

> TNO rapport

De kwaliteit van arbeid van platformwerkers

Een eerste verkenning

*Een onderzoek uitgevoerd binnen het
KennisInvesteringsProgramma Future of Work
2018*

TNO innovation
for life

7 februari 2019 >

De kwaliteit van arbeid van platformwerkers

Een eerste verkenning

Een onderzoek uitgevoerd binnen het KennisInvesteringsProgramma

Future of Work 2018

Datum	7 februari 2019
Auteurs	S.E. Verbiest M. van den Tooren W. van der Torre H.A. van de Ven
Projectnummer	060.31517/01.04.01
Rapportnummer	R18077
Contact TNO	Sarika Verbiest
Telefoon	06 52 80 35 53
E-mail	sarika.verbiest@tno.nl

Gezond Leven
Schipholweg 77-89
2316 ZL LEIDEN
Postbus 3005
2301 DA LEIDEN
www.tno.nl

T 088 866 61 00
infodesk@tno.nl

© 2019 TNO

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

Handelsregisternummer 27376655

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Platformeconomie	1
1.2	Platformarbeid	1
1.2.1	Kansen	2
1.2.2	Risico's	2
1.3	Kwaliteit van arbeid	2
1.4	Platformwerkers	3
2	Verkenning en kennisvragen.....	4
2.1	Inkomenskwaliiteit: deel van het inkomen	4
2.2	Arbeidsmarktzekeerheid: kansen op nieuw werk en ontwikkeling van vaardigheden	4
2.3	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: beoordelingssystemen en contact	5
2.4	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: ontwikkelmogelijkheden en innovatie.....	6
2.5	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: autonomie	6
2.6	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: onderhandelingsmacht en zeggenschap	7
2.7	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: werktijden en veiligheid	7
3	Casestudie Werkspot	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Waarom Werkspot?	9
3.3	Bronnen.....	9
3.4	Achtergrond Werkspot	10
3.5	Hoe werkt Werkspot?	10
3.6	Wat is het verdienmodel van Werkspot?	11
3.7	Wie gebruiken Werkspot?	11
3.8	Waarom gebruiken vakmensen Werkspot: het opvullen van gaten in de agenda.....	12
3.9	Voor- en nadelen van Werkspot volgens vakmensen	12
3.10	Kwaliteit van arbeid	14
3.10.1	Inkomenskwaliiteit.....	14
3.10.2	Arbeidsmarktzekeerheid	14
3.10.3	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden	15
3.11	Conclusie: kwaliteit van arbeid.....	17
3.11.1	Inkomenskwaliiteit.....	17
3.11.2	Arbeidsmarktzekeerheid	17
3.11.3	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden	17
3.12	Toekomst: de koninklijke weg naar platformarbeid?.....	18
4	Onderzoek op basis van ZEA	19
4.1	Inleiding	19
4.2	Methode	19
4.2.1	Steekproef: de ZEA	19
4.2.2	Analyses.....	20
4.3	Resultaten	20
4.3.1	Demografisch en beroepsmatig profiel: wie zijn de platform-zzp'ers?.....	21
4.3.2	Kwaliteit van arbeid platform-zzp'ers	23
4.4	Discussie en conclusie.....	25

5	Conclusie en discussie.....	27
5.1	Inkomenskwaliteit.....	27
5.1.1	Wat is de omvang van platformwerk in Nederland?	27
5.1.2	Welke typen platformwerkers bestaan er?.....	27
5.1.3	Welk deel van hun inkomen halen platformwerkers uit platforms?.....	27
5.2	Arbeidsmarktzekerheid	28
5.2.1	In hoeverre bieden platforms nieuwe kansen op werk?	28
5.2.2	Zijn er nieuwe vaardigheden nodig bij platformwerkers en zo ja, welke kansen en risico's zijn daar aan verbonden voor werkenden/werkzoekenden?	29
5.3	Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden	29
5.3.1	Wat is de invloed van de beoordelingssystemen die platforms hanteren op de kwaliteit van arbeid van platformwerkers?	29
5.3.2	Wat is de invloed van het ontbreken van face-to-face contact tussen de platformwerker en de platformorganisatie op de kwaliteit van arbeid van de platformwerkers?	29
5.3.3	Hoe is het gesteld met de ontwikkelmogelijkheden van platformwerkers?	29
5.3.4	Wat is het gevolg van het eventuele gebrek aan ontwikkeling door kennisopbouw en innovatie op de lange termijn?	30
5.3.5	Hoe is het gesteld met de autonomie van platformwerkers?.....	30
5.3.6	Wat betekent het werken via platforms voor de onderhandelingsmacht en zeggenschap van platformwerkers?.....	31
5.3.7	Doen platforms iets aan arbo-maatregelen, bijvoorbeeld monitoring van werktijden en het gebruik van beschermingsmiddelen?	31
5.3.8	Hoe is het gesteld met de fysieke en mentale belasting en het fysieke en mentale welbevinden van platformwerkers?.....	31
6	Vooruitblik 2019	33
	Referenties en bronnen	35
	Dankwoord.....	38

1 Inleiding

Dit rapport biedt een beschrijving van drie studies waarin onderzoek is gedaan naar de kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Het betreft:

1. een verkennend onderzoek door middel van een literatuurstudie en interviews met experts,
2. een casestudie naar Werkspot, en
3. een kwantitatief onderzoek op basis van data uit de Zelfstandigen Enquête Arbeid (ZEA) 2017.

De drie studies worden afzonderlijk besproken in hoofdstuk 2, 3 en 4, gevolgd door een algemene discussie en een vooruitblik naar de activiteiten rondom dit thema in 2019.

Hieronder volgt echter eerst een korte introductie op het onderwerp, te beginnen met de platformeconomie.

1.1 Platformeconomie

Onder *platformeconomie* verstaan we alle economische activiteiten van aanbieders en gebruikers die worden gefaciliteerd door een digitaal platform (Parker et al., 2016). Platforms kunnen worden beschouwd als marktplaatsen die transacties tussen kopers en verkopers faciliteren (SER, 2015). Er zijn altijd minstens drie partijen betrokken: de aanbieder/verkoper, de gebruiker/koper en het platform. Verder bestaat het platform uit data, een algoritme, een website en een product of dienst (Van Slooten, 2017). Online platforms brengen vraag en aanbod op overzichtelijke wijze samen en handelen ook vaak de betaling af (Frenken et al., 2017). Bij een digitaal platform zou je dus van een digitale marktplaats kunnen spreken, waarbij matching plaatsvindt aan de hand van een algoritme.

Frenken en collega's (2018) maken onderscheid tussen *vijf soorten platforms*, te weten: e-commerce, de handel in tweedehands goederen, social media, de deeleconomie en de kluseconomie. De verschillende typen platforms kunnen worden geordend op een as met geheel links 'arbeid' en geheel rechts 'kapitaal'. Aan de rechterzijde bevindt zich de deeleconomie waarin consumenten *producten* met elkaar delen, zoals gereedschappen, auto's of huizen (bijvoorbeeld Airbnb). Aan de linkerkant bevindt zich de kluseconomie waarin mensen elkaar *diensten* verlenen (Frenken et al., 2017). Daar vindt matching plaats tussen mensen die op zoek zijn naar iemand die een dienst kan verlenen en mensen die die dienst zouden kunnen verlenen (zoals een taxirit of het schoonmaken van een huis). Drahokoupil en Fabo (2016) maken daarnaast nog onderscheid tussen producten en diensten die *lokaal* of *wereldwijd* worden verhandeld (bijvoorbeeld een taxirit (lokaal) of het vertalen van een stuk tekst (wereldwijd)) en tussen *laag en middel opgeleid* werk en *hoog opgeleid* werk.

In dit rapport ligt de focus op de kluseconomie, oftewel *platformarbeid*.

1.2 Platformarbeid

Platformarbeid is een snel opkomend en veelbesproken verschijnsel dat vanuit diverse perspectieven wordt belicht. Hierbij is aandacht voor zowel de kansen als de risico's van de kluseconomie.

1.2.1 Kansen

Kansen van platformarbeid die worden genoemd, zijn de mogelijkheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om op een laagdrempelige manier te participeren, de verwerving van inkomen, het creëren van werkgelegenheid, zzp'ers die zich gemakkelijker kunnen organiseren, zwart werk wit maken, ondernemerschap stimuleren door mensen een opstapje te bieden, de week sneller gevuld krijgen met klussen door het bereik van het platform en een efficiëntere arbeidsmarkt door betere matching met een slim algoritme tegen lagere transactiekosten (Frenken et al., 2017; Graham et al., 2017; Kenney & Zysman, 2015; SER, 2015; interview Boer, 2018; interview Dhondt, 2018; interview Frenken, 2018; interview Smink, 2018).

1.2.2 Risico's

Naast kansen wordt er ook gewezen op de risico's van platformarbeid, zoals een gebrek aan autonomie, een 'race-to-the-bottom', het opknippen van banen in micro-taken, lock-in effecten van het platform, geen opleidingsmogelijkheden, weinig werkzekerheid, continue beschikbaarheid, individualisering en weinig bescherming (Frenken et al., 2017; Houwerzijl, 2017; Van Slooten, 2017; interview Boer, 2018; interview Frenken, 2018).

Kortom, de kansen en risico's van platformarbeid zijn divers. Eén aspect hiervan wordt in dit rapport uitgelicht, namelijk de *kwaliteit van arbeid* van mensen die via platforms hun diensten aanbieden: de zogenaamde '*platformwerkers*'. Wij richten ons daarbij niet op de juridische status van platformwerkers (of het werknemers zijn of zelfstandigen).

1.3 Kwaliteit van arbeid

Hoewel de kwaliteit van arbeid van platformwerkers onderwerp is van het publieke debat over platformwerk, is er nog nauwelijks breed empirisch onderzoek verricht naar dit thema. Slechts in een klein aantal publicaties is het thema uitgebreid onderzocht (Florisson & Mandl, 2018). Het element dat het meest is onderzocht, betreft inkomen (zie bijvoorbeeld Berg, 2015; Hill, 2015; McKinsey, 2016; Yordanova & Kirov, 2018; Ter Weel et al., 2018).

Om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van arbeid van platformwerkers is in de drie studies die in dit rapport worden beschreven een brede definitie van 'kwaliteit van arbeid' gehanteerd, namelijk die van de OECD¹ (Organisation for Economic Co-operation and Development): inkomenskwaliteit, arbeidsmarktzekerheid en kwaliteit van de arbeidsomstandigheden.

- › **Inkomenskwaliteit** betreft de mate waarin het inkomen bijdraagt aan het welzijn van de werkers in termen van gemiddeld inkomen en de verdeling over de beroepsbevolking.
- › **Arbeidsmarktzekerheid** betreft die aspecten van economische zekerheid die gerelateerd zijn aan het risico op baanverlies en de economische kosten daarvan voor de werkers. Het wordt gedefinieerd door het risico op werkloosheid en de te ontvangen uitkeringen in het geval van werkloosheid.
- › **Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden** betreft niet-economische aspecten van banen inclusief het type werk, de inhoud van het werk, werktijdenregelingen en arbeidsverhoudingen. Hier wordt gemeten in welke mate er sprake is van werkdruk: hoge *job demands* gecombineerd met *low job resources*.

¹ Zie: <http://www.oecd.org/statistics/job-quality.htm>.

1.4 Platformwerkers

Van dé platformwerker bestaat geen eenduidige definitie (Florisson & Mandl, 2018; Ter Weel, 2018). Zo zijn er platformwerkers die het platform gebruiken als manier om hun netwerk uit te breiden, vanuit werkloosheid weer de arbeidsmarkt te betreden, bij te klussen, of om er hun volledige inkomen uit halen. Ook werken platformwerkers in een grote verscheidenheid aan sectoren (interview Smink, 2018). Naar verwachting verschilt de kwaliteit van arbeid per type platformwerker (mede naar aanleiding van interview Frenken, 2018), maar ook per type platform. Platforms verschillen in hun essentie onderling namelijk sterk (interview Dhondt, 2018).

Op basis van voorgaande kan de volgende, overkoepelende onderzoeksvraag worden geformuleerd:

Hoe is het gesteld met de kwaliteit van arbeid (inkomenskwaliteit, arbeidsmarktze-kerheid en kwaliteit van de arbeidsomstandigheden) van platformwerkers die in di-verse sectoren en via verschillende platforms werk uitvoeren?

Deze onderzoeksvraag vormt de leidraad van de drie studies in hoofdstuk 2, 3 en 4 en wordt hieronder nader uitgewerkt.

2 Verkenning en kennisvragen

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten beschreven van een literatuurstudie en interviews naar de kwaliteit van arbeid van platformwerkers. In totaal hebben we 25 relevante artikelen² geselecteerd en diverse bijeenkomsten bijgewoond over platformarbeid. Deze artikelen en bijeenkomsten leverden verschillende vraagstukken op, welke zijn verwerkt in een interviewprotocol voor interviews met experts op het terrein van de kluseconomie: Steven Dhondt (TNO), Koen Frenken (Universiteit Utrecht), Magda Smink (Rathenau Instituut) en Niels-Ingvar Boer (CAOP). Deze interviews hebben vervolgens weer tot specifiekere kennisvragen geleid. De uitkomsten van de literatuurstudie en de interviews staan hieronder beschreven.

