

HANDBOEK VOOR OPDRACHTGEVERS

SAMENWERKEN MET ZZP'ERS

PRAKTISCHE AFSPRAKEN DIE PROBLEMEN VOORKOMEN



DUIDELIJKE AFSPRAKEN

Voorkom misverstanden en onduidelijke verwachtingen.



BETROUWBARE SAMENWERKING

Zorg voor afspraken die iedereen nakomt.



SNELLE COMMUNICATIE

Korte lijnen en heldere afstemming.



MEER RESULTAAT

Minder gedoe, meer focus op wat echt belangrijk is.



DUURZAME RELATIES

Word de opdrachtgever waar goede zzp'ers graag voor werken



- ☒ Duidelijke afspraken
- ☒ Heldere communicatie
- ☒ Wederzijds respect
- ☒ Goede voorbereiding
- ☒ Samen resultaat

Samenwerken met zzp'ers

1. Waarom gaat samenwerken met zzp'ers zo vaak mis?

De meeste problemen ontstaan niet door een slechte overeenkomst. Ze ontstaan doordat verwachtingen nooit zijn uitgesproken.

Veel opdrachtgevers besteden veel aandacht aan de offerte, de prijs en de planning.

Dat is begrijpelijk.

Maar opvallend genoeg ontstaan de meeste irritaties niet door wat er op papier staat.

Ze ontstaan door de afspraken die nooit zijn gemaakt.

Wie begint hoe laat?

Hoe snel reageert iemand op een telefoontje?

Wie neemt beslissingen als de planning verandert?

Wat gebeurt er als een zzp'er onverwacht niet verschijnt?

En wanneer is het werk eigenlijk écht af?

Juist over dit soort praktische zaken ontstaan de meeste discussies.

Een zzp'er is geen werknemer

Dat lijkt een open deur, maar in de praktijk gaat het hier vaak mis.

Een werknemer kent meestal de organisatie, de collega's en de manier van werken.

Een zzp'er komt binnen om een opdracht uit te voeren.

Hij kent uw bedrijf vaak niet.

Hij weet niet vanzelf hoe u communiceert, welke kwaliteit u verwacht of hoe beslissingen worden genomen.

Wat voor u vanzelfsprekend is, hoeft dat voor een zzp'er helemaal niet te zijn.

Iedereen gaat uit van zijn eigen werkelijkheid

Dat is misschien wel de grootste oorzaak van misverstanden.

De opdrachtgever denkt:

"Dat spreekt toch voor zich?"

De zzp'er denkt precies hetzelfde.

Alleen bedoelen ze vaak iets anders.

Neem bijvoorbeeld de afspraak:

"Begin maandag om acht uur."

Voor de opdrachtgever betekent dat vaak:

Om acht uur beginnen met werken.

Voor de zzp'er kan dat betekenen:

Om acht uur het terrein oprijden.

Beiden denken dat ze zich aan de afspraak houden.

Toch ontstaat er irritatie.

Niet omdat iemand onbetrouwbaar is.

Maar omdat verwachtingen nooit concreet zijn uitgesproken.

Kleine onduidelijkheden worden grote ergernissen

De meeste samenwerkingen lopen niet stuk op één grote gebeurtenis.

Ze lopen vast door kleine irritaties die zich opstapelen.

Een telefoontje dat niet wordt beantwoord.

Een wijziging die niet wordt doorgegeven.

Een afspraak waarvan beide partijen dachten dat de ander hem anders had begrepen.

Op zichzelf lijken het kleine dingen.

Bij elkaar zorgen ze ervoor dat het vertrouwen langzaam verdwijnt.

Goede samenwerking begint vóór de eerste werkdag

Veel opdrachtgevers denken dat de samenwerking begint zodra de zzp'er aan het werk gaat.

In werkelijkheid begint die al veel eerder.

Namelijk op het moment dat u samen verwachtingen uitspreekt.

Hoe duidelijker die verwachtingen zijn, hoe kleiner de kans op misverstanden.

Niet omdat u alles wilt vastleggen.

Maar omdat u allebei wilt weten waar u aan toe bent.

Minder afwachten. Meer regie.

Een goede samenwerking met een zzp'er ontstaat niet vanzelf.

Zij ontstaat doordat beide partijen vooraf duidelijk maken wat zij van elkaar verwachten.

Niet de overeenkomst bepaalt uiteindelijk het succes van de samenwerking. De dagelijkse afspraken doen dat.

2. Duidelijke afspraken voorkomen de meeste problemen

De beste afspraak is niet de afspraak die op papier staat. Het is de afspraak die beide partijen op dezelfde manier begrijpen.

Veel opdrachtgevers besteden veel aandacht aan de prijs, de planning en de offerte.

Toch ontstaan de meeste discussies niet over de prijs.

Ze ontstaan over zaken waarvan beide partijen dachten dat ze vanzelfsprekend waren.

Wanneer begint de werkdag?

Wie beslist over meerwerk?

Hoe snel moet iemand reageren op een bericht?

Wat gebeurt er als de planning uitloopt?

Juist over deze praktische onderwerpen ontstaan de meeste irritaties.

Spreek verwachtingen uit voordat het werk begint

Een samenwerking verloopt meestal veel soepeler wanneer vooraf duidelijk is wat u van elkaar verwacht.

Dat hoeft geen dik contract te zijn.

Vaak is een kort gesprek al voldoende.

Bespreek bijvoorbeeld:

- Op welke dagen en tijden wordt gewerkt?
- Hoe meldt een zzp'er zich af bij ziekte of vertraging?
- Wie is het aanspreekpunt?
- Hoe worden wijzigingen besproken?
- Wanneer is het werk opgeleverd?

- Hoe wordt omgegaan met meerwerk?
- Welke kwaliteit verwacht u?

Hoe concreter de afspraken, hoe kleiner de kans op misverstanden.

Wees duidelijk, niet uitgebreid

Sommige opdrachtgevers denken dat meer regels automatisch tot minder problemen leiden.

Dat is zelden het geval.

Een lange lijst met afspraken leest bijna niemand meer terug.

Een paar duidelijke afspraken waar beide partijen achter staan, werken meestal veel beter.

Niet de hoeveelheid afspraken maakt het verschil.

De duidelijkheid wel.

Controleer of u elkaar hetzelfde verstaat

Een afspraak lijkt soms glashelder.

Totdat blijkt dat u allebei iets anders bedoelde.

Neem daarom niet alleen de tijd om afspraken uit te spreken, maar ook om te controleren of u elkaar goed heeft begrepen.

Een eenvoudige vraag als:

"Hoe zie jij dit voor je?"

voorkomt vaak meer problemen dan een extra pagina in een overeenkomst.

Maak problemen direct bespreekbaar

Geen enkele samenwerking verloopt zonder hobbels.

Een planning verandert.

Een levering loopt vertraging op.

Er ontstaat een misverstand.

Dat is niet het probleem.

Het probleem ontstaat wanneer niemand het bespreekt.

Hoe langer irritaties blijven liggen, hoe groter de kans dat het vertrouwen verdwijnt.

Kleine problemen zijn meestal eenvoudig op te lossen.

Grote problemen zijn vaak het gevolg van kleine problemen die te lang zijn genegeerd.

Afspraken mogen veranderen

Een opdracht ontwikkelt zich.

Nieuwe inzichten ontstaan.

De planning verandert.

Dat is normaal.

Goede opdrachtgevers passen afspraken aan wanneer de situatie daarom vraagt.

Niet stilzwijgend, maar in overleg.

Daardoor blijft voor beide partijen duidelijk wat er is afgesproken en wat er van elkaar wordt verwacht.

Minder afwachten. Meer regie.

Goede samenwerking begint niet met een perfecte overeenkomst.

Zij begint met duidelijke verwachtingen, heldere communicatie en afspraken die beide partijen op dezelfde manier begrijpen.

Hoe minder u hoeft te gissen naar wat de ander bedoelt, hoe groter de kans op een succesvolle samenwerking.

3. De grootste irritaties tussen opdrachtgever en zzp'er

De meeste samenwerkingen lopen niet stuk op grote problemen. Ze lopen stuk op kleine ergernissen die zich blijven herhalen.

Vrijwel iedere opdrachtgever heeft wel eens met een zzp'er samengewerkt waarbij de samenwerking niet verliep zoals gehoopt.

Opvallend genoeg gaat het zelden mis door de kwaliteit van het vakmanschap.

Veel vaker ontstaan frustraties door de manier waarop wordt samengewerkt.

Goede afspraken kunnen veel voorkomen. Toch blijven dezelfde irritaties steeds terugkomen.

"Ik hoor niets"

Misschien wel de grootste ergernis.

Een bericht blijft onbeantwoord.

Een telefoontje wordt niet teruggebeld.

De planning verandert, maar niemand laat iets weten.

Voor een opdrachtgever zorgt dat voor onzekerheid.

Niet zozeer omdat er iets mis is gegaan, maar omdat hij niet weet waar hij aan toe is.

Communicatie is vaak belangrijker dan perfect werk.

Afspraken worden anders geïnterpreteerd

"Ik ben onderweg."

"Ik ben bijna klaar."

"Dat regel ik vandaag nog."

Het lijken duidelijke afspraken.

Toch blijken opdrachtgever en zzp'er daar regelmatig iets anders onder te verstaan.

De één verwacht een concreet tijdstip.

De ander bedoelt een globale planning.

Hoe minder ruimte er is voor interpretatie, hoe minder kans op teleurstelling.

De planning verschuift zonder overleg

Een opdracht loopt uit.

Dat kan gebeuren.

Het probleem ontstaat wanneer de opdrachtgever daar pas achter komt op het moment dat de zzp'er eigenlijk aanwezig had moeten zijn.

Niet iedere vertraging is te voorkomen.

Wel mag een opdrachtgever verwachten dat hij daar tijdig over wordt geïnformeerd.

Meerwerk zorgt voor discussie

Tijdens een opdracht verandert er regelmatig iets.

Een extra wens.

Een aanvullende klus.

Een wijziging in de uitvoering.

Wanneer vooraf niet duidelijk is hoe hiermee wordt omgegaan, ontstaan al snel discussies.

Is dit nog onderdeel van de oorspronkelijke opdracht?

Of is er sprake van meerwerk?

Door dit vooraf af te spreken, voorkomt u veel onduidelijkheid.

Niemand spreekt irritaties uit

Veel samenwerkingen verslechteren niet door één grote gebeurtenis.

Ze verslechteren doordat kleine irritaties zich opstapelen.

De opdrachtgever zegt niets.

De zzp'er zegt ook niets.

Tot het moment waarop de samenwerking ineens eindigt.

Dat is zonde.

Veel problemen zijn eenvoudig op te lossen wanneer ze direct bespreekbaar worden gemaakt.

Ook opdrachtgevers veroorzaken frustratie

Eerlijk is eerlijk.

Niet alle irritaties ontstaan aan de kant van de zzp'er.

Ook opdrachtgevers maken fouten.

Denk aan:

- steeds nieuwe opdrachten toevoegen;
- onduidelijke instructies geven;
- laat reageren op vragen;
- voortdurend de planning wijzigen;
- facturen onnodig lang laten liggen.

Een goede samenwerking vraagt inzet van beide partijen.

Minder afwachten. Meer regie.

Een goede samenwerking draait niet alleen om vakmanschap.

Zij draait vooral om betrouwbaarheid, duidelijke communicatie en wederzijdse verwachtingen.

Wie kleine irritaties snel bespreekt, voorkomt dat ze uitgroeien tot grote problemen.

De beste samenwerking ontstaat wanneer beide partijen weten wat zij van elkaar mogen verwachten én elkaar daarop durven aan te spreken.

4. Wat onderscheidt een goede opdrachtgever?

Goede zzp'ers zoeken niet alleen een interessante opdracht. Ze zoeken ook een opdrachtgever waarmee prettig samen te werken is.

Veel opdrachtgevers denken dat een goede samenwerking vooral afhangt van de kwaliteit van de zzp'er.

Dat is maar een deel van het verhaal.

Ervaren zelfstandigen kiezen steeds vaker ook hun opdrachtgevers. Zij weten uit ervaring dat een duidelijke opdrachtgever tijd bespaart, misverstanden voorkomt en het werk plezieriger maakt.

Professioneel opdrachtgeverschap is daarom geen luxe.

Het is een voorwaarde voor een goede samenwerking.

Wees duidelijk over de opdracht

Een goede opdrachtgever zorgt ervoor dat vanaf het begin duidelijk is wat er verwacht wordt.

Niet alleen het eindresultaat, maar ook de weg ernaartoe.

Wat is de planning?

Wie neemt beslissingen?

Wie is het aanspreekpunt?

Wanneer is het werk naar tevredenheid afgerond?

Hoe minder ruimte voor aannames, hoe groter de kans dat beide partijen hetzelfde doel voor ogen hebben.

Neem beslissingen op tijd

Voor veel zzp'ers is wachten een van de grootste frustraties.

Werk ligt stil omdat niemand een beslissing neemt.

Materialen kunnen niet worden besteld.

De volgende stap kan niet worden gezet.

Een goede opdrachtgever houdt de voortgang erin door bereikbaar te zijn en tijdig knopen door te hakken.

Dat voorkomt vertraging én onnodige kosten.

Respecteer elkaars tijd

Een zzp'er plant zijn werkzaamheden vaak ruim van tevoren.

Wanneer afspraken op het laatste moment worden gewijzigd of geannuleerd, heeft dat meestal gevolgen voor andere opdrachten.

Dat betekent niet dat een planning nooit mag veranderen.

Wel dat veranderingen zo snel mogelijk worden besproken.

Respect voor elkaars agenda is een belangrijk onderdeel van professioneel samenwerken.

Geef feedback op tijd

Veel opdrachtgevers wachten met feedback tot de opdracht bijna is afgerond.

Daardoor moeten fouten later worden hersteld of ontstaat onnodig meerwerk.

Goede opdrachtgevers geven tussentijds aan wat goed gaat en wat beter kan.

Niet om te controleren, maar om ervoor te zorgen dat de opdracht in één keer goed wordt uitgevoerd.

Los problemen direct op

In iedere samenwerking ontstaan wel eens misverstanden.

Dat is niet erg.

De manier waarop ermee wordt omgegaan, maakt het verschil.

Een goede opdrachtgever spreekt problemen snel uit, luistert naar de uitleg van de ander en zoekt samen naar een oplossing.

Niet om gelijk te krijgen, maar om de samenwerking goed te houden.

Betrouwbaarheid werkt twee kanten op

Van een zzp'er verwacht u dat hij afspraken nakomt.

Dat mag hij ook van u verwachten.

Betaal facturen volgens afspraak.

Kom gemaakte toezeggingen na.

Geef tijdig duidelijkheid wanneer plannen veranderen.

Betrouwbaarheid is geen eigenschap van één partij.

Het is de basis van iedere professionele samenwerking.

Minder afwachten. Meer regie.

Een goede opdrachtgever stuurt niet op controle.

Hij stuurt op duidelijkheid.

Door verwachtingen uit te spreken, beslissingen niet onnodig uit te stellen en afspraken zelf ook na te komen, ontstaat een samenwerking waarin beide partijen weten waar ze aan toe zijn.

De beste opdrachtgevers zijn niet degenen die de meeste regels maken. Het zijn degenen die vanaf het begin duidelijkheid geven en zelf het goede voorbeeld laten zien.

5. Wanneer gaat een samenwerking mis?

Een samenwerking loopt zelden stuk door één grote gebeurtenis. Meestal zijn het kleine signalen die te lang worden genegeerd.

Vrijwel iedere samenwerking kent momenten waarop het minder soepel verloopt.

Een planning schuift op.

Er ontstaat een misverstand.

Een afspraak wordt anders uitgelegd dan bedoeld.

Dat is op zichzelf geen probleem.

Het wordt pas een probleem wanneer niemand het bespreekt.

Juist dan verdwijnen vertrouwen en duidelijkheid langzaam naar de achtergrond.

Herken de eerste signalen

Een samenwerking die onder druk komt te staan, laat vaak al vroeg signalen zien.

Bijvoorbeeld wanneer:

- afspraken steeds vaker niet worden nagekomen;
- berichten onbeantwoord blijven;
- de planning regelmatig zonder overleg verandert;

- verantwoordelijkheden onduidelijk worden;
- kleine irritaties steeds vaker terugkomen.

Op zichzelf hoeft geen van deze signalen reden te zijn om direct te stoppen.

Samen kunnen ze wel aangeven dat het tijd is om met elkaar in gesprek te gaan.

Spreek problemen uit voordat ze escaleren

Veel opdrachtgevers wachten te lang.

Ze hopen dat het vanzelf beter wordt of willen een vervelend gesprek vermijden.

Daardoor stapelen irritaties zich op.

Een open gesprek op het juiste moment voorkomt vaak dat een klein probleem uitgroeit tot een verstoorde samenwerking.

Wees daarbij concreet.

Praat over afspraken, gedrag en verwachtingen.

Niet over aannames of verwijten.

Geef elkaar de kans om bij te sturen

Iedereen maakt fouten.

Een planning kan mislopen.

Een bericht kan over het hoofd worden gezien.

Een afspraak kan verkeerd zijn begrepen.

Een professionele samenwerking biedt ruimte om daarvan te leren.

Geef elkaar daarom eerst de gelegenheid om zaken te herstellen voordat u conclusies trekt.

Dat is niet alleen redelijk, maar leidt vaak ook tot een betere samenwerking.

Durf ook te stoppen

Soms blijkt dat verwachtingen te ver uit elkaar liggen.

Afspraken worden herhaaldelijk niet nagekomen.

Het vertrouwen verdwijnt.

Dan is het verstandig om eerlijk te zijn.

Niet iedere samenwerking hoeft koste wat kost te worden voortgezet.

Professioneel samenwerken betekent ook dat u tijdig durft te erkennen wanneer een samenwerking niet langer werkt.

Doe dat respectvol, duidelijk en zonder onnodige emoties.

Dat is beter voor beide partijen.

Evalueer na afloop

Na iedere opdracht is het waardevol om kort terug te kijken.

Wat ging goed?

Wat had beter gekund?

Welke afspraken werkten goed?

Welke niet?

Juist door regelmatig te evalueren, worden toekomstige samenwerkingen steeds beter.

Goede opdrachtgevers leren niet alleen van fouten.

Zij leren ook van wat wél goed ging.

Minder afwachten. Meer regie.

Een succesvolle samenwerking ontstaat niet doordat er nooit problemen zijn.

Zij ontstaat doordat problemen op tijd worden herkend, besproken en opgelost.

En wanneer blijkt dat een samenwerking niet meer werkt, is een duidelijke en respectvolle afronding vaak beter dan eindeloos blijven doormodderen.

De beste opdrachtgevers wachten niet tot de samenwerking vastloopt. Zij sturen bij zodra de eerste signalen zichtbaar worden.

6. De 5 grootste misverstanden over samenwerken met zzp'ers

Een goede samenwerking ontstaat niet vanzelf. Vaak zitten hardnekkige misverstanden een succesvolle samenwerking in de weg.

Opdrachtgevers en zzp'ers beginnen meestal met dezelfde bedoeling: goed werk leveren en tevreden uit elkaar gaan.

Toch ontstaan onderweg regelmatig problemen.

Niet omdat één van beide partijen dat wil, maar omdat zij uitgaan van aannames die in de praktijk niet blijken te kloppen.

Dit zijn de vijf misverstanden die het vaakst terugkomen.

Misverstand 1: "Een goede offerte voorkomt alle problemen."

Een duidelijke offerte is belangrijk.

Maar een offerte beschrijft meestal **wat** er gedaan moet worden.

Veel minder aandacht is er voor **hoe** de samenwerking verloopt.

Juist daar ontstaan de meeste misverstanden.

Wie is bereikbaar?

Hoe worden wijzigingen besproken?

Wanneer is iets opgeleverd?

Een goede samenwerking vraagt meer dan een goede offerte.

Misverstand 2: "Een zzp'er begrijpt vanzelf wat ik bedoel."

Iedere opdrachtgever heeft een eigen manier van werken.

Iedere zzp'er ook.

Wat voor u logisch lijkt, hoeft voor een ander helemaal niet vanzelfsprekend te zijn.

Hoe concreter u uw verwachtingen uitspreekt, hoe kleiner de kans op teleurstellingen.

Duidelijkheid voorkomt discussies.

Misverstand 3: "Een zelfstandige heeft geen aansturing nodig."

Een goede zzp'er werkt zelfstandig.

Dat betekent echter niet dat hij zonder overleg of afstemming kan werken.

Ook een ervaren professional heeft behoefte aan duidelijke doelen, tijdige beslissingen en heldere communicatie.

Zelfstandig werken is iets anders dan zonder richting werken.

Misverstand 4: "Hoe minder afspraken, hoe flexibeler de samenwerking."

Sommige opdrachtgevers denken dat veel vrijheid automatisch leidt tot een betere samenwerking.

In de praktijk blijkt vaak het tegenovergestelde.

Juist wanneer vooraf duidelijk is wat beide partijen van elkaar verwachten, ontstaat ruimte om flexibel met onverwachte situaties om te gaan.

Duidelijke afspraken beperken flexibiliteit niet.

Ze maken flexibiliteit juist mogelijk.

Misverstand 5: "Problemen lossen zichzelf wel op."

Een kleine irritatie lijkt soms niet de moeite waard om te bespreken.

Toch zijn het juist deze kleine ergernissen die een samenwerking langzaam kunnen ondermijnen.

Een planning die steeds verschuift.

Een telefoontje dat onbeantwoord blijft.

Een afspraak die telkens anders wordt uitgelegd.

Wie problemen vroeg bespreekt, voorkomt dat zij uitgroeien tot een conflict.

De samenwerking bepaalt het resultaat

Een goede samenwerking met een zzp'er draait niet alleen om vakmanschap.

Zij draait om wederzijds vertrouwen, duidelijke communicatie en afspraken die beide partijen op dezelfde manier begrijpen.

Wanneer die basis goed is, verlopen opdrachten meestal soepel.

En wanneer er toch iets misgaat, is er voldoende vertrouwen om samen naar een oplossing te zoeken.

Minder afwachten. Meer regie.

Een succesvolle samenwerking is geen kwestie van geluk.

Zij ontstaat doordat opdrachtgever en zzp'er vanaf het begin duidelijk zijn over verwachtingen, afspraken nakomen en problemen tijdig bespreken.

Niet de overeenkomst bepaalt uiteindelijk het succes van de samenwerking. De manier waarop u met elkaar samenwerkt doet dat.