belonen met een bonus die kan oplopen tot 1500 euro. Heerkens erkent dat het voor ouderen moeilijk is aan werk te komen. Maar zij zegt ook: “Als een kandidaat gemotiveerd is en zich goed kan presenteren, merk ik dat leeftijd altijd ondergeschikt is. Voor ons is het de kunst de goed inzetbare ouderen te vinden die we goed kunnen bemiddelen.” Om die ‘goed inzetbare oudere’ draait het in de huidige krappe arbeidsmarkt. Heerkens somt de eigenschappen op: “Een goede motivatie, een realistisch zelfbeeld en jezelf op papier en in persoonlijke presentaties doeltreffend kunnen verwoorden. Je bent goed inzetbaar

Een netwerk van vestigingen, dat werkte dus niet

als je je op de toekomst richt, mentaal fit bent en goed meebeweegt met wat de werkomgeving vraagt. Je weet wat je kunt toevoegen en bent daar zelfbewust in. Zulke kandidaten proberen wij eruit te vissen, alleen met hen kun je als commercieel intermediair scoren.”



Respect

Jan Beer (57) werkt via Oudstanding als technisch medewerker. “Ik heb 22 jaar in een ziekenhuis gewerkt en zit sinds 1 juli zonder werk. Op de site van UWV las ik over Oudstanding en heb ik me ingeschreven. Ik kreeg een persoonlijk gesprek over mijn toekomstbeeld. Ik wil graag blijven werken, ik heb nog veel energie. Meteen daarna werd ik al als oproepkracht ingezet voor veterinaire instrumentenmaker Eickemeyer. Ik kom nu in het hele land bij dierenartspraktijken voor reparaties aan bijvoorbeeld een echoapparaat of een operatietafel. Als oudere werknemer moet je jezelf waarmaken, maar je straalt ook ervaring uit en dat is een pluspunt. Overal waar ik kom, word ik met respect behandeld.”

Positieve instelling

Frank Verdonk (57) raakte in september 2012 zijn baan kwijt. Binnen acht maanden vond hij met hulp van Oudstanding nieuw werk.

“Ik had dertig jaar bij Capgemini gewerkt en werd bij een reorganisatie ontslagen. Onderdeel van de vertrekregeling was dat je met hulp van een bureau naar een nieuwe baan mocht zoeken. Ik koos voor Oudstanding en heb daar veel aan gehad. Mijn persoonlijke coach gaf mij tips over hoe ik mijn cv het best kon bijwerken en een goede brief moest schrijven. In het begin kon ik moeilijk kiezen op wat voor soort functies ik moest reageren. Door de tweewekelijkse gesprekken met mijn coach leerde ik hoe ik gericht kon solliciteren. Verder had ik via Oudstanding regelmatig bijeenkomsten met mensen van mijn leeftijd die ook aan het solliciteren waren. Het was goed elkaars verhalen te horen. Ik bleef daardoor gemotiveerd. Het hebben en houden van een positieve instelling heb ik altijd belangrijk gevonden.

In die acht maanden ben ik twee keer ergens op gesprek geweest. Uiteindelijk heb ik via een vacaturebank een baan gevonden als teamleider bij Waternet. Ik heb het uitstekend naar mijn zin en als alles goed gaat kom ik in vaste dienst.”



Nieuwe Media



Menno Revers (56) volgde een loopbaan-begeleidingstraject bij Oudstanding nadat zijn bedrijf in oktober 2012 failliet ging. Binnen zes maanden vond hij werk.

"Ik moest op mijn 55e een nieuwe baan gaan zoeken, dat viel niet mee", blikt Menno terug. "Ik heb vroeger op school heel anders leren solliciteren dan tegenwoordig gebruikelijk is. Ik dacht: 'Hoe ga ik dit doen, hoe kom ik weer ergens aan de slag?'."

Door de begeleiding van Oudstanding weet ik nu precies hoe het werkt. Ik heb mijn cv goed op orde, zit op LinkedIn en hou daar mijn netwerk bij. Wegwijs worden in de nieuwe media vond ik belangrijk. Bij Oudstanding vertelden ze ook dat je het op mijn leeftijd vooral van je netwerk moet hebben. Voor mijn gevoel klopt dat. Als ik reageerde op een internetvacature hoorde ik nooit meer wat. Bij uitzendbureaus en headhunters kwam ik er al helemaal niet tussen. Veel bureaus schreven me niet eens in. Van een buurvrouw hoorde ik over een vacature als financieel manager bij havenbedrijf SCS Multiport in Amsterdam. Ik solliciteerde en werd aangenomen. Op 22 april ben ik weer begonnen. Ik ben er erg blij mee, want elke dag zonder werk was een dag te lang."

Oudstanding is groot geworden met de bemiddeling van een andere groep ouderen: de 65-plussers. Verschil met 55-plussers is dat 65-plussers niet meer onder het arbeidsrecht vallen en dat voor hen een aparte cao-bepaling geldt. Voor werkgevers zijn zij goedkoper omdat voor hen een aantal sociale premies niet meer hoeft te worden afgedragen. 65-plussers vallen om die reden dan ook niet onder de bonusregeling van UWV.

Tachtig procent van zijn omzet behaalt Oudstanding met het uitzenden van mensen die 'uit zichzelf' goed inzetbaar zijn. De overige twintig procent komt uit de loopbaanbegeleiding. De mensen die daarvan gebruikmaken, hebben vaak hulp nodig in het nieuwe, multimediale sollicitatielandschap. Van deze laatste groep vindt ruim de helft binnen zes maanden werk, aldus Heerkens. Via Oudstanding of, met behulp van de tijdens de training geleerde vaardigheden, via bijvoorbeeld vacaturesites of het eigen netwerk. Heerkens: "Mensen zeggen vaak: 'ik ben te oud', maar je kunt je nooit achter je leeftijd verschuilen. Ik merk wel dat werkgevers vaak nog overtuigd moeten worden. Het is de kunst breder te kijken en daar ook met klanten over

Het blijft lastig om werkgevers te overtuigen

in gesprek te gaan. Natuurlijk moet je ook reëel zijn: iemand van 57 kan fysiek minder dan iemand van 27, maar heeft vaak weer andere belangrijke competenties zoals vakinhoudelijke kennis en levenservaring." 'De oudere werknemer' wordt vaak ten onrechte gezien als een homogene doelgroep, vindt Heerkens. "Maar leeftijd zegt niets. Iedereen kent goed-functionerende 50-plussers. En een 45-plusser die te lang op zijn functie zit en niet met zijn toekomst bezig is, loopt het risico dat hij binnen een paar jaar heeft afgedaan."

VOOROORDELEN

Een vooroordeel over oudere werknemers dat bij veel werkgevers leeft, is dat ouderen vaak ziek zijn. "Maar dat is nooit aangetoond en tegenwoordig hoor ik het eigenlijk nauwelijks meer," zegt Heerkens. Andere vooroordelen



die ze wel nog vaak tegenkomt: oudere werknemers zijn stoffig, niet van deze tijd, minder productief en duur. "Wij brengen daar tegenin dat ze wel een hoge productiviteit hebben, door denkkraft en helikopterview, dat ze naast hun gewone werk mentortaken kunnen uitvoeren en dat ze een groot netwerk hebben. Mensen zijn ook bereid onder hun oude salaris in te stromen."

Naast eigen inzet, helpen maatschappelijke discussies om ouderen aan het werk te helpen en te houden. Heerkens is wat dat betreft blij met de inzet van de NBBU om 65-plussers langer flexibel te laten doorwerken, zoals nu in de NBBU-cao is geregeld. Over de bonus van UWV is Heerkens 'positief-kritisch'. Want hoewel een uitzender een inlener uiteraard financieel kan 'belonen' voor een geslaagde plaatsing, komt de bonus in eerste instantie bij het bureau terecht. Volgens Heerkens helpt een proefplaatsing van een oudere bij een werkgever vaak beter. "Maar wij gaan ons zeker aanmelden voor het project, al zal die 1500 euro niet de prikkel zijn, maar een leuke meevaller." ★

UWV-regeling in het kort

In mei van dit jaar kregen 96.536 mensen van 55 jaar en ouder een WW-uitkering: 20.000 meer dan een jaar eerder. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid trekt de komende twee jaar 67 miljoen euro uit om 55-plussers aan een baan te helpen. Een deel van het geld is bestemd voor uitzendbureaus die 55-plussers aan het werk helpen en houden. Dat gaat via een speciale subsidieregeling '55pluswerkt' van UWV, die naar verwachting dit najaar in zal gaan. De beloning voor de bemiddeling van een 55-plusser kan oplopen tot 1500 euro. Het uitzendbureau krijgt 300 euro als het een 55-plusser drie maanden aan het werk helpt, 1000 euro bij een baan die minstens zes maanden duurt en 1500 euro bij een baan die langer dan twaalf maanden duurt. Bureaus ontvangen de beloning als een oudere minimaal twaalf uur per week aan de slag gaat of voor de helft van het aantal uren waarvoor hij WW krijgt. Om voor de bonus in aanmerking

te komen, moet een uitzendbureau zich aanmelden bij UWV, vertelt Michael Ardon, landelijk adviseur uitzendbranche bij UWV. "Gemiddeld gezien doen uitzendbureaus het niet beter of slechter dan 'gewone' bedrijven als het gaat om het aan het werk helpen van 55-plussers," zegt Ardon. Hij wil graag een 'ouderentip' kwijt aan uitzendbureaus. "Veel intercedenten zijn vrij jong. Als zij ouderen moeten bemiddelen, gaat dat in hun beleving om iemand die hun vader of zelfs hun opa kan zijn. Ik vind het belangrijk dat uitzendbureaus hun intercedenten stimuleren om daar anders tegenaan te kijken. Wij hopen dat met hulp van deze bonusmaatregel meer 55-plussers aan de slag komen en dat de ideeën die veel werkgevers hebben over oudere werknemers geleidelijk aan positiever worden." *UWV organiseert dit najaar kick-offbijeenkomsten in de regio's over het plan 55pluswerkt. Zodra de subsidieregeling ingaat, laten wij dat weten via de NBBU-website.*

96.536

55-plussers kregen in mei 2013 een WW-uitkering. Dat zijn er 20.000 meer dan een jaar eerder.

Bron: UWV

>> UW VACATURES AUTOMATISCH
OP (GRATIS) JOBBOARDS?

>> GEAUTOMATISEERD KANDIDATEN
ZOEKEN IN CV-DATABASES?

DAT KAN MET INGOEDEBANEN.NL!

Unieke aanbieding

Als partner van de NBBU bieden we u voordeel op Multi-posting (vacatures plaatsen) en Multi-sourcing (CV's zoeken). Als lid van de NBBU kunt u al voor €75,- per maand volwaardig vacatures multi-posten en geautomatiseerd CV's zoeken. Dit abonnement is inclusief een webtraining, volwaardige support en zonder implementatiekosten!

Meer informatie?

U kunt ons bereiken op 050-3186823.

U kunt ook de speciale actiepagina bekijken op www.ingoedebanen.nl/nbbu.

Najaarsactie

Elk NBBU-lid dat voor 1 november 2013 een jaarcontract afsluit krijgt van ons minimaal 3 maanden gratis. Hoe eerder u reageert hoe groter de korting! Sluit dus nu een jaarabonnement af en begin pas op 1 februari 2014 (formele ingangsdatum jaarcontract) met betalen!



Deze aanbieding is geldig t/m 31 oktober 2013.

OM 55-PLUSERS AAN WERK TE HELPEN IS EEN BONUS NUTTIG

>Eens



Jack Schoone
Directeur-eigenaar
JaLo-Interimsolutions
in Lelystad

>Oneens



Yvonne Zwart
Intercedent Active@work
in Heerhugowaard

Geld besteden aan persoonlijke coaching

"Een beloning stimuleert altijd. Met het geld kun je als bureau tijd vrijmaken om ouderen te helpen en hen beter te bemiddelen. Bij deze groep schort het vaak aan sollicitatievaardigheden. Een timmerman is altijd van bouwkeet naar bouwkeet gegaan, en kwam via de uitvoerder aan een nieuwe baan. Nu staat hij opeens tegenover een P&O-er en weet hij niet hoe hij met zo iemand moet omgaan. Datzelfde geldt voor managers met twintig, dertig jaar werkervaring en een verouderde opleiding. Ook zij moeten andere vaardigheden leren. Zij missen bijvoorbeeld kennis over het nieuwe netwerken. Je moet 55-plussers helpen met cv's maken, een netwerk opbouwen en ze leren hoe ze met een P&O-afdeling moeten omgaan. Op zo'n afdeling zitten meisjes van twintig die te horen hebben gekregen dat ze reacties van iedereen die voor 1960 is geboren terzijde moeten leggen. Een beloning kun je besteden aan persoonlijke coaching van mensen. Ik ga me zeker aanmelden voor het project." *

Proefplaatsing vaak een beter middel

"Nee, een beloning werkt niet op dit moment. Opdrachtgevers kijken erg naar leeftijd en naar geld. Dat vind ik kortzichtig, maar wij moeten helaas wel aan de eisen van de werkgevers voldoen. Laatst hadden we een kandidaat die overgekwalficeerd was voor een baan en salaris wilde inleveren. De opdrachtgever wilde dat niet, omdat de kandidaat dan onder zijn niveau zou werken en snel op zijn werk uitgekeken zou zijn. Het is onze ervaring dat een proefplaatsing van een oudere werknemer in het algemeen een beter middel is. Maar ook daarvoor schrikken werkgevers vaak terug als ze horen dat ze daarna een contract moeten aanbieden. Heel soms zijn er uitzonderingen, voor hogere functies. Dan vindt een werkgever het geen probleem als iemand ouder is. Verder zie ik dat het onder de huidige omstandigheden voor alle leeftijden moeilijk is om aan werk te komen. 55-plussers hoeven zich volgens mij dus niet gediscrimineerd te voelen." *

Securitech Detection & Verification heeft dé oplossing voor identiteitsfraude.

Identiteitsfraude is een groeiend probleem waar ook uitzendbureaus vaak mee worden geconfronteerd. Securitech Detection & Verification levert wereldwijd oplossingen om documenten op echtheid te controleren. Eén van onze oplossingen is een scanner met intelligente software die alle identiteitsbewijzen ter wereld herkent en controleert op de aanwezige echtheidskenmerken. Daarnaast bieden wij een koppeling naar onze Fraudedesk voor real-time ondersteuning en advies. Met de aangeboden oplossing van Securitech Detection & Verification bent u er zeker van dat u niet te maken heeft met een vals of vervalst identiteitsdocument.

Voordelen scanoplossing:

- Automatische controle
- Onafhankelijk en objectief oordeel
- Binnen enkele seconden een betrouwbaar resultaat
- Bij afkeur real-time ondersteuning door onze documentspecialisten
- Mogelijkheid tot koppeling met frontoffice systemen
- Uitgebreide rapportagemogelijkheden
- Up-to-date referentiedatabase

De scanoplossing:

- Document Scanner
- Laptop
- Software
- Fraudedesk
- Service
- Updates

Fraudedesk:

- Bij afkeur/twijfel realtime ondersteuning/advies door onze document-specialisten

Service en updates:

- Uitgebreide softwareupdates
- Volledige garantie op de hardware

Aanbieding
Voor NBBU-leden
€ 119,50*
Normaal € 140,00
100% resultaat!

* Prijzen zijn per maand en excl. btw.



Voor info kunt u contact opnemen met Securitech Detection & Verification 013-5114636
Mocht u twijfel over een document hebben, dan kunt u contact opnemen met onze fraudedesk (0900-3733374)

GRAYDON

openheid van zaken

Graydon Nederland BV
Hullenbergweg 250
1101 BV Amsterdam

T: 020 – 567 99 20
E: NBBU@graydon.nl
www.graydon.nl

Verantwoord zaken doen loont.

Steeds vaker krijgen uitzendorganisaties te maken met openstaande facturen. Per vandaag kunnen NBBU-leden gebruik maken van het voordeelcontract tussen NBBU en Graydon. Graydon stelde twee voordelige pakketten samen waarmee NBBU-leden onbeperkt inzicht krijgen in de financiële situatie van hun relaties. Ook worden onbetaalde facturen alsnog voldaan door middel van Graydon Incassodiensten. SeniorXpert (Flexprovider) verbeterde haar cashflow aanzienlijk door middel van goed creditmanagement. Een voorbeeld uit de praktijk.



Elke uitlener krijgt ermee te maken: openstaande facturen. Op zich een gezonde zaak want het laat de kassa rinkelen, maar tegelijkertijd brengt het ook de nodige kopzorgen met zich mee. Juist de uitzendbranche is een sector bij uitstek waar wanbetaling leidt tot hoog oplopende kosten, omdat men niet ontkomt aan de voorfinanciering van arbeid. Onbetaalde werkuren kunnen niet meer worden teruggevorderd. Als uitlener vraagt u zich terecht af: Krijg ik mijn geld wel op tijd? Zal de klant überhaupt de facturen kunnen betalen?

SeniorXpert, opgericht in 1996 door Ron van der Net en Patrick Ligthart, heeft vanaf dag één haar risico's ondervangen door Credit Management in de processen te verweven. Met 80.000 arbeidskrachten in het bestand zijn wij benieuwd naar de werkwijze van Patrick Ligthart.

Waarom Credit Management?

“Je hebt geen 17 jaar ervaring in de uitzendbranche nodig om te weten dat bedrijven vaak gebruik maken van inleenkrachten tijdens bijzondere omstandigheden. Denk aan zware tijden of juist aan een harde groei, waardoor het eigen personeelsbestand niet aansluit bij de organisatiebehoefte”, aldus Patrick Ligthart. Om een goede klantrelatie aan te kunnen gaan is het van groot belang om informatie in te winnen over de financiële positie van de organisatie. “Door het hebben van het NBBU-lidmaatschap en het daarmee gepaarde SNA-keurmerk laten wij onze klanten tenslotte ook zien dat wij voldoen aan bepaalde financiële en administratieve criteria.”

Hoe werken jullie?

“Wij werken al jaren samen met Graydon, waardoor wij voor elk bedrijf een online rapport kunnen uitdraaien. Zo zien wij het betaalgedrag van de afgelopen 12 maanden, is het zichtbaar of er incasso's tegen deze onderneming lopen, zien we de jaarcijfers en resultaten van de afgelopen 5 jaar en een overzicht van alle bedrijfsverbindingen. Daarnaast krijgen wij een kredietadvies en een PD-rating wat inzicht geeft in de liquiditeit. Bij plaatsing van twee of meer kandidaten laten wij de opdrachtgever tevens bewaken door Graydon. De onderneming zelf merkt daar niets van, maar zodra er iets wijzigt in de situatie krijgen wij direct een melding. Hier hebben wij al veel schade mee voorkomen. Worden betaalafspraken niet nageleefd? Dan kunnen wij kosteloos laatste sommatiebrieven vanuit Graydon versturen.”

Wat vinden opdrachtgevers hiervan?

“Wij hebben altijd als doel zaken bespreekbaar te maken met de opdrachtgever en met een rapport van Graydon is onze ervaring dat de opdrachtgever open kaart speelt. Zo kan het zijn dat wij een betaling op het openstaande saldo verplichten alvorens arbeid te leveren of vragen wij een (deel)voortuitbetaling bij een nieuwe opdracht. Tevens geldt voor het sommatieproces dat vreemde ogen toch dwingen. In bijna 80% van de gevallen staat het geld een week later op onze rekening en voor het restant laten we Graydon de incassozaak uitvoeren. Zo blijven wij buiten schot”, aldus Patrick Ligthart.

Wat levert het jullie op?

“Door de continue informatiestroom weten wij schade tijdig te beperken en hebben wij een goede basis voor een open gesprek met opdrachtgevers. Onze DSO (aantal dagen dat facturen openstaan) kunnen wij flink verlagen, wat invloed heeft op onze marges. Verder hebben we afschrijvingen de afgelopen jaren sterk zien dalen. Naast de verminderde kopzorgen maakt dit het debiteurenbeheer ook een stuk leuker. Het is telkens weer een uitdaging om zaken nog scherper te krijgen. Creditmanagement zorgt al met al voor een professionele uitstraling naar buiten en voor een verbeterde cashflow in onze organisatie.”

Benieuwd naar uw mogelijkheden of direct aanmelden?

Kijk op www.graydon.nl/nbbu

Amersfoort
Arnhem
Ede
Hoofddorp
Leusden
Nieuwegein

CROP werkt voor ondernemers in de uitzendbranche

CROP is dé accountant en belastingadviseur met specifieke kennis en ervaring in de uitzendbranche. Daarbij kijken we verder dan cijfers alleen. Aspecten als personeelszaken, automatisering, communicatie, concurrentiepositie en marktontwikkelingen zijn minstens zo belangrijk. Kortom, wij dragen graag bij aan het succes van uw onderneming.

Contactpersoon: Eelco Craanen,
ecraanen@crop.nl, T (026) 351 02 28
Mr. E.N. van Kleffensstraat 4, 6842 CV Arnhem

CROP registeraccountants belastingadviseurs

www.crop.nl

WIJ ZIJN LID VAN DE NBBU

de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen

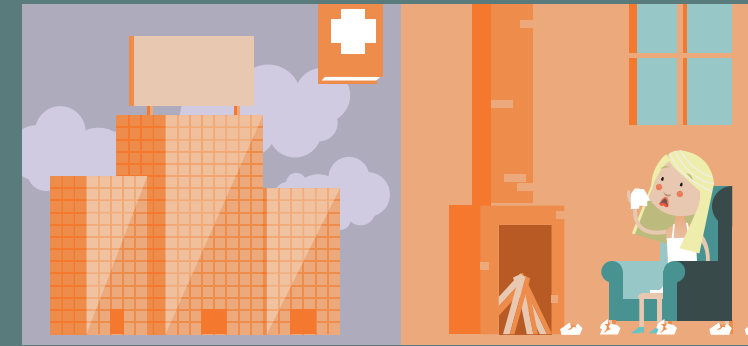
NBBU-LEDEN ZIJN ONDERNEMERS MET UITZENDKRACHT

- ★ EIGEN NBBU-GAO
- ★ OPTIMALE FLEXIBILITEIT (130 WEKEN MET UITZENDBEDING)
- ★ SPECIALE 65+ REGELING
- ★ 800 AANGESLOTEN LEDEN (KWART VAN DE UITZENDBRANCHE IN NEDERLAND)
- ★ LOKAAL SPECIALISME, LANDELIJKE SLAGKRACHT
- ★ INKOOPVOORDELEN
- ★ REGELINGEN VOOR SCHOLING EN DESKUNDIGHEIDSBEOORDELING
- ★ ONDERSTEUNING VIA DE NBBU SERVICEDESK
- ★ ZEKERHEID EN BETROUWBAARHEID VOOR OPDRACHTGEVERS
- ★ OOK WERFING & SELECTIE, PAYROLLING, DETACHERING EN OUTPLACEMENT

LID WORDEN? www.nbbu.nl

NBBU!

Eigenrisicodrager ziektewet Meer controle, minder kosten



Stel, uw medewerker wordt ziek en ondertussen loopt het contract af. De begeleiding en de uitbetaling van de uitkering lopen dan via het UWV. U heeft als werkgever totaal **geen controle** meer over uw ziekmeldingen. De premie wordt verhoogd op basis van het aantal zieke ex-werknemers. U betaalt dus voor iets waar u zelf geen grip op heeft. Als Eigenrisicodrager **houdt u zelf de touwtjes in handen**.



Als Eigenrisicodrager bent u zelf verantwoordelijk voor de uitbetaling van de ziektewetuitkering, de verzuimbegeleiding en de re-integratie van uw zieke ex-werknemer. Acture neemt deze verantwoordelijkheden volledig van u over wanneer u besluit om Eigenrisicodrager te worden. Wij zorgen, eventueel in samenwerking met een **arts, psycholoog en jobcoach**, voor de begeleiding van de zieke medewerker zodat deze sneller hersteld is of eerder nieuw werk vindt.



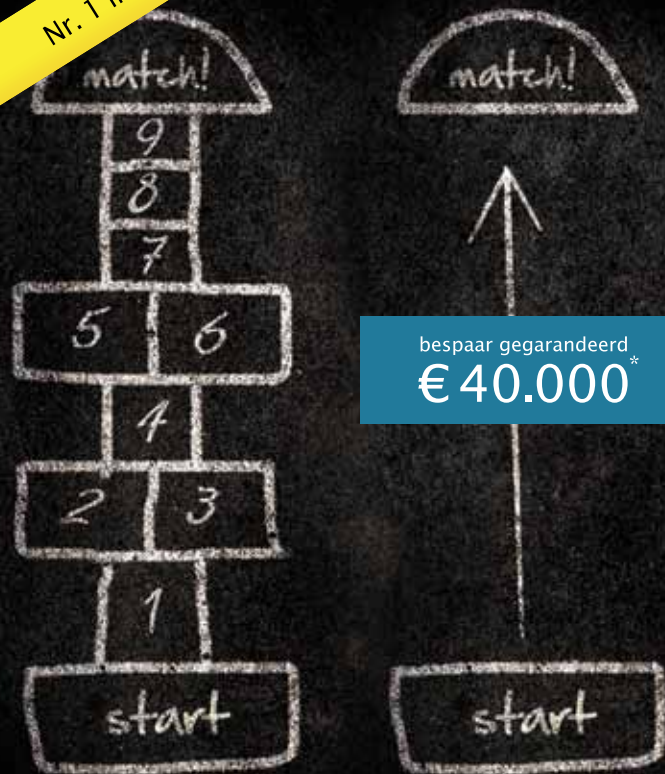
Aan Acture betaalt u een lagere premie dan aan het UWV, dus het scheelt u ook behoorlijk in de kosten. Het resultaat: u bent als Eigenrisicodrager voordeliger uit door sneller herstel en lagere premies. **Laat het voorrekenen door onze expert.**

Acture

Meer weten? Bel (024) 890 94 70

www.ature.nl

Nr. 1 in HR Software!



RecruiterXL biedt NBBU leden 30% korting!**

De toekomst vraagt om een andere aanpak!

Recruiter XL is slimme en anticiperende front-officesoftware die besparingen tot 60% kan realiseren ten opzichte van andere gangbare softwarepakketten. Met onze software worden recruitersactiviteiten, van invoer van kandidaten tot matching, efficiënter doorlopen. Het resultaat is grote tijdswinsten en besparing tot tienduizenden euro's per jaar.

We berekenen graag samen met u wat uw besparing kan zijn. Bel nu met Stephanie op 050-3171159 voor het maken van een afspraak of surf naar www.recruiterxl.nl.

*Bij alle dagelijkse werkzaamheden, zoals matching, digitalisering, vacatureplaatsing, worden zeer grote tijdswinsten gerealiseerd. Deze berekening is slechts o.b.v. de invoer 75 CV's p/week bij een gemiddelde tijdbesparing van 30 min p/CV. Dit is een besparing van 38 uur. Inclusief werkgeverslasten is dit een besparing van ca. € 40.000 p/jaar.

**Korting op de Migratie/installatiekosten van uw database naar RecruiterXL en gratis gebruik van onze helpdesk. Tevens een tot 25% oplopende korting op de gebruikerslicenties.

RecruiterXL
no.1 recruitment software

“Allemaal blije gezichten?
Dat lukt ons elke week weer,
dankzij Easyflex!”

Bas van Zwienen VZM Uitzendgroep bv

Meer weten of een vrijblijvende analyse van uw conversiemogelijkheden?
Ga naar www.easyflex.nl of bel: 0162 690410

easyflex®
Flexwerk eenvoudig maken

>Q&A

NIEUW KEURMERK VOOR HUISVESTING ARBEIDSMIGRANTEN



Er is een nieuw landelijk keurmerk opgericht voor de huisvesting van arbeidsmigranten. Dit keurmerk van de Stichting Normering Flexwonen (SNF) vervangt het keurmerk Certified FlexHome (CFH). Wat betekent dit voor de NBBU-leden?



Cor de Koeijer
Cao en Juridische Zaken

Q: Wat is het verschil tussen SNF en Certified FlexHome?

A: Certified Flex Home is door de NBBU en de ABU ingesteld om ervoor te zorgen dat bedrijven die zich aan eisen voor huisvesting van arbeidsmigranten houden, dat ook kunnen aantonen. NBBU heeft dit voor zijn leden als lidmaatschapsvoorwaarde gesteld om vertrouwen bij opdrachtgevers te bewerkstelligen. In de afgelopen jaren zijn veel meer partijen betrokken geraakt bij huisvesting van arbeidsmigranten. In maart 2012 hebben deze partijen – naast NBBU en ABU ook de VIA, LTO, productschap Vee en Vlees, ministerie van Binnenlandse Zaken, VNG, FNV, CNV, De Unie, Aedes en PLON en een aantal regio's – de Nationale verklaring huisvesting arbeidsmigranten getekend. Binnen deze verklaring hebben sociale partners afgesproken normen voor goede huisvesting vast te leggen in cao's en in certificering en te zorgen voor een vertrouwenwekkend systeem van handhaving van die normen. Voor die certificering is nu de Stichting Normering Flexwonen opgericht. De onafhankelijke stichting beheert de norm en zorgt voor controle en registratie van huisvesters die aan de norm voldoen. De norm die SNF gaat hanteren lijkt erg op die van CFH.

Q: Moeten NBBU-leden straks aan beide systemen voldoen?

A: Nee. Het is de bedoeling dat CFH na een overgangperiode verdwijnt. Als lidmaatschapsvoorwaarde van de NBBU zal dan registratie bij SNF gelden. Aan SNF hebben veel partijen zich gecommitteerd, dus dat levert voor de NBBU-leden en alle andere deelnemers aan SNF een betere positie op.

Q: Kan ik nu al het SNF-keurmerk halen?

A: Ja zeker! Het is vanaf 15 augustus 2013 mogelijk zich aan te melden om het keurmerk te behalen. Op deze manier kunt u gemeenten, omwonenden, brandweer, controlerende instellingen én uitzendkrachten in één oogopslag duidelijk maken dat u goed en verantwoord omgaat met de huisvesting en dat de huisvestingslocatie aan alle gestelde eisen voldoet.

Q: Wat kost het behalen van SNF?

A: De kosten voor SNF bestaan uit twee delen: de bijdrage aan de stichting SNF en de kosten voor de controlerende instelling (CI). De bijdrage aan de stichting bestaat uit een eenmalige entreebijdrage van 150 euro en een jaarlijkse bijdrage. De jaarlijkse bijdrage ligt tussen de 310 en 1200 euro en is afhankelijk van het aantal huisvestingslocaties. De kosten voor de controlerende instelling zijn vooral afhankelijk van het aantal locaties dat daadwerkelijk geïnspecteerd moet worden en de controlerende instelling die u kiest. SNF heeft met drie CI's een overeenkomst gesloten en is voornemens dat met nog drie te doen. U kunt zelf kiezen met welke van deze CI's u in zee wilt gaan. Daarnaast zijn er natuurlijk ook nog uw interne kosten om te zorgen dat u aan de eisen voldoet. Als u nu al aan de eisen van CFH voldoet, dan zullen die kosten beperkt zijn. ★

> Meer informatie over de norm, de wijze van aanmelding, de controlerende instellingen en de kosten, kunt u vinden op www.normeringflexwonen.nl.

Boris de Veld

Directeur Veldwerk Uitzendbureau

ZIJN OPDRACHT- GEVERS BEREID MEER TE BETALEN VOOR 'HET MENSELIJK ASPECT'?

"Anderhalf jaar geleden hebben we onszelf de vraag gesteld hoe we ons willen onderscheiden in de markt. Een van de antwoorden was: 'door maatschappelijk verantwoord te ondernemen'. Een belangrijk aspect daarvan is dat we goed voor onze medewerkers zorgen.

De marges in onze branche zijn klein. Sommige bureaus lossen dat op over de ruggen van hun uitzendkrachten. Wij houden ons aan de regels. Onze opdrachtgevers willen ook dat alles goed geregeld is en dat mensen krijgen waar ze recht op hebben. Wij stellen de uitzendkrachten centraal; zij zijn essentieel binnen onze marketingstrategie. Een tevreden medewerker is gemotiveerder en heeft meer plezier in zijn werk. Dat merken opdrachtgevers meteen. Bij mooi weer rijden we bijvoorbeeld regelmatig langs onze uitzendkrachten om ze in de pauze een ijsje te brengen. Een blijk van waardering werkt motiverend.

Goed zijn voor je mensen kost geld. Maar het komt ook naar je toe. Wij nemen genoeg met wat minder marge. Maar we realiseren hierdoor wel groei, bij bestaande én bij nieuwe opdrachtgevers. Dankzij positieve ervaringen en referenties is het uiteindelijke rendement hoger.

En daarbij, sommige initiatieven kosten bijna niets. We besteden veel aandacht aan het opleiden van medewerkers. Oost-Europese werkne-



mers bijvoorbeeld die Nederlands willen leren of uitzendkrachten die een heftruckcertificaat willen halen. Dankzij de Wet vermindering afdracht zijn de kosten hiervan minimaal. En het levert beter gekwalificeerde en meer betrokken uitzendkrachten op.

Met Bunnik Plants en gemeenten werken we daarnaast samen om mensen uit de bijstand aan het werk te helpen. Zij werken maximaal twee maanden met behoud van uitkering om hun afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. In die tijd investeren wij in hun ontwikkeling en proberen we hen zo veel mogelijk door te plaatsen naar een reguliere uitzendbaan. Ook deze activiteit is rendabel.

Bij mooi weer brengen we onze mensen een ijsje in de pauze

We zijn een lokaal uitzendbureau met opdrachtgevers uit de directe omgeving. In het kader van MVO sponsoren we diverse sportverenigingen en doneren we aan goede doelen. Dat kost ook geld, maar het levert goodwill op. Ondernemers waarderen wat we doen en gunnen ons daarom opdrachten. Gunnen is belangrijk is onze sector." ★

De Veld geeft het stokje door aan Micha Oosthoek van Perflexxion met de volgende vraag: **Automatisering maak het werk efficiënter, maar gaat dat niet ten koste van persoonlijk contact?**

De Ziektewetpremie gaat bij het UWV in 2013 fors stijgen

Met de verzuimaanpak van FlexCom4 bespaart u gegarandeerd.

Wilt u weten hoeveel? Neem dan contact op met een van onze adviseurs:

Hans Muurmans: 06 30 73 70 02 of hans.muurmans@flexcom4.nl

Niek van Gent: 06 22 34 22 35 of niek.van.gent@flexcom4.nl

Kies voor kwaliteit, gemak en zekerheid.

▶▶▶▶
FlexCom4
goed geregeld



FlexCom4
Kerkenbos 10-16 D
Postcode 6546 BA

T 024 374 1 666
info@flexcom4.nl

www.flexcom4.nl
Onderdeel van de Bovermij

KANSEN MISSEN DOOR FINANCIERINGSPROBLEMEN? DAS FACTORING ZORGT VOOR VOLDOENDE WERKKAPITAAL

Een goede cashflow is van levensbelang om goed te blijven ondernemen. DAS Factoring biedt u deze ruimte. Draag uw facturen aan ons over en binnen 24 uur na acceptatie beschikt u over 85% van de factuurwaarde. Factoring kan vanaf een omzet van 300.000 euro.

Direct weten wat DAS Factoring uw organisatie oplevert? Doe de gratis Factorscan op www.das.nl/factorscan. Of bel (020) 564 41 44 op werkdagen van 8.30 - 17.30 uur.

DAS.OPGELOST



De meeste flexmigranten hebben de Uitzendpolis van HollandZorg.

Bied uw flexmigranten ook de Uitzendpolis van HollandZorg en profiteer van de vele voordelen die wij u te bieden hebben, zoals:

- Eenvoudige online administratie
- Koppelingen met salarispakketten
- Maandelijke facturatie achteraf

Maak een afspraak met één van onze accountmanagers en laat u informeren over de mogelijkheden.

Ga naar **www.hollandzorg.nl/uitzendpolis** of bel +31 (0)570 687 120.



HollandZorg is de grootste gespecialiseerde zorgverzekeraar van Nederland voor flexmigranten.

HollandZorg
Onbegrensd in zekerheid