2.1 Inkomenskwaliteit: deel van het inkomen

Een eerste vraagstuk dat in de literatuur naar voren komt, betreft de omvang van platformarbeid. Over hoe groot dit fenomeen in Nederland is, lopen de schattingen uiteen (Dhondt et al., 2017; Pesole et al., 2018; Ter Weel et al., 2018). De schattingen variëren tussen de 0,4% en 12% van de beroepsbevolking. SEO heeft in 2018 een onderzoek uitgebracht waaruit blijkt dat de kluseconomie in Nederland momenteel 0,4% van de beroepsbevolking betreft (Ter Weel et al., 2018). Dat zijn 34.000 werkers, waarvan de meerderheid minder dan 20 uur per week werkt. Gemiddeld verdienen de platformwerkers 15 euro per uur (Ter Weel et al., 2018). Daarbij rijst de vraag als mensen via een platform arbeid verrichten, in hoeverre dit dan gaat om een 'volwaardige' baan of slechts om bijklussen. Dit wordt als een relevante vraag beschouwd, omdat het bepaalt welk deel van het inkomen een persoon via het platform verdient (interview Smink, 2018). Hoe groter dat deel is, hoe bepalender platformwerk is voor de kwaliteit van arbeid van de werker. In het geval van bijklussen heeft de platformwerker meer mogelijkheden om te kiezen, bijvoorbeeld voor die klussen die inhoudelijk het meest interessant zijn, op het meest geschikte tijdstip moeten worden uitgevoerd en die het meeste opleveren. De platformwerker kan dan met andere woorden meer eisen stellen, omdat deze niet financieel afhankelijk is. Ook zal het invloed hebben op de mate waarin platformwerkers via meerdere platforms klussen vergaren. De vraag is wat het combineren van verschillende klussen via verschillende platforms doet met stress en de belastbaarheid van de platformwerker (interview Boer, 2018). Daarnaast is het de vraag in hoeverre platformwerkers hun platformwerk combineren met bijvoorbeeld het volgen van een opleiding, een baan als werknemer bij een werkgever, zorgtaken, pensioen of een uitkering. Uit onderzoek van Huws et al. (2017) kwam bijvoorbeeld naar voren dat in Nederland 8% van de platformwerkers student is, 3% fulltime ouder en 1% gepensioneerd. De overige 88% is zzp'er of werknemer. Dit leidt tot de volgende deelvragen:

1. *Wat is de omvang van platformarbeid in Nederland?*
2. *Welke typen platformwerkers bestaan er?*
3. *Welk deel van hun inkomen verdienen platformwerkers via platforms?*

2.2 Arbeidsmarktzekerheid: kansen op nieuw werk en ontwikkeling van vaardigheden

Een kans van platformarbeid die in de literatuur wordt genoemd, is de mogelijkheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om op een laagdrempelige manier te participeren.

² Ten tijde van het schrijven van deze onderzoeksrapportage zijn er wellicht nieuwe publicaties verschenen die we niet meer hebben verwerkt in dit document.

Daar zijn wel specifieke vaardigheden bij nodig. Aangezien het gaat om digitale platforms is het voor de hand liggend dat het digitale vaardigheden van individuen vergt om een 'klus' via een platform te vinden. Graham en collega's (2017) benoemen de vaardigheid van jezelf goed online kunnen presenteren. Maar wellicht zijn er ook minder voor de hand liggende vaardigheden nodig om te werken via een digitaal platform. Deze vraag wordt ook in de literatuur benoemd (Kenney & Zysman, 2015). Het zou kansen kunnen bieden wat betreft het ontwikkelen van vaardigheden die voor de verdere inzetbaarheid op de arbeidsmarkt van pas komen (bijvoorbeeld op tijd reageren en verschijnen (interview Frenken, 2018; Florisson & Mandl, 2018)). Een andere kans is dat de vaardigheden die de platformwerker bezit, worden geregistreerd. Daarmee wordt als het ware een online cv vastgelegd (interview Frenken, 2018).

Platformwerkers hebben een bepaalde mate van mentale wendbaarheid nodig om snel te kunnen schakelen. Daarvoor moeten zij flexibel zijn in hun denken en handelen (interview Boer, 2018). Ook vergt het eigen regie in het wel of niet aannemen van klussen (en "wanneer zet je de app aan of uit" (interview Frenken, 2018; interview Smink, 2018)) en het stellen van voorwaarden (interview Boer, 2018). Voor het verwerven van klussen zijn tevens marketing skills nodig (interview Boer, 2018). Maar mensen die niet over bepaalde vaardigheden beschikken, kunnen niet of minder goed met een platform overweg en lopen daardoor wellicht het risico om van het platform uitgesloten te worden. Denk aan personen met schrijfproblemen die slecht kunnen communiceren met potentiële opdrachtgevers via het platform (interview Frenken, 2018; interview Smink, 2018). Dit leidt tot en volgende deelvraag van ons onderzoek:

4. *In hoeverre bieden platforms nieuwe kansen op werk?*
5. *Zijn er nieuwe vaardigheden nodig bij platformwerkers en zo ja, welke kansen en risico's zijn daar aan verbonden voor werkenden/werkzoekenden?*

2.3 Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: beoordelingssystemen en contact

Een ander element dat veel wordt aangehaald in de literatuur, is de rol van de beoordelingssystemen waar platforms mee werken. Het punt van exclusiviteit of het zogenaamde lock-in effect wordt benoemd (Houwerzijl, 2017): als platformwerkers ratings niet mee kunnen nemen naar een ander platform. In die zin lijken de referenties die de platformwerker opbouwt het eigendom van het platform in plaats van de werker. Ook wordt er in de literatuur gesproken over de gevolgen die slechte ratings kunnen hebben; werkers worden niet meer gevraagd of worden van het platform uitgesloten ('ontslagen') (Houwerzijl, 2017; Rogers, 2016). De stress die het voortdurend beoordeeld worden met zich mee kan brengen, wordt tevens benoemd als risico voor platformwerkers. Kenney (2018) stelt de vraag: 'Wie is je supervisor? Dat zou iedereen kunnen zijn. Denk maar aan een ober in een restaurant die kan worden beoordeeld door al zijn klanten'. Het voortdurend beoordeeld worden en ook beoordeeld worden op zaken waar je geen invloed op hebt, zou stress op kunnen leveren (interview Smink, 2018). De vraag is ook hoe lang een slechte beoordeling zichtbaar blijft voor 'klanten' (interview Smink, 2018). Los daarvan wordt ook de vraag gesteld in hoeverre de ratings objectief en eerlijk zijn. Omdat er ook geen sprake is van face-to-face contact bij het geven van de beoordeling, zal deze anders worden ervaren dan in een traditionele werknemer-leidinggevende relatie (studiemiddag platformeconomie en arbeid, 2018; Ivanova et al., 2018). Sowieso zal het ontbreken van face-to-face contact de relatie met en sociale steun vanuit collega's en leidinggevende beïnvloeden. Uit onderzoek blijkt dat er beperkte persoonlijke en professionele interactiemogelijkheden bestaan voor platformwerkers (Florisson & Mandl, 2018). Deze punten leiden voor ons onderzoek tot de volgende deelvragen:

6. *Wat is de invloed van de beoordelingssystemen die platforms hanteren op de kwaliteit van arbeid van platformwerkers?*
7. *Wat is de invloed van het ontbreken van face-to-face contact tussen de platformwerker en de platformorganisatie op de kwaliteit van arbeid van platformwerkers?*

2.4 Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: ontwikkelmogelijkheden en innovatie

In de literatuur wordt gesproken over het risico van opknippen van banen in kleine taakjes tegen een microvergoeding: individuele taken op ad-hoc basis uitvoeren (Houwerzijl, 2017). Drahokoupil en Fabo (2016) benoemen het risico van het opsplitsen van banen in taken waar het hoofd voor nodig is en taken waar alleen handjes voor nodig zijn. Bovendien wordt de match tussen taak en persoon gemaakt op basis van vaardigheden die de werker al goed beheerst. Platforms lenen zich goed voor standaardtaken (interview Smink, 2018). Dit zou betekenen dat er weinig uitdaging overblijft voor de platformwerkers die deze taken verrichten en dat er weinig informele ontwikkeling zit in het platformwerk (Florisson & Mandl, 2018). Daarnaast lijken de platforms over het algemeen niet de intentie te hebben te investeren in de formele ontwikkeling/opleiding van de platformwerkers (Frenken et al., 2017; interview Smink, 2018). Platformwerkers moeten dus (net als zzp'ers) zelf die verantwoordelijkheid dragen. Ook de kennisopbouw en -borging (interview Boer, 2018) en innovatie (interview Dhondt, 2018) vormen een uitdaging bij platformwerkers, als gevolg van de vluchtige arbeidsrelatie en gebrek aan onderlinge binding tussen de platformwerkers (interview Smink, 2018). Innovatiekracht komt doorgaans op gang door menselijk kapitaal in een bedrijf en dat staat bij platforms onder druk (interview Dhondt, 2018). Dit leidt tot de vierde en vijfde deelvraag van ons onderzoek:

8. *Hoe is het gesteld met de ontwikkelmogelijkheden van platformwerkers?*
9. *Wat is het gevolg van het eventuele gebrek aan ontwikkeling voor kennisopbouw en innovatie en werk op de lange termijn?*

2.5 Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: autonomie

Het element in relatie tot de kwaliteit van arbeid van platformwerkers dat het meeste in de literatuur wordt aangehaald is autonomie (Van Slooten, 2017; Rogers, 2016; Frenken et al., 2017; Houwerzijl, 2017). Autonomie heeft verschillende dimensies, zoals waar en wanneer te werken, maar behelst ook vrijheid om zelf te bepalen hoe het werk uit te voeren tegen welk tarief. Aan de ene kant lijkt autonomie door het werken via platforms te worden vergroot: zelf bepalen welke klus aan te nemen en wanneer te werken (Frenken et al., 2017; Florisson & Mandl, 2018). Maar Rogers (2016), Houwerzijl (2017) en Lieman (2018) stellen juist dat de autonomie minder wordt door de sterke controle en strikte instructies die het platform aan haar werkers oplegt. Dit komt ook naar voren in het interview met Smink (2018). Daarnaast stellen Frenken en collega's (2017) dat de autonomie vermindert in het bepalen van het tarief en stelt Aloisi (2015) dat de autonomie wordt beperkt door de ranking systemen en niet-transparante algoritmes. Dit leidt tot de volgende deelvraag voor ons onderzoek:

10. *Hoe is het gesteld met de autonomie van platformwerkers?*

2.6 Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: onderhandelingsmacht en zeggenschap

Aloisi (2015) benoemt dat er grote verschillen bestaan tussen de 'onderhandelingsmacht' van de opdrachtgevers en de opdrachtnemers die verbonden zijn aan het platform. Tevens stelt de auteur dat het voor platformwerkers lastig is om zich te verenigen. Ook Graham en collega's (2017) noemen voorbeelden waarin de 'onderhandelingsmacht' van werkers wordt ondermijnd door het platform. Als de platformwerker de klus niet wil uitvoeren, zouden er vaak tien anderen zijn die dat wel willen. Daarin zou de platformwerker die zich niet heeft verenigd geen onderhandelingspositie hebben (Todolí-Signes, 2017). Het onderwerp wordt wel door sociale partners opgepakt, maar nog onvoldoende en niet altijd vanuit een positieve invalshoek (interview Boer, 2018). De onderhandelingsmacht is uiteraard afhankelijk van de mate waarin er schaarste is aan bepaalde werkers. Bij een tekort aan vakmensen is de onderhandelingsmacht groter dan bij een overschot. Van sommige platforms mogen de platformwerkers zelfs onderling geen contact hebben, vanwege het risico dat zij zich organiseren, weerstand bieden en het platform omzeilen (interview Frenken, 2018; interview Smink, 2018; interview Dhondt, 2018). Kenney en Zysman (2015) stellen de vraag aan de orde wie er in de platformarbeid de controle in handen heeft; is dat de platformorganisatie of de platformwerker? Een andere vraag in het verlengde hiervan is of platformwerkers invloed kunnen uitoefenen, betrokken worden bij en zeggenschap hebben over de wijze waarop het platform hun werk organiseert? Er is bijvoorbeeld geen sprake van werkoverleg (interview Frenken, 2018). Een voorbeeld is een platform voor maaltijdbezorging dat niet transparant is over het algoritme voor het verdelen van ritten onder de 'riders' (de platformwerkers). De riders dachten in eerste instantie dat het de afstand ten opzichte van het restaurant was, maar dat bleek het niet te zijn. Het platform geeft daar geen openheid over. De 'riders' blijven gissen op basis waarvan zij wel of geen rit toegekend krijgen (congres Reshaping Work, 25 oktober 2018).

Al met al leidt dit voor ons onderzoek tot de volgende deelvraag:

11. *Welke impact heeft het werken via platforms op de onderhandelingsmacht en zeggenschap van platformwerkers?*

2.7 Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden: werktijden en veiligheid

Todolí-Signes (2017) benoemt het risico dat platformwerkers meer uren gaan werken dan goed voor ze is of is toegestaan, om voldoende inkomen te kunnen genereren. Omdat platformwerkers in sommige gevallen per klus betaald krijgen en niet per uur (Rogers, 2016), is het lastig te controleren hoeveel uur zij werken. Over het algemeen blijkt uit empirisch onderzoek dat platformwerkers een beperkt aantal uur werken via een platform (in Nederland bijvoorbeeld gemiddeld 20 uur per week), met uitzondering van de mensen die het als hoofdbaan hebben; zij hebben lange werkuren (Florisson & Mandl, 2018). Ook vrijheid bij het indelen van de eigen werktijd kan het lastig maken inzicht te krijgen in de 'roosters' van platformwerkers. Bovendien worden periodes van wachten op, zoeken naar en bieden op een klus vaak niet meegerekend, evenals het gevoel altijd beschikbaar te moeten zijn (Florisson & Mandl, 2018). In de literatuur wordt ook gewezen op verhoogde gezondheids- en veiligheidsrisico's voor platformwerkers als gevolg van hoge werkdruk door korte deadlines. Dit zou leiden tot onvoldoende pauzes, uitputting en stress (Florisson & Mandl, 2018). Ook lange werkdagen, onregelmatige werktijden en gebrek aan sociale steun kunnen van invloed zijn op de veiligheid van de werkers. Drahokoupil en Fabo (2016) stellen dat monitoring door platforms kan helpen bij het handhaven van regels rondom gezondheid en veiligheid. Schor (2014) stelt daarnaast dat platforms met een goed monitoringsysteem de arbeidsomstandigheden van platformwerkers

zouden kunnen verbeteren. Bij Uber is bijvoorbeeld in het algoritme een overwerk-alert ingebouwd (interview Frenken, 2018). Aan de andere kant zijn platforms er over het algemeen juist op gericht om alle extra kosten en lasten weg te organiseren (interview Boer, 2018; interview Smink, 2018). Dat zou juist een dergelijke rol in het reguleren van werktijden, veiligheid en gezondheid in de weg kunnen zitten. Dit leidt tot de laatste twee deelvragen voor ons onderzoek:

12. *Doen platforms iets aan arbo-maatregelen, bijvoorbeeld monitoring van werktijden en het gebruik van beschermingsmiddelen?*
13. *Hoe is het gesteld met de fysieke en mentale belasting en het fysieke en mentale welbevinden van platformwerkers?*

3 Casestudie Werkspot

Om antwoorden te vinden op de kennisvragen uit hoofdstuk 2 en meer gevoel te krijgen bij de dagelijkse praktijk van platformwerk is een casestudie uitgevoerd naar Werkspot. Werkspot is één platformorganisatie. Omdat er diverse typen platformorganisaties met verschillende doelgroepen en businessmodellen bestaan, geeft deze casestudie geen representatief beeld van alle platformorganisaties, maar is het wel een voorbeeld van hoe een platformorganisatie en de aangesloten platformwerkers te werk kunnen gaan. De gehanteerde werkwijze en de resultaten van het onderzoek staan hieronder beschreven.

3.1 Inleiding

Met de casestudie naar Werkspot hebben we verkend wat de kluseconomie in de praktijk betekent voor de kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Daarnaast diende de studie als verkenning van de hypothese dat er zoiets bestaat als een 'high road' en een 'low road' naar platformarbeid. In het maatschappelijke debat rondom platformarbeid worden platformorganisaties vaak besproken zijnde één homogene groep en worden 'bad practices' van platforms zoals Uber en Deliveroo gebruikt om te onderbouwen dat er maatregelen getroffen moeten worden *tegen* de platforms. Onze hypothese is echter dat platformorganisaties verschillende aanpakken hanteren voor kwaliteit van arbeid. Meer specifiek verwachten we dat er onderscheid kan worden gemaakt tussen zogenaamde 'high road workplace' en 'low road workplace' platforms. High road werkgevers zien hun medewerkers en de producten en diensten die ze leveren als gelijke cruciale ingrediënten voor hun financiële succes. Deze bedrijven hanteren een lange termijnperspectief en zien de werkplek als een middel om zakelijke en sociale impact te bereiken. Ze wijzen 'low road' business modellen af die medewerkers uitbuiten en het milieu verwaarlozen. High road werkgevers weten dat hun bedrijf veel beter gedijt bij verantwoordelijk gedrag en wanneer hun medewerkers eerlijk worden beloond voor waardevol werk (American Sustainable Business Council; Finkel, 2018). Tot op heden is er weinig onderzoek gedaan naar de vraag of het mogelijk is om een koninklijke weg naar platformarbeid te bewandelen. Middels deze casestudie proberen we antwoord te vinden op deze vraag.

3.2 Waarom Werkspot?

We hebben ervoor gekozen om Werkspot te onderzoeken omdat mensen hier hun professionele skills aanbieden (en geen gratis diensten of goederen worden uitgeruild) en waarmee het mogelijk is om fulltime aan het werk te zijn (dus niet alleen 'klusjes erbij' doen). Verreweg het grootste deel van de vakmensen die klussen verwerven via Werkspot is fulltime vakman. Werkspot was bovendien bereid om met het onderzoek mee te werken.

3.3 Bronnen

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode eind 2016-half 2018. De bronnen op basis waarvan deze verkenning is geschreven zijn:

- › interview met Martin Jellema (Chief Commercial Officer);
- › interview met Elize Brolsma (International PR & Communication Specialist), Ilona Albers (B2B Marketeer) en Jeroen Coelen (Innovation Manager);
- › vijf telefonische interviews met ad random geselecteerde zzp'ers die gebruik maken van Werkspot;

- › interview met Lisbeth Gruppen (Brand & Communication manager) en Jeroen Coelen (tweede maal);
- › data uit enquêtes onder vakmensen uitgevoerd door Werkspot zelf in 2014, 2016 en 2018.

Veel van de informatie is dus aangeleverd door Werkspot zelf en we hebben het perspectief van vakmensen slechts in beperkte mate direct kunnen uitvragen. In vervolgonderzoek zou dit perspectief meer aandacht behoeven.

3.4 Achtergrond Werkspot

Werkspot is een online marktplaats voor klussen in en rond het huis. Het is een platform dat fungeert als een matchmaker tussen consumenten (met name huiseigenaren) die een klus hebben en vakmensen die deze klus kunnen uitvoeren. Daarmee richt Werkspot zich op drie centrale activiteiten: de acquisitie van vakmensen, de acquisitie van consumenten en de matching van vakmensen en consumenten. Alle andere activiteiten, zoals informatievoorziening en advies, moeten dat ondersteunen. Werkspot is opgericht in 2005 en is uitgegroeid tot een organisatie waar 120 internationale professionals werken aan de merken Werkspot, Travaux (Frankrijk) en Instapro (Italië). Het is een bedrijf dat continu bezig is om de matching en het eigen verdienmodel te optimaliseren. Vroeger was Werkspot onderdeel van het bedrijf De Gouden Gids, maar tegenwoordig is het onderdeel van de IAC-groep waar merken als Vimeo, Tinder en Homeadvisor onder vallen. De IAC-groep heeft eerder onder andere Expedia, Ticketmaster en TripAdvisor ontwikkeld.

Werkspot onderscheidt zich van een platform zoals Marktplaats, waar iedereen (niet alleen vakmensen) kan reageren op een klus ('unskilled labour'). Werkspot kiest bewust een andere positie in de markt van online-klussen. Het bedrijf wil alleen vakmensen met een goede reputatie koppelen aan consumenten. De vakmensen die aangesloten zijn bij Werkspot hebben een KvK-nummer en zijn vaak geen mensen die het klussen 'erbij doen' om wat bij te verdienen. Er bestaat een grote diversiteit aan klussen en de klusmarkt is dus geen 'commoditymarkt' (geen massaproduct). Consumenten stellen verschillende eisen en willen weten wie ze in huis halen. Daarmee onderscheidt Werkspot zich van dienstverlening zoals die van Uber, waar een taxirit een duidelijk vastomlijnd product is en je van tevoren niet weet wie de dienst levert. Verder blijft de regie bij de vakmensen, want Werkspot bepaalt, in tegenstelling tot Uber, niet waar en wanneer je werkt en voor welk bedrag.

3.5 Hoe werkt Werkspot?

Consumenten bieden een klus aan op het online platform met daarin een grove omschrijving van de gevraagde werkzaamheden. De klus wordt beschikbaar gesteld aan vakmensen in de regio. Zij kunnen vervolgens reageren op de klus en de consument kiest uiteindelijk één van de vakmensen. Nadat de werkzaamheden zijn voltooid, schrijft de consument eventueel een review over de vakman. Werkspot heeft ook een bedrijvengids met daarin alle vakmensen, een soort van Gouden Gids, voor consumenten die direct met een zelf uitgekozen vakman in contact willen komen. Dit is niet het primaire doel van Werkspot, maar een extra service aan de vakmensen. Verder verzamelt Werkspot veel data over bijvoorbeeld de omvang van klussen en het aantal reacties op uitgezette klussen. Die data worden verzameld door registratie in de systemen, maar ook via vragenlijsten en interviews met vakmensen en consumenten. De verzamelde data zijn van cruciaal belang om de dienstverlening (matching) en het verdienmodel van Werkspot verder te verbeteren.

3.6 Wat is het verdienmodel van Werkspot?

Voorheen werkte Werkspot met een abonnementsmodel voor de vakmensen. Dit model is sinds voorjaar 2018 losgelaten. Daarmee is de barrière om deel te nemen verlaagd en het model beter schaalbaar geworden. Vakmensen hebben het in deze economisch goede tijden druk. De vraag naar vakmensen neemt verder toe. Om nog voldoende matches te kunnen maken tussen vraag en aanbod zag Werkspot zich genoodzaakt het netwerk te vergroten. 'No need to cancel' door de abonnementskosten af te schaffen moest daarbij helpen. Het kunnen maken van matches is erg afhankelijk van het hebben van een groot netwerk (dat maakt het platform sterker). Werkspot verdient niet aan de transacties zelf (zoals bij Airbnb), omdat de betalingen niet via Werkspot verlopen. Het is namelijk lastig om van tevoren precies te bepalen wat een bepaalde klus zal kosten, wat bij een vliegticket of een vakantiehuisje wel kan. Daarom vinden vakmensen het momenteel fijner om zelf de factuur achteraf te sturen, soms met aanbetaling. Het maken van facturen en de betaling daarvan is voor vakmensen aan de andere kant vaak administratieve ballast.

Als een klus wordt uitgezet is de eerste reactie van vakmensen gratis. Op het moment dat consumenten de contactgegevens van vakmensen opvragen naar aanleiding van de eerste reactie, betalen de vakmensen daarvoor. Vaak vragen consumenten de contactgegevens van één tot twee vakmensen op. De afdracht wordt bepaald door een percentage van de omvang van de klus gecombineerd met de gemiddelde winkans voor de vakman. De omvang van een klus schat Werkspot in op basis van een calculatie die is gebaseerd op eerdere klussen. Werkspot vraagt achteraf vaak de prijs van een klus op. De afdracht aan credits is ook afhankelijk van de winkans voor de vakman. Op basis van data van eerdere klussen kan de gemiddelde winkans voor een bepaalde klus worden ingeschat. Hoe meer vakmensen gemiddeld genomen op een bepaald soort klus (bijvoorbeeld stratenmaken) reageren, hoe lager de winkans. Bij een lage winkans betalen de vakmensen dus minder. Werkspot geeft aan dat vakmensen het niet erg vinden om te betalen voor een klus die ze winnen. Maar ze betalen al voor de mogelijke opdracht, voor het contact dat Werkspot voor hen regelt. Vakmensen vinden dat soms lastig en geven dan toch de voorkeur aan 'via via'. Wanneer de facturering wel via Werkspot zou verlopen, dan kan Werkspot een 'fee' berekenen op basis van de werkelijke gegeneerde omzet. Vakmensen geven aan dat dit een betere manier van afrekening zou zijn. Aangezien Werkspot alleen in het eerste contact voorziet en daarna de afspraken geheel tussen consument en vakman verlopen, is dat vooralsnog niet mogelijk. Afrekening op basis van de eindfactuur zou veel inzicht verschaffen waardoor de markt nog transparanter zou worden.

3.7 Wie gebruiken Werkspot?

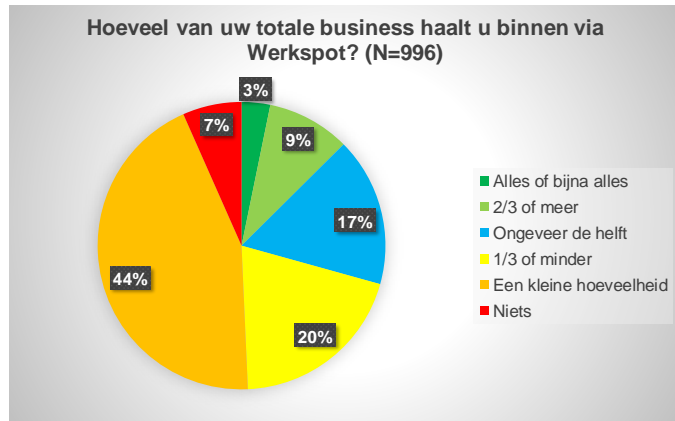
Per dag worden er ongeveer 1.000 klussen op Werkspot geplaatst. Het overgrote deel daarvan komt van particulieren. 12% van de klusopdrachten van particulieren in Nederland wordt online aangeboden en dat percentage groeit gestaag (marktonderzoek uitgevoerd door SAMR, 2018). Werkspot is marktleider op het gebied van het online aanbieden van klussen. Er zijn enkele aanzienlijk kleinere concurrenten. De meeste klussen worden via het informele netwerk (bestaande klanten en via 'mond-tot-mond' reclame) aanbesteed (81% van de vakmensen geeft dat aan in een enquête van Werkspot in 2018). Daar is ook de meeste groei te behalen voor Werkspot.

Bijna 9.500 vakmensen zijn aangesloten bij Werkspot (juli 2018). Bijna 80% van de vakmensen is zzp'er en de rest betreft ondernemingen met personeel. Werkspot geeft aan dat (middel)grote bouwbedrijven het moeilijker hebben om werk via Werkspot te verkrijgen. De veron-

derstelling is dat zzp'ers een lagere kostprijs hebben dan grotere organisaties en flexibeler kunnen zijn in het bepalen van hun tarieven. Daarnaast is het mogelijk dat zzp'ers meer nut ondervinden van een online platform, omdat zzp'ers minder tijd kunnen besteden aan marketing via bijvoorbeeld hun eigen website (minder schaalvoordelen) dan grotere organisaties. Werkspot probeert ook grotere organisaties te verbinden aan het platform om de dienstverlening voor de consumenten te optimaliseren en bijvoorbeeld ook in de bouwvak en bij een gunstige economische conjunctuur voldoende aanbod van vakmensen te hebben.

3.8 Waarom gebruiken vakmensen Werkspot: het opvullen van gaten in de agenda

Uit een enquête uit 2018 onder vakmensen die aangesloten zijn bij Werkspot blijkt dat 29% de helft of meer van zijn klussen via Werkspot verkrijgt, waarvan 3% (bijna) alle klussen via Werkspot binnenhaalt. De meerderheid (44%) haalt een kleine hoeveelheid klussen binnen via Werkspot en 7% geeft aan helemaal geen klussen via Werkspot te verkrijgen (zie figuur 3.1). Vakmensen gebruiken Werkspot ook voor het opvullen van gaten in de agenda. Een voorbeeld is een vakman die in de middag al een klus heeft staan in een bepaalde plaats. Via Werkspot kan hij gericht nog een klus erbij zoeken voor in de ochtend, in diezelfde plaats of ergens in de buurt. Dat is op dit moment ook hetgeen waarmee Werkspot nieuwe vakmensen probeert te werven: het vullen van de werkweek.



Figuur 3.1 Welk deel van hun werk halen vakmensen van Werkspot (N = 996). Bron: Onderzoek Werkspot (2018) ten behoeve van strategie

Daarnaast worden klussen soms doorgegeven (vakmensen zetten zelf (delen van) klussen op Werkspot), waarbij de vakman als een soort projectaannemer optreedt. Momenteel is het nog niet mogelijk om ook als een consortium van vakmensen te reageren op klussen. Reageren kan alleen via een persoonlijk account. Werkspot ziet in de toekomst nog wel mogelijkheden om verschillende soorten vakmensen met elkaar in contact te brengen voor een grotere klus.

3.9 Voor- en nadelen van Werkspot volgens vakmensen

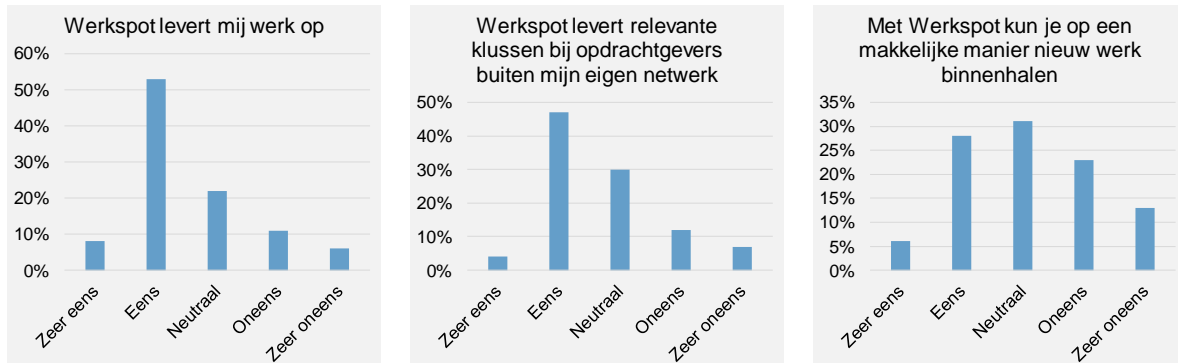
We hebben vijf vakmensen ad random geselecteerd uit de bedrijvengids van Werkspot en gebeld voor een kort telefonisch interview met vragen over hun ervaringen met Werkspot (december 2016). Dit diende als kwalitatieve aanvulling op de kwantitatieve gegevens die Werkspot ter beschikking heeft gesteld aan ons.

De vijf geïnterviewde vakmensen gaven aan Werkspot vooral te gebruiken voor de wat kleinere klussen. Alle vijf de vakmensen gaven aan dat in vergelijking met klussen die ze via hun eigen netwerk binnenhalen, de klussen via Werkspot minder opleveren dan de eigen klussen. De antwoorden van de vakmensen onderschrijven de eerder gepresenteerde resultaten van een survey van Werkspot zelf, waaruit blijkt dat vakmensen Werkspot voor het merendeel

lijken te gebruiken als een aanvulling op de bestaande kanalen (zie figuur 3.1). Eén van de geïnterviewde vakmensen gaf daarbij aan: “Zo lang ik er nog 2-3 keer een klusje per maand uit haal vind ik het prima. Ik wil er niet afhankelijk van worden.”

We hebben in het telefonisch interview ook gevraagd naar de voordelen van Werkspot. De vijf vakmensen noemen het binnenhalen van werk als belangrijkste voordeel. Ze hebben meteen toegang tot een groot netwerk om klussen binnen te halen. Dit is een voordeel voor startende ondernemers. Het is een goede manier om nieuwe klanten binnen te halen. Als ze goed werk verrichten, kunnen klanten de vakman de volgende keer buiten Werkspot om weer vragen voor een klus. Bovendien kunnen deze klanten (in het geval van een positieve ervaring) de vakman ook aanbevelen bij vrienden en familie. Dat is onwenselijk voor Werkspot, omdat de matching dan buiten Werkspot om verloopt, maar op dit moment kan en wil Werkspot daar geen verandering in proberen aan te brengen. Werkspot was volgens de vakmensen ook nuttig tijdens de crisis, toen veel vaste klanten de hand even op de knip hielden. Daarnaast vinden de vijf vakmensen dat het matchingsysteem van Werkspot goed werkt en het reviewsysteem eerlijk is.

Werkspot heeft in 2014 een onderzoek gedaan onder aangesloten vakmensen naar de toegevoegde waarde van Werkspot (zie figuur 3.2). Per vraag reageerden 473 tot 477 vakmensen (van de toen 7.200 aangesloten vakmensen). Ongeveer 60% van de vakmensen was het (zeer) eens met de stelling dat Werkspot werk oplevert. Ongeveer de helft van de vakmensen was het eens met de stelling: “Werkspot levert relevante klussen bij opdrachtgevers buiten mijn eigen netwerk” en ongeveer 20% was het daar niet mee eens. Verder bleek ongeveer een derde van mening dat ze met Werkspot op een gemakkelijke manier nieuw werk kunnen binnenhalen. Aan de andere kant was een derde het oneens met dezelfde stelling.



Figuur 3.2 Resultaten onderzoek Werkspot (2014) onder aangesloten vakmensen naar toegevoegde waarde van Werkspot (N = 473-477)

We hebben de vijf geïnterviewde vakmensen ook gevraagd naar wat zij als nadelen van Werkspot zien. Als eerste nadeel wijzen ze op de lage klusprijzen. Je moet scherp bieden om een klus via Werkspot binnen te halen, aldus de vakmensen. Dit komt ook terug in de online survey van Werkspot uit 2016. In een steekproef onder 535 vakmensen die voorheen aangesloten waren bij Werkspot, geeft 19% aan Werkspot niet te gebruiken omdat klanten alleen voor de laagste prijs zouden gaan en tevens geeft 19% aan dat andere vakmensen voor een te lage prijs werken. Uit data-analyses die Werkspot over een langere periode heeft uitgevoerd blijkt, dat klanten niet altijd voor de laagste prijs gaan. Consumenten gebruiken Werkspot echter wel degelijk om te vergelijken op prijs en kwaliteit. De consument krijgt online meer inzicht in het aanbod. Wanneer een vakman via via een klus gegund krijgt, wordt er door de consument niet altijd een ander aanbod naast gelegd. Daardoor wordt Werkspot door de vakman geassocie-

eerd met lagere klusprijzen, maar er lijkt eerder sprake van marktwerking. Werkspot informeert consumenten via prijsinformatie-pagina's over wat gebruikelijke prijzen zijn per service. Deze prijsinformatie is gemaakt in samenwerking met de aangesloten vakmensen.

Een derde belangrijke reden die vakmensen geven om zich niet bij Werkspot aan te sluiten, is dat ze al genoeg werk hebben (17%).

3.10 Kwaliteit van arbeid

Voor het in kaart brengen van de kwaliteit van arbeid van platformwerkers maken we wederom onderscheid tussen inkomenskwaliteit, arbeidsmarktzekerheid en de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden. Uit de interviews met Werkspot en de vakmensen komt het volgende naar voren.

3.10.1 Inkomenskwaliteit

De markt wordt door Werkspot transparanter en de marktwerking neemt daardoor toe. Als de vraag naar diensten van vakmensen stijgt en het aanbod gelijk blijft, zullen de prijzen waarschijnlijk sneller omhoog gaan en andersom. Dat kan dus ook tot gevolg hebben dat de prijzen en daarmee het inkomen van vakmensen dalen als de vraag naar diensten afneemt. Vakmensen hebben zelf de indruk dat de prijzen via Werkspot lager liggen dan de prijzen in de offline markt.

Race-to-the-bottom voorkomen

Werkspot wil waken voor een race-to-the-bottom en afficheert zich daarom niet als een platform voor de goedkoopste klus. Ze willen juist inzetten op de kwaliteit van de vakmensen. Mede daarom hebben ze hun oorspronkelijke systeem zeven jaar geleden aangepast. In het oude model waren, vergelijkbaar met Marktplaats, biedingen openbaar. De biedingen zijn al snel niet meer openbaar gemaakt om te voorkomen dat veel vakmensen net iets lager gingen bieden. Dat was voor zowel de consument als de vakmensen niet goed. De vakman moest voor minimale prijzen opdrachten uitvoeren en de consument kreeg onvoldoende kwaliteit. Volgens Werkspot heeft dat imagoschade opgeleverd en sommige vakmensen hebben daarom nog steeds het gevoel dat ze via Werkspot minder aan een klus overhouden. Werkspot heeft ook onderzoek (2016) gedaan naar klussen die eerst via Werkspot worden aangeboden, maar uiteindelijk in het informele netwerk ('via via') worden gegund. Daaruit blijkt dat de kwaliteit van die klussen nauwelijks afwijkt van de klussen die via Werkspot worden verkregen. De kosten die Werkspot (naar eigen zeggen) berekent voor de matching lijken beperkte impact te hebben, mede in vergelijking met wat vakmensen zelf aan provisie aan elkaar vragen bij het doorschuiven van een klus (vaak rond de 10%). Consumenten die eerst via Werkspot aanbieden, maar daar niet gunnen, geven overigens aan dat ze het via via hebben gegund om verschillende redenen. De voornaamste reden is dat het voorstel op Werkspot duurder was. Consumenten gebruiken Werkspot ook om een prijsindicatie te krijgen (en dat wil Werkspot voorkomen door een prijsindicatie te geven op basis van gemiddelden, zonder dat vakmensen hoeven te reageren).

3.10.2 Arbeidsmarktzekerheid

Het bereik van vakmensen neemt toe met de komst van platforms zoals Werkspot. Traditioneel moeten veel vakmensen het van hun eigen netwerk hebben en mond-tot-mondreclame. Door dit extra kanaal nemen de mogelijkheden om werk binnen te halen toe. Zeker voor

zzp'ers die weinig kunnen investeren in reclame en marketing is het een aantrekkelijk middel om het bereik te vergroten. Een aantal zzp'ers gaf aan dat ze tijdens de crisis Werkspot als achtervang hadden, omdat de vraag uit het eigen netwerk afnam. Ook voor startende vakmensen, die nog geen groot eigen netwerk hebben, kan Werkspot heel nuttig zijn om opdrachten binnen te halen en een netwerk op te bouwen.

3.10.3 *Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden*

Reviews en huisregels

Reviews zijn het visitekaartje van de vakmensen op Werkspot. Volgens Martin Jellema, Chief Commercial Officer, is het voor Werkspot niet zo heel erg als er een keer een negatieve review bij zit. Het gaat uiteindelijk om het volume van reviews. Een mindere review betekent niet direct slecht afgeleverd werk. Het kan ook liggen aan miscommunicatie. Bij meerdere negatieve reviews filteren de minder goede vakmensen zich eruit. Als de gemiddelde beoordeling onder een vier van de vijf sterren komt, kan het snel afgelopen zijn met de kansen voor de vakman op Werkspot. In geval van een negatieve review worden beide partijen altijd benaderd door Werkspot. Vaak blijkt het simpel op te lossen door Werkspot als mediator op te laten treden en tips te geven aan beide partijen. Slechte reviews blijven in principe staan, maar mocht blijken dat de consument zonder gegronde aanleiding een slechte review plaatst, kan deze worden verwijderd. Zonder reviews is het heel lastig klussen binnen te halen. Daarom mogen startende vakmensen drie reviews meenemen van eerdere klussen die ze zonder tussenkomst van Werkspot hebben uitgevoerd. Deze worden wel gecheckt door Werkspot. Overigens vinden sommige klanten het niet fijn om online met hun naam erbij een review achter te laten en bellen anoniem naar Werkspot. Die reviews noteert Werkspot wel in het systeem (bijvoorbeeld als opmerking bij de betreffende vakman), maar die komen niet online en tellen niet mee voor het aantal sterren.

De reviewscores houdt Werkspot bij per maand. Daarmee houden ze zicht op de kwaliteit van het afgeleverde werk. Maandelijks is het percentage van werk dat wordt beoordeeld met een 6 of lager minder dan 5%. In mei 2018 hebben bijvoorbeeld 11 van de 3.356 vakmensen geen goed werk geleverd (dat is minder dan 1%). Via het reputatiemanagement systeem neemt Werkspot direct actie naar deze 11 vakmensen.

Werkspot heeft voor de vakmensen huisregels opgesteld, waar ze zich aan dienen te houden wanneer ze via Werkspot inschrijven op klussen. Dat gaat om zaken als afspraken nakomen, op tijd komen bij de klant, de klant tijdig informeren wanneer er iets tussen is gekomen, het maken van professionele offertes, het leveren van goed werk en het netjes afhandelen van klachten. Door het platform te gebruiken zijn de vakmensen automatisch akkoord met de huisregels. Bij klachten doet Werkspot onderzoek en zal mogelijk overgaan tot een laatste waarschuwing of verwijdering van het platform. Een regel die Werkspot hanteert, is dat een vakman bij twee gegronde klachten van consumenten, waarbij de huisregels worden geschonden, van het platform wordt verwijderd (tweemaal gele kaart is rode kaart). Er wordt dan wel altijd eerst nog gebeld met de vakman en de klant. Werkspot geeft aan dat buiten het platform om veel minder zicht is op oplichting. Ook via Werkspot kan het misgaan, maar Werkspot traceert dit vrij snel en kan direct tot actie overgaan.

Betrokkenheid en zeggenschap

Vakmensen worden altijd door Werkspot betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe diensten. De vakmensen moeten het nuttig vinden, dat is het uitgangspunt. Werkspot onderzoekt dat door middel van focusgroepen met vakmensen. Daarnaast maken ze gebruik van Bèta-testen (20 man die een nieuwe dienst testen). Het gaat daarbij niet zozeer om 'u vraagt, wij draaien',

want niet alle vakmensen willen hetzelfde en ook moet er balans worden gevonden tussen het belang van de vakman, het belang van de consument en het belang van Werkspot. Het gaat om het juist 'vertalen' van de wensen van vakmensen naar een werkend product dat voor alle partijen aantrekkelijk is. Ook als er weinig reacties van vakmensen op klussen zijn, vraagt Werkspot bij de vakmensen na waar het aan schort om het aantal reacties op klussen te kunnen verbeteren. Werkspot wil een goede relatie met de vakmensen opbouwen, omdat zij inzien dat zij veel nuttige input kunnen leveren om de diensten te optimaliseren en sterk afhankelijk zijn van voldoende goede vakmensen op het platform. Daarbij helpt het om face-to-face contact te hebben. De inrichting van de etage waar Werkspot is gevestigd, is door vakmensen van het platform uitgevoerd. De vakmensen krijgen ook regelmatig een nieuwsbrief en mails van Werkspot met foto's van de mensen achter Werkspot. Ze zijn een 'data-driven' bedrijf, maar de sociale component staat ook centraal. Vakmensen blijken daar ook waarde aan te hechten. De vakmensen worden niet betrokken in besluitvorming waar het de organisatie en het businessmodel van Werkspot betreft. Dat is een aangelegenheid van Werkspot zelf.

Vergroten van autonomie in werkinhoud en rooster

Werkspot geeft aan dat het verwerven van klussen 'via via' vertrouwd voelt voor de vakmensen, maar dat ze tegelijkertijd in dat geval vaak niet weten wat ze krijgen. De opdrachten worden vaak niet goed omschreven door klanten en ze zien pas wat een opdracht echt inhoudt als ze langs gaan bij de klant. Vakmensen zijn volgens Werkspot ook erg loyaal en vinden het moeilijk om 'nee' te zeggen tegen bestaande klanten met minder interessante klussen. Werkspot zet erop in dat vakmensen ook om die reden klussen via Werkspot gaan zoeken: meer autonomie in het kiezen voor de klus die het meest interessant is én die op het voor de vakman meest geschikte moment in de week/maand uitgevoerd kan worden. Werkspot ondersteunt de consumenten ook bij het goed omschrijven van de klus, zodat de vakmensen goed zien waar ze op reageren.

Ontwikkeling van vaardigheden

Werkspot biedt nieuwe vakmensen die zich aansluiten de eerste drie maanden extra begeleiding. Voordat vakmensen zich echt aanmelden, kunnen ze met een demo-account bekend worden met het systeem (maar kunnen niet reageren op klussen). Vakmensen krijgen telefonisch advies over hoe ze hun profiel het beste kunnen inrichten en hoe ze Werkspot het beste kunnen gebruiken. Een goed profiel met een foto maakt de winkans aanzienlijk groter. Veel vakmensen zijn niet gewend om zichzelf online te presenteren, aldus Werkspot. Werkspot voorziet de vakmensen van advies, maar de vakman moet zelf het profiel aanpassen. Daar leren ze ook het meest van. Ook analyseert Werkspot de handelingen en transacties van de vakmensen. Als iemand bijvoorbeeld nooit wat binnenhaalt, zal Werkspot, zeker in die eerste drie maanden, contact opnemen en advies geven (om bijvoorbeeld te adviseren dat de vakman sneller contact op moet nemen nadat contactgegevens zijn uitgewisseld). Hiermee ontwikkelen vakmensen skills die ze los van Werkspot ook goed kunnen gebruiken in hun loopbaan. Met het loslaten van het abonnementsmodel kunnen de medewerkers van Werkspot in het callcenter zich nog meer richten op het verbeteren van de kwaliteit van de matching.

Veilig werken

Werkspot vindt het belangrijk dat aangesloten vakmensen gecertificeerd zijn conform wet- en regelgeving. Denk hierbij aan asbestverwijdering en plaatsen van airconditioning. Werkspot wil in de nabije toekomst wettelijke verplichte certificering ook handhaven op het platform. Nu ligt die verantwoordelijkheid nog geheel bij de vakman en de consument. Werkspot stimuleert dat vakmensen een VCA veiligheidscursus halen. Als ze dat halen, krijgen ze 25 euro reactietegoed op klussen. Ze stellen het echter niet verplicht wegens de schaarste aan vakmensen. Idealiter zou een vakman met zo'n certificaat een extra ster op het profiel moeten krijgen,

maar dat is (nog) niet het geval. Ook het samenwerken met keurmerken voor bijvoorbeeld cv-ketels is een optie, maar aangezien dat weinig effect heeft op het gedrag van consumenten, heeft Werkspot daar toch niet voor gekozen. Consumenten willen liever foto's van referentieklassen zien dan een keurmerk. De meeste consumenten weten ook niet wat het keurmerk inhoudt, aldus Werkspot. Bovendien zijn er zoveel verschillende keurmerken in omloop en vergt het verkrijgen van een keurmerk vaak een grote investering. Op het moment houdt Werkspot het bij het borgen van de kwaliteit door middel van reputatiemanagement, reviews van het geleverde werk, het nakomen van de huisregels en de begeleiding van de vakmensen.

3.11 Conclusie: kwaliteit van arbeid

Wat kunnen we op basis van deze verkennende casestudie zeggen over de kwaliteit van arbeid voor de bij Werkspot aangesloten vakmensen?

3.11.1 *Inkomenskwaliteit*

- › Meer marktwerking kan effect hebben op het inkomen: hoe schaarser de vakmensen, hoe hoger het inkomen en andersom.
- › Werkspot heeft haar oorspronkelijke model aangepast om een 'race-to-the-bottom' te voorkomen. De biedingen worden niet openbaar gemaakt, zodat vakmensen niet gestimuleerd worden om te onderbieden.

3.11.2 *Arbeidsmarktzekerheid*

- › Werkspot biedt vakmensen de mogelijkheid om hun netwerk uit te breiden en daarmee hun werkweek beter te vullen. Dit verhoogt hun arbeidsmarkt-/inkomenszekerheid.
- › Door de begeleiding die Werkspot biedt aan de vakmensen, ontwikkelen zij skills die zij in het algemeen goed kunnen gebruiken in hun loopbaan. Dit zou ook hun positie op de arbeidsmarkt kunnen verstevigen.
- › Veel vakmensen hebben, als ze net bij Werkspot beginnen, nog relatief weinig digitale competenties om zich online goed te kunnen presenteren. Werkspot biedt hierin ontwikkelmogelijkheden voor de vakmensen. Dit verhoogt hun arbeidsmarktzekerheid.

3.11.3 *Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden*

- › De reviews op Werkspot vormen een belangrijk instrument waarbij de consument de vakman beoordeelt. Werkspot bemiddelt bij klachten en slechte reviews. Bij twee gegronde slechte reviews wordt de vakman de toegang tot het platform ontzegd.
- › Werkspot hanteert huisregels voor de kwaliteit van de diensten die de vakmensen leveren.
- › Werkspot investeert in de relatie met de vakmensen. Zo worden zij bijvoorbeeld betrokken bij het ontwikkelen van nieuwe diensten en zijn er diverse contactmomenten. Werkspot investeert in de relatie, omdat zij inzien dat goede vakmensen een belangrijke factor vormen voor hun businessmodel.
- › Werkspot biedt meer keuze aan mogelijke klussen om op te reageren dan het verwerven van klussen 'via via' en vergroot hiermee de autonomie van vakmensen aangaande werkinhoud en werktijden.
- › Werkspot stimuleert dat vakmensen een VCA veiligheids cursus halen, maar stellen het niet verplicht.

- › Werkspot wil in de nabije toekomst wettelijke verplichte certificering ook handhaven op het platform.

3.12 Toekomst: de koninklijke weg naar platformarbeid?

Er is sprake van een beperkte afhankelijkheid van de vakmensen van het platform. Werkspot en andere online platforms op het gebied van klussen hebben slechts een beperkt deel van de markt in handen. Vakmensen hebben dus voldoende alternatieven om werk te verkrijgen. Het merendeel van de vakmensen haalt ook maar een deel hun werk binnen via Werkspot. Van een monopoliepositie van een (online) platform en een grote afhankelijkheid van vakmensen is dus geen sprake. Werkspot wil verder groeien. Aan de consumentenkant zit nog genoeg ruimte (de 'via via' markt veroveren), echter het aanbod van vakmensen is een belemmering voor verdere groei. Ze zijn op zoek naar de sleutel om het marktaandeel te vergroten. Dat doen ze door middel van kleine experimenten en door te blijven werken aan het netwerk (vooral meer vakmensen aantrekken is nu prioriteit).

Omdat Werkspot afhankelijk is van de vakmensen, investeert zij in hun kwaliteit en relatie en gaat in op hun behoeften en voorkeuren. Men zou zich kunnen afvragen of dit zo blijft, als Werkspot een aanzienlijker marktaandeel zou weten te verkrijgen en/of de vakmensen afhankelijker worden van Werkspot door laagconjunctuur. Dat eerste ziet er voorlopig niet naar uit omdat de 'via via' markt zal blijven bestaan en daarmee de grootste concurrent van Werkspot zal zijn. Maar Werkspot is wel op zoek naar het verwerven van meer marktaandeel, zodat zij hun positie kunnen versterken. Werkspot geeft zelf aan dat zij, als dat lukt, de maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen om de vakmensen niet 'uit te knippen' en goede marktprijzen te borgen. In deze casestudie hebben we met name informatie verkregen via Werkspot zelf (aangevuld met interviews met vakmensen). Dit kan ertoe hebben geleid dat er een focus ligt op de kansen die deze platformarbeid biedt, in tegenstelling tot de vele risico's die uit de literatuurverkenning en expertinterviews naar voren kwamen in hoofdstuk 2.

Op basis van deze verkennende casestudie zouden we kunnen verwachten dat de kans op een 'high road' naar platformarbeid groter is, wanneer er geen sprake is van een groot marktaandeel van het platform dan wanneer daar wel sprake van zou zijn. Ook zouden we kunnen verwachten dat de kans op een 'high road' naar platformarbeid groter is, wanneer er sprake is van schaarste in de expertise van de platformwerkers. Op dat moment is de machtspositie van de platformwerkers groter ten opzichte van het platform en kunnen zij dus ook meer eisen stellen aan de kwaliteit van arbeid.

4 Onderzoek op basis van ZEA³

In hoofdstuk 3 is middels een casestudie onderzoek gedaan naar de kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Hierbij stond één specifieke platformorganisatie (Werkspot) centraal. Om een breder beeld te bieden is ook onderzocht hoe platformwerkers zelf oordelen over hun kwaliteit van arbeid. Daarvoor is gebruik gemaakt van data uit de Zelfstandigen Enquête Arbeid (ZEA) 2017. Het betreft hier zelfstandige ondernemers zonder personeel die winstaangifte doen, zoals de vakmensen die via Werkspot aan opdrachten komen. Hoewel platformarbeid niet centraal staat in de ZEA, bieden de data wel aanknopingspunten om een beeld te schetsen van de kwaliteit van arbeid zoals deze door deze specifieke categorie platformwerkers zelf wordt ervaren.

4.1 Inleiding

In de publieke arena wordt momenteel veel gesproken over de opkomst en gevolgen van platformarbeid. Over hoe groot dit fenomeen in Nederland is, lopen de schattingen echter uiteen (Dhondt et al., 2017; Pesole et al., 2018; Ter Weel et al., 2018). De schattingen variëren tussen de 0,4% en 12% van de beroepsbevolking. Ook worden in het maatschappelijke debat kansen en risico's van platformarbeid genoemd, maar deze zijn veelal weinig onderbouwd met empirische data (Florisson & Mandl, 2018). In dit onderzoek kijken we naar de omvang van het fenomeen platformwerk en onderzoeken we wie de platformwerkers zijn (demografisch profiel) en onder welke omstandigheden zij hun werk doen (kwaliteit van arbeid). De focus ligt daarbij op zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) die (een deel van) hun werk binnenhalen via digitale platforms. De drie onderzoeksvragen die we in dit kader beantwoorden zijn:

1. *Via welke kanalen komen zzp'ers aan hun opdrachten en hoe groot is het aandeel zelfstandig ondernemers dat via digitale platforms werkt?*
2. *Wat is het profiel van platform-zzp'ers en verschilt dat van niet-platform-zzp'ers?*
3. *Verschillen platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers ten aanzien van kwaliteit van arbeid?*

4.2 Methode

4.2.1 Steekproef: de ZEA

We hebben gebruikgemaakt van de Zelfstandigen Enquête Arbeid (ZEA) 2017. In totaal hebben 6.235 zelfstandig ondernemers de vragenlijst ingevuld. Dat komt neer op een bruikbare respons van 26,6%. Doelgroep van de ZEA zijn personen die arbeid verrichten voor eigen rekening of risico in een eigen bedrijf of praktijk. Het betreft hier zelfstandig ondernemers die winstaangifte doen (en daarmee geen personen die het werk doen in de vorm van 'bijklassen'). In 2016 was dit 64% van alle zzp'ers. De overige zzp'ers zijn directeuren-grootaandeelhouders en zzp'ers die niet in een eigen bedrijf of praktijk werken (Van der Torre et al., 2018). In de ZEA wordt onderscheid gemaakt tussen zelfstandig ondernemers met personeel (N=1.297) en zelfstandig ondernemers zonder personeel (N=4.761). Binnen de categorie zelfstandig ondernemers zonder personeel wordt ook onderscheid gemaakt tussen 'klassieke' zzp'ers (N=1.200), die voornamelijk producten verkopen of grondstoffen aanbieden en 'nieuwe'

³ Dit hoofdstuk is gebaseerd op een artikel voor ESB: Verbiest, S., & Smulders, P. (2018). Een eerste verkenning van platform-zzp'ers. *ESB Arbeidsmarkt*, 103, 38-41.

zzp'ers (N=3.561), die voornamelijk hun eigen arbeid of diensten inzetten. We kijken hier naar beide categorieën. Er is een weging toegepast om de respons representatief te maken.

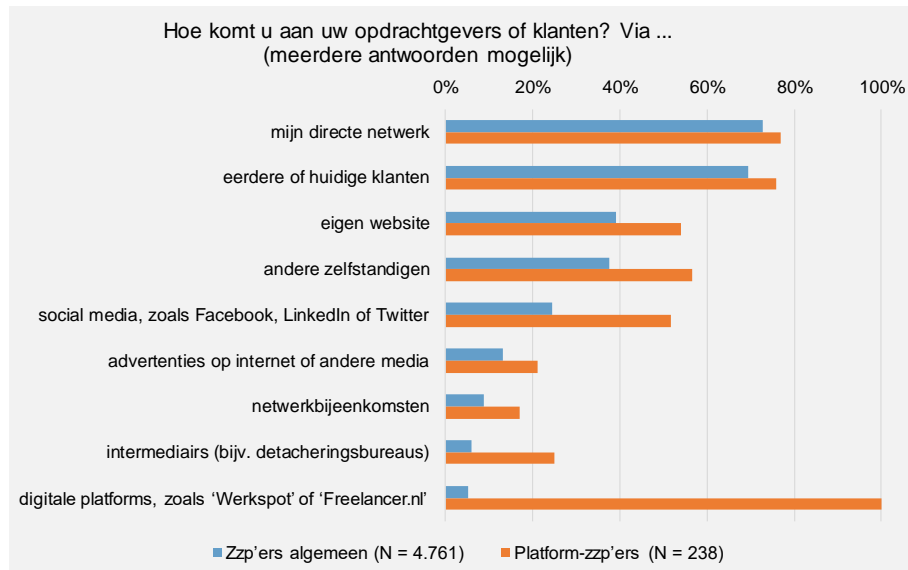
4.2.2 Analyses

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn de scores van platform-zzp'ers op verschillende variabelen vergeleken met de scores van niet-platform-zzp'ers door middel van een Pearson χ^2 -test. We gebruiken het symbool ▲ (of Δ) wanneer de ene categorie significant hoger scoort dan de andere, en het symbool ▼ (of ∇) voor een significant lagere score. Een gesloten symbool (▲ of ▼) betekent dat het verschil tussen categorieën significant ($p < 0.05$) en relatief groot is (Cohen's $D \geq 0.20$). Een open symbool (Δ of ∇) wijst op een significant, maar klein verschil (Cohen's $D < 0.20$).

4.3 Resultaten

We hebben allereerst met behulp van de ZEA-data bekeken welke kanalen zzp'ers gebruiken om nieuwe opdrachten te verwerven en hoeveel die worden gebruikt. Daarmee beantwoorden we de eerste onderzoeksvraag: *Via welke kanalen komen zzp'ers aan hun opdrachten en hoe groot is het aandeel zelfstandig ondernemers dat via digitale platforms werkt?*

Figuur 4.1 toont dat 5,2% van de zzp'ers (onder andere) gebruik maakt van digitale platforms om nieuwe opdrachten binnen te halen. Dit kanaal is het minste aangekruist. Daarbij plaatsen we de kanttekening dat de antwoordoptie 'via advertenties op internet of andere media' door respondenten ook aangekruist zou kunnen zijn wanneer zij gebruik maken van digitale platforms, maar dat zij daar zelf niet die naam aan geven. De meeste zzp'ers verkrijgen hun werk (nog steeds) via hun directe netwerk en bestaande klanten. Gemiddeld hebben zzp'ers die gebruik maken van platforms vijf klanten per jaar. Daarin verschillen zij niet van zzp'ers in het algemeen. De categorie die onder meer via platforms aan klanten komt, gebruikt naast digitale platforms diverse andere wervingskanalen. Ze lijken een grotere diversiteit aan kanalen te gebruiken dan de gemiddelde zzp'er (op alle typen kanalen hogere score). Ze gebruiken twee keer zo vaak social media als kanaal en ze gebruiken vier keer zo vaak intermediairs. Slechts een klein percentage (2%) van de platform-zzp'ers gebruikt dit kanaal als enige kanaal en zou daarmee beschouwd kunnen worden als 'pure' platform-zzp'er. Wij beschouwen in dit artikel echter alle zzp'ers die hebben aangegeven onder andere van dit kanaal gebruik te maken als platform-zzp'er.



Figuur 4.1 Wervingskanalen

In het vervolg van dit hoofdstuk bespreken we in hoeverre de zzp'ers die hebben aangegeven dat ze (onder andere) via digitale platforms aan hun opdrachten komen, wat betreft profiel en kwaliteit van arbeid verschillen van zzp'ers die die antwoordoptie niet hebben aangekruist.

4.3.1 Demografisch en beroepsmatig profiel: wie zijn de platform-zzp'ers?

Voor het beantwoorden van de vraag wat het profiel is van platform-zzp'ers en of dat verschilt van niet-platform-zzp'ers kijken we naar: demografische factoren, beroep, type zzp'er, motivatie voor het zzp-schap en de arbeidsgeschiedenis.

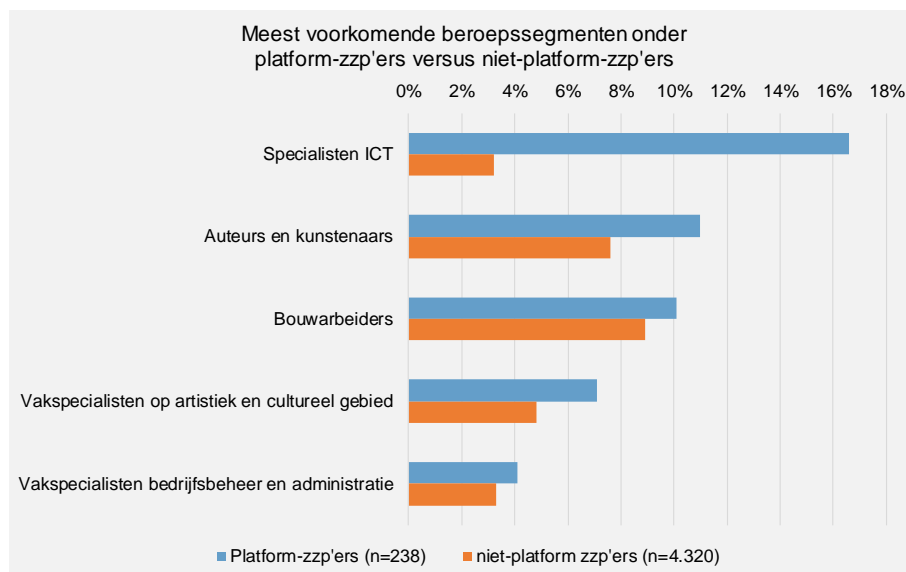
Tabel 4.1 toont dat de 'platform-zzp'ers' significant vaker man zijn (77% versus 62,4%), significant jonger (gemiddeld 45 jaar versus 48 jaar) en significant vaker hoog opgeleid zijn (59,7% versus 46%) dan niet-platform-zzp'ers.

Tabel 4.1 Demografie en beroep platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers

	Niet-plat- form- zzp'ers	Platform- zzp'ers	Totaal
N:	4.320	238	4.558
Geslacht			
Man	62,4% ▼	77,0% ▲	63,1%
Leeftijd (jaar)	48,0 ▲	45,2 ▼	47,9
Opleiding			
• Laag opleidingsniveau	15,1% Δ	8,7% ∇	14,7%
• Middelbaar opleidingsniveau	39,0% Δ	31,6% ∇	38,6%
• Hoog opleidingsniveau	46,0% ▼	59,7% ▲	46,7%

▲ (of Δ) = de ene categorie scoort significant hoger dan de andere. ▼ (of ∇) = significant lagere score.
 Gesloten symbool = verschil tussen categorieën is significant ($p < 0.05$) en relatief groot (Cohen's $d \geq 0,20$).
 Open symbool = significant, maar klein verschil (Cohen's $d < 0,20$).

Wat betreft beroepssegment zijn platform-zzp'ers significant vaker werkzaam als ICT specialist (16,6% versus 3,2%). Op de overige getoonde beroepssegmenten in figuur 4.2 verschillen platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers niet significant.



Figuur 4.2 Meest voorkomende beroepssegmenten onder platform-zzp'ers versus niet-platform-zzp'ers

Qua beroepsniveau toont tabel 4.2 dat platform-zzp'ers significant vaker op het hoogste niveau werken (taken als het oplossen van ingewikkelde problemen en nemen van beslissingen) (59,7% versus 38,8%). Ze oefenen aan de andere kant significant minder vaak taken op beroepsniveau 2 uit zoals het bedienen van machines en elektronische apparaten (26,2% versus 43,9%).

Tabel 4.2 Beroepsniveau platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers

	Niet-platform-zzp'ers	Platform-zzp'ers	Totaal
N:	4.320	238	4.558
Beroepsniveau			
• Beroepsniveau 1 [Eenvoudig routinematig lichamelijk handmatig werk]	2,2%	1,4%	2,2%
• Beroepsniveau 2 [Bedienen van machines en elektronische apparaten]	43,9%▲	26,2%▼	43,0%
• Beroepsniveau 3 [Uitvoeren van complexe technische en praktische taken]	15,0%	12,7%	14,9%
• Beroepsniveau 4 [Oplossen van ingewikkelde problemen en nemen van beslissingen]	38,8%▼	59,7%▲	39,9%

▲ (of Δ) = de ene categorie scoort significant hoger dan de andere. ▼ (of ∇) = significant lagere score.

Gesloten symbool = verschil tussen categorieën is significant ($p < 0,05$) en relatief groot (Cohen's $d \geq 0,20$).

Open symbool = significant, maar klein verschil (Cohen's $d < 0,20$).

Tabel 4.3 toont dat de platform-zzp'ers significant vaker behoren tot de categorie 'nieuwe' zzp'er (88,4% versus 75,2%), dat willen zeggen zzp'ers die diensten aanbieden. Wat betreft motivatie voor het zelfstandig ondernemerschap geeft de categorie platform-zzp'ers zowel vaker negatieve als positieve redenen. Zo geven ze vaker aan dat ze zijn ontslagen/hun contract niet is verlengd en dat ze geen baan als werknemer konden vinden. Tegelijkertijd wordt de categorie vaker gekenmerkt door zzp'ers die 'altijd al als zzp'er wilden gaan werken', meer vrijheid wilden, eigen baas wilden zijn en als zzp'er meer konden verdienen.

Qua arbeidsgeschiedenis zien we dat de platform-zzp'ers significant korter als zzp'er werkzaam zijn. Zij komen tevens significant vaker vanuit de werkloosheid (17% versus 12%), maar dit is een klein verschil.

Tabel 4.3 Type, motivatie en arbeidsgeschiedenis platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers

	Niet-platform-zzp'ers	Platform-zzp'ers	Totaal
N:	4.320	238	4.558
Type zelfstandig ondernemer			
• Klassieke ZZP	24,8%▲	11,6%▼	24,2%
• Nieuwe ZZP	75,2%▼	88,4%▲	75,8%
Motivatie voor zzp-schap (% aangekruist)			
Ik heb altijd al als zelfstandige willen werken	29,1%▼	40,2%▲	29,6%
Ik wilde zelf bepalen hoeveel en wanneer ik werk	32,7%▼	43,0%▲	33,2%
Ik wilde niet (meer) voor een baas werken	24,4%▼	39,6%▲	25,2%
Mijn beroep wordt meestal als zelfstandige uitgeoefend	21,9%	21,7%	21,9%
Ik kon geen geschikte baan vinden als werknemer (in loondienst)	11,3%∇	17,0%Δ	11,6%
Ik kon meer verdienen als zelfstandige	13,9%▼	22,9%▲	14,4%
Ik ben ontslagen of mijn vorige contract is niet verlengd	9,3%▼	17,6%▲	9,7%
Mijn werkgever wilde dat ik als zelfstandige ging werken	1,8%	2,6%	1,8%
Arbeidsgeschiedenis:			
Jaar werkzaam als zelfstandige			
• 0-5 jaar	28,8%∇	36,5%Δ	29,2%
• 6-10 jaar	24,2%∇	31,8%Δ	24,6%
• 11-20 jaar	25,0%	20,0%	24,7%
• 21+ jaar	22,0%▲	11,7%▼	21,5%
Situatie vóór zelfstandige (% aangekruist)			
Ik was werkloos	11,6%∇	17,0%Δ	11,9%
Ik werkte in loondienst	71,4%	72,8%	71,5%
Ik had geen betaald werk vanwege zorgtaken	2,7%	1,6%	2,6%
Ik had geen betaald werk om gezondheidsredenen	1,5%	2,1%	1,6%
Ik was met (pre)pensioen of VUT	1,1%	0%	1,1%
Ik volgde een opleiding	17,1%	17,4%	17,2%

▲ (of Δ) = de ene categorie scoort significant hoger dan de andere. ▼ (of ∇) = significant lagere score.

Gesloten symbool = verschil tussen categorieën is significant ($p < 0,05$) en relatief groot (Cohen's $d \geq 0,20$).

Open symbool = significant, maar klein verschil (Cohen's $d < 0,20$).

4.3.2 Kwaliteit van arbeid platform-zzp'ers

Om de vraag te beantwoorden of platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers van elkaar verschillen ten aanzien van kwaliteit van arbeid, hebben we gekeken naar 'inkomenskwaliteit', arbeidsmarktzekerheid en de kwaliteit van arbeidsomstandigheden (zie tabel 4.4).

Als we kijken naar het besteedbaar inkomen gecorrigeerd voor omvang en samenstelling van het huishouden (ook wel koopkracht genoemd), dan zien we geen verschil tussen de platform-zzp'ers en de niet-platform-zzp'ers. We hebben een rangorde toegepast in de hoogte van het inkomen, waarbij 1 het laagste inkomen in de steekproef betreft en 100 het hoogste. De gemiddelde score van beide categorieën is 60,8. Verder blijkt dat net als niet-platform-zzp'ers,

de overgrote meerderheid van de platform-zzp'ers niet verzekerd is tegen arbeidsongeschiktheid (>75%) en ongeveer een derde aangesloten is bij een pensioenfonds.

Wat betreft werkzekerheid maakt de categorie platform-zzp'ers zich significant vaker zorgen over de toekomst van haar eigen onderneming en heeft zij significant vaker gedacht een baan als werknemer te gaan zoeken. Een ander element van arbeidsmarktzekerheid betreft inzetbaarheid. De platform-zzp'ers hebben significant vaker de afgelopen 2 jaar een cursus voor werk gevolgd en lijken iets vaker overgekwalificeerd voor het werk dat zij doen (meer kennis en vaardigheden dan van hen verwacht wordt in de baan).

Qua kwaliteit van de arbeidsomstandigheden blijken de platform-zzp'ers niet significant meer uren per week te werken dan niet-platform-zzp'ers. Maar qua werk op afwijkende tijden zien we wel kleine verschillen: ze geven significant vaker aan ook wel in de nacht te werken en in het weekend. We hebben geen significante verschillen gevonden in de mate van autonomie (zelf beslissen hoe en wanneer het werk uit te voeren). Beide categorieën scoren hierop in absolute zin hoog. We hebben tevens geen significante verschillen gevonden in hoeveel inspanning het werk vergt (of ze erg snel, heel veel, extra hard moeten werken). Hier scoren beide categorieën niet opvallend hoog. Ook zien we geen verschil in mate van gevarieerd werk. Beide categorieën scoren daarop vrij hoog.

Wat betreft welbevinden, hebben we gekeken naar bevoegenheid en burn-outklachten. Hierin zien we geen significante verschillen tussen platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers. Beide categorieën scoren hoog op bevoegenheid en laag op burn-outklachten.

Tabel 4.4 Kwaliteit van arbeid platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers

	Niet-platform-zzp'ers	Platform-zzp'ers	Totaal
N:	4.320	238	4.558
Inkomenskwaliteit:			
Gestandaardiseerd besteedbaar huishoudensinkomen (gemiddelde percentielgroep)	60,8	60,8	60,8
Aangesloten bij pensioenfonds (% ja)	27,0%	32,7%	27,3%
Verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid (% ja)	24,6%	22,3%	24,4%
Arbeitsmarktzekerheid:			
Zorgen over toekomst bedrijf/onderneming (% ja, vaak)	9,8% ▼	17,4% ▲	10,2%
Afgelopen jaar over gedacht baan als werknemer te zoeken	26,0% ▼	38,0% ▲	26,6%
Afgelopen 2 jaar opleiding/cursus gevolgd voor werk	43,4% ▽	50,3% Δ	43,8%
Aansluiting kennis en vaardigheden bij huidige werk:			
• minder dan nodig voor het werk	4,4%	4,5%	4,4%
• het sluit goed aan	70,6% Δ	62,2% ▽	70,2%
• meer dan nodig voor het werk	25,0% ▽	33,2% Δ	25,5%
Kwaliteit arbeidsomstandigheden:			
Werktijden			
Uren per week	37,5	39,1	37,6
Nacht (24:00 – 6:00) (% Ja, soms/regelmatig)	25,2% ▽	32,0% Δ	25,6%
Zaterdag (% ja, soms)	42,7% ▽	51,1% Δ	43,1%
Zondag (% ja, soms)	40,0% ▽	47,9% Δ	40,4%
Autonomie (zelf bepalen hoe en wanneer te werken) (1=nee - 3=regelmatig)	2,81	2,83	2,81

	Niet-platform-zzp'ers	Platform-zzp'ers	Totaal
Werkinspanning (erg snel, heel veel, extra hard moeten werken) (1=nooit - 4=altijd)	2,19	2,22	2,19
Gevarieerd werk (1=nooit - 4=altijd)	2,97	3,02	2,97
Welbevinden:			
Bevlogenheid (1=nooit - 7=elke dag)	5,98	5,83	5,97
Burn-outklachten (1=nooit - 7=elke dag)	1,80	1,90	1,80

▲ (of Δ) = de ene categorie scoort significant hoger dan de andere. ▼ (of ∇) = significant lagere score.

Gesloten symbool = verschil tussen categorieën is significant ($p < 0.05$) en relatief groot (Cohen's $d \geq 0,20$).

Open symbool = significant, maar klein verschil (Cohen's $d < 0,20$).

4.4 Discussie en conclusie

Het antwoord op de eerste onderzoeksvraag over de omvang van het fenomeen platform-zzp'ers bevestigt eerdere onderzoeken waaruit blijkt dat de omvang van platformwerk nog beperkt is. Slechts 5,2% van de zzp'ers gebruikt digitale platforms als wervingskanaal en slechts 2% van die categorie gebruikt dat kanaal ook nog eens als enige kanaal (dus in totaal maar 0,1%).

Dat de platform zzp'ers vaker hoog opgeleid zijn, specialistisch werk op hoog niveau lijken te hebben, dat ze meer aan hun formele ontwikkeling doen en dat ze vaker bewust voor het zelfstandig ondernemerschap hebben gekozen, duidt op een betere positie op de arbeidsmarkt dan de niet-platform zzp'ers, hoewel beide categorieën qua besteedbaar inkomen niet van elkaar lijken te verschillen. Deze conclusie wijkt ook af van het beeld dat vaak in het maatschappelijke debat wordt geschetst; dat het met name zou gaan om mensen in kwetsbare posities. Een kanttekening is dat in de ZEA alleen zzp'ers zijn benaderd die winstaangifte hebben gedaan. Degenen die werk hebben als bijbaan (bijvoorbeeld met het bezorgen van maaltijden) zitten daar dus niet bij. Dit benadrukt het belang om breder data te gaan verzamelen om een representatiever beeld te krijgen van platformwerkers.

Tegelijkertijd lijkt er binnen de categorie platform-zzp'ers een categorie te zijn die een minder goede positie heeft op de arbeidsmarkt: de categorie die zzp'er is geworden, omdat ze geen baan kon vinden of is ontslagen/geen contractverlenging heeft gekregen en wellicht werk onder niveau doet (meer kennis en vaardigheden heeft dan nodig is voor het werk). Wat betreft werkzekerheid duiden de resultaten eveneens op een minder goede positie op de arbeidsmarkt voor platform-zzp'ers: deze categorie heeft meer zorgen over de toekomst van de eigen onderneming en is vaker op zoek naar een baan als werknemer. Dat is wellicht de reden dat de categorie platform-zzp'ers meer verschillende kanalen gebruikt om opdrachten te werven. In een vervolgstudie zou nader onderzocht kunnen worden of er verschillende categorieën binnen de categorie platform-zzp'ers onderscheiden worden kunnen qua arbeidsmarktpositie.

Op basis van de resultaten kan worden gesteld dat platform-zzp'ers net als zzp'ers in het algemeen wat betreft autonomie, werkinspanning en gevarieerd werk vrij goede arbeidsomstandigheden lijken te hebben. De categorie platform-zzp'ers blijkt wel vaker te werken op onregelmatige tijden dan de categorie niet-platform-zzp'ers. Hoewel ze niet meer uur per week werken, werken ze vaker in de nacht en het weekend. Dit kan zijn omdat het platformwerk meer vrijheid biedt om de werktijden zelf in te delen, maar dat komt niet terug in een hogere mate van autonomie. Het risico dat in het maatschappelijke debat wordt benoemd 'altijd aan

staan' zou hier van toepassing kunnen zijn. Dit zien we niet per se terug in de mate van burn-outklachten. Het zou ook samen kunnen hangen met de mate van bevlogenheid, want die is hoog te noemen. Hoewel de mate van bevlogenheid niet verschilt van niet-platform-zzp'ers.

5 Conclusie en discussie

In de voorgaande drie hoofdstukken zijn drie studies beschreven waarin onderzoek is gedaan naar de kwaliteit van arbeid (inkomenskwaliteit, arbeidsmarktzekerheid en kwaliteit van de arbeidsomstandigheden) van platformwerkers. Meer specifiek zijn in hoofdstuk 2 aan de hand van een literatuurstudie en interviews verschillende kennisvragen geformuleerd. De casestudie in hoofdstuk 3 en het kwantitatief onderzoek in hoofdstuk 4 geven deels antwoord op deze vragen. Hieronder volgen de meest opvallende bevindingen per kennisvraag.

5.1 Inkomenskwaliteit

5.1.1 *Wat is de omvang van platformwerk in Nederland?*

De onderzoeken in hoofdstuk 3 en 4 hebben ons een beter beeld gegeven van de omvang van het fenomeen 'platformwerk'. In hoofdstuk 4 is nader onderzoek gedaan naar zzp'ers en platformwerk. Uit dit onderzoek bleek dat 5,2% van de zzp'ers (gedeeltelijk) via platforms actief is. De overgrote meerderheid van de zzp'ers lijkt dus geen gebruik te maken van platforms. Van de kleine categorie zzp'ers die wel gebruik maakt van platforms, gebruikt slechts 2% dit kanaal als enige manier om aan werk te komen. Dit komt neer op 0,1% van alle zzp'ers die geheel afhankelijk is van een platform voor wervingsdoeleinden. Uit de casestudie naar Werkspot (hoofdstuk 3) blijkt dat er in de zomer van 2018 bijna 9.500 vakmensen waren aangesloten bij Werkspot. Daarvan was bijna 80% zzp'er. In Nederland werkten in het derde kwartaal van 2018 (zie statline.nl) 53 duizend personen als timmerman, loodgieter, schilder en elektricien (de doelgroep van Werkspot). Een grove schatting impliceert dat daarmee een kleine 18% van de zelfstandige vakmensen zonder personeel gebruik zou maken van Werkspot.

Platforms als Werkspot hebben dus een bepaalde aantrekkingskracht op zzp'ers, maar van de grote groep zzp'ers in Nederland waar representatieve data over worden verzameld (de categorie die winstaangifte doet), is er maar een klein deel gedeeltelijk werkzaam via platforms en haalt slechts een zeer klein deel al het werk via dit kanaal binnen. Met de ZEA en het onderzoek naar Werkspot hebben we lang niet een compleet beeld van platformwerkers. Het is nodig om breder data te verzamelen.

5.1.2 *Welke typen platformwerkers bestaan er?*

Deze vraag kunnen we nog maar zeer gedeeltelijk beantwoorden. In hoofdstuk 4 wordt een demografisch profiel geschetst van de zzp'er die (gedeeltelijk) werkzaam is via platforms. Wanneer deze categorie wordt vergeleken met zzp'ers die niet actief zijn via platforms, dan ontstaat het beeld van een jonge, hoogopgeleide man met complex werk (bijvoorbeeld ICT specialist), die nog maar kort geleden vanuit werkloosheid is gestart als zzp'er, maar wel altijd al een sterke drang heeft gehad om als zzp'er te gaan werken (eigen baas, meer vrijheid) en daar ook meer mee kan verdienen dan in loondienst. Dit betreft een specifieke categorie platformwerkers, namelijk die van de zzp'er die winstaangifte doet. Nader onderzoek is nodig om de diversiteit in typen platformwerkers nader in kaart te brengen.

5.1.3 *Welk deel van hun inkomen halen platformwerkers uit platforms?*

Over het inkomen van platformwerkers weten we het volgende: zoals beschreven in hoofdstuk 4 is er geen verschil in koopkracht tussen zzp'ers die wel en niet werkzaam zijn via platforms.

Ook is in beide gevallen minder dan 25% van de zzp'ers verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid en is ongeveer een derde aangesloten bij een pensioenfonds.

De vakmensen die via Werkspot actief zijn (hoofdstuk 3) hebben de indruk dat de prijzen via Werkspot lager liggen dan de prijzen in de offline markt. Werkspot weerlegt dit echter en spreekt van marktwerking. Ook waakt het platform voor een 'race-to-the-bottom' (een steeds lagere prijs voor een klus) door biedingen niet meer openbaar te maken.

3% van de vakmensen die is aangesloten bij Werkspot haalt (bijna) alle klussen via dit platform binnen. Verder zegt 29% van de vakmensen voor de helft of meer zijn of haar klussen via Werkspot binnen te halen. De rest (circa 2/3) gebruikt het platform in beperkte mate (bijvoorbeeld om gaten in de agenda op te vullen), of helemaal niet.⁴ Wel is het zo dat in tijden van economische crisis de afhankelijkheid van het platform toeneemt. Ook gebruiken beginnende vakmensen vaker het platform (en bouwen ze via deze weg een eigen netwerk op).

Het lijkt er op basis van de ZEA-analyses en de casestudie naar Werkspot op dat de inkomsten van platformwerkers weinig verschillen van die van niet-platformwerkers. Het werken via platforms is niet altijd gratis. Op dit moment betalen vakmensen die via Werkspot aan klussen komen bijvoorbeeld voor het contact met de potentiële klant dat Werkspot voor hen regelt. De klus is dan nog niet 'binnen'. Vakmensen geven aan het niet erg te vinden om voor een klus te betalen, maar zouden dan wel liever achteraf een 'fee' betalen over de gegenereerde omzet. Tot slot, platform-zzp'ers gebruiken platforms (en de vakmensen gebruiken Werkspot) als één van de vele kanalen om aan klanten te komen. Dat wekt de indruk dat ze niet financieel afhankelijk zijn van platforms. De vraag is wat er zou gebeuren als de afhankelijkheid toeneemt.

5.2 Arbeidsmarktzekerheid

5.2.1 In hoeverre bieden platforms nieuwe kansen op werk?

De casestudie naar Werkspot (hoofdstuk 3) heeft een beeld opgeleverd van de werkgelegenheid die het platform biedt. Zo vindt meer dan de helft van de vakmensen die zijn aangesloten bij Werkspot dat Werkspot werk oplevert. Werkspot is marktleider op het gebied van het online aanbieden van klussen en per dag worden er ongeveer 1.000 klussen op Werkspot geplaatst. In theorie betekent dit dat dagelijks circa 10% van de vakmensen die zijn aangesloten bij Werkspot een klus via het platform kan binnenhaalt. Dit kunnen relatief grote (meerdaagse) klussen zijn, maar ook kleine klussen, waarmee bijvoorbeeld gaten in de agenda kunnen worden opgevuld.

Over of met Werkspot ook op een gemakkelijke manier nieuw werk kan worden binnengehaald, zijn de meningen verdeeld: een derde vindt van wel en een ander derde vindt van niet. De rest heeft geen mening hierover. Verder vindt ongeveer de helft van de vakmensen dat Werkspot relevante klussen oplevert bij opdrachtgevers buiten het eigen netwerk. Er is echter ook een aanzienlijk deel van de vakmensen die het daar niet mee eens is (20%).

⁴ Het is niet bekend of de respondenten ook via andere platforms werkzaam zijn.

5.2.2 *Zijn er nieuwe vaardigheden nodig bij platformwerkers en zo ja, welke kansen en risico's zijn daar aan verbonden voor werkenden/werkzoekenden?*

Volgens Werkspot (hoofdstuk 3) zijn veel vakmensen niet gewend om zichzelf online te presenteren. De manier waarop vakmensen zich presenteren is echter wel van invloed op de klussen die ze binnenhalen. Het aanleren van vaardigheden op dit gebied is dus geen overbodige luxe. Digitale skills/online presenteren zijn echter niet alleen van nut voor het werk dat vakmensen uitvoeren via Werkspot. Ze kunnen ook in andere situaties in hun (toekomstige) loopbaan van pas komen. Welke nieuwe vaardigheden vereist zijn bij andere platforms en welke kansen en risico's dit met zich meebrengt voor werkenden/werkzoekenden is vooralsnog onduidelijk en nader onderzoek is daarom gewenst.

5.3 *Kwaliteit van de arbeidsomstandigheden*

5.3.1 *Wat is de invloed van de beoordelingssystemen die platforms hanteren op de kwaliteit van arbeid van platformwerkers?*

Vooralsnog kan deze vraag enkel worden beantwoord voor Werkspot. Uit de casestudie (hoofdstuk 3) blijkt dat het beoordelingssysteem dat door het platform wordt gehanteerd van invloed is op de werkzekerheid van platformwerkers. Zo is het zonder reviews heel lastig klussen binnen te halen via Werkspot. Ook zijn de kansen van vakmensen op Werkspot klein, als de gemiddelde beoordeling onder vier van de vijf sterren komt. Daarnaast kunnen vakmensen van het platform worden uitgesloten, wanneer er klachten over hen binnenkomen bij Werkspot. Het platform biedt echter ook bescherming. De klachten moeten namelijk wel gegrond zijn. Dit wordt door Werkspot gecontroleerd. Ook kan een slechte review worden verwijderd, wanneer deze zonder gegronde aanleiding door de consument is geplaatst. Om eventuele conflicten te beheersen treedt het platform bovendien op als mediator en geeft daarbij ook tips aan beide partijen.

De vijf vakmensen die voor de casestudie waren geïnterviewd gaven aan het beoordelingssysteem van Werkspot eerlijk te vinden.

In het voorbeeld van Werkspot is de invloed van het beoordelingssysteem inderdaad groot. Het platform moet er veel aandacht en tijd insteken om het effectief en 'rechtvaardig' te laten functioneren

5.3.2 *Wat is de invloed van het ontbreken van face-to-face contact tussen de platformwerker en de platformorganisatie op de kwaliteit van arbeid van de platformwerkers?*

Ook deze vraag kan vooralsnog enkel worden beantwoord voor Werkspot. Uit de casestudie (hoofdstuk 3) blijkt dat face-to-face of telefonisch contact met de organisatoren van het platform niet hoeft te ontbreken. Er komt dus ook niet naar voren wat de impact is van het ontbreken van face-to-face contact. Wel wordt duidelijk dat Werkspot waarde hecht aan een goede relatie met de vakmensen en daarom inzet op het creëren van familiariteit, bijvoorbeeld door het versturen van nieuwsbrieven en mails van Werkspot met foto's van de mensen achter Werkspot. Ook is de inrichting van de etage waar Werkspot is gevestigd, door vakmensen van het platform uitgevoerd. De vakmensen blijken waarde te hechten aan deze 'persoonlijke' benadering.

5.3.3 *Hoe is het gesteld met de ontwikkelmogelijkheden van platformwerkers?*

Deze kennisvraag kan vanuit twee perspectieven worden bekeken: informeel leren (leren door te werken) en formeel leren (leren via gerichte opleiding en training). Op basis van de resulta-

ten uit hoofdstuk 3 en 4 kunnen enkel conclusies worden getrokken over de impact van platformarbeid op formeel leren.

Uit hoofdstuk 4 weten we dat zzp'ers die (deels) werkzaam zijn via platforms vaker een cursus volgen voor hun werk dan zzp'ers die niet actief zijn via platforms. Of die cursus betrekking heeft op het platformwerk en of deze ook wordt verzorgd door het platform is echter niet duidelijk.

Uit de casestudie naar Werkspot (hoofdstuk 3) blijkt dat het platform zich actief inzet voor het ontwikkelen van vakmensen die zich voor het eerst hebben aangemeld. Zij krijgen de eerste drie maanden extra begeleiding. Zo is er een proefomgeving (demo-account), zodat ze bekend kunnen raken met het systeem. Ook krijgen de vakmensen de eerste maanden persoonlijk advies over hoe zij hun profiel het beste kunnen inrichten, hoe ze Werkspot het beste kunnen gebruiken en hoe zij hier optimaal rendement uit kunnen halen. De skills die hen worden bijgebracht zijn van dien aard dat de vakmensen ze ook los van Werkspot goed kunnen gebruiken in hun loopbaan. Hoe andere platforms omgaan met formeel leren is vooralsnog onbekend.

Wat betreft informeel leren kunnen er geen conclusies worden getrokken. Het enige dat we weten uit hoofdstuk 4 is dat zzp'ers die (deels) werkzaam zijn via platforms relatief vaak overgekwalificeerd zijn voor het werk dat zij doen en dat het werk gevarieerd is. Op basis van de analyses kan niet geconcludeerd worden of deze categorie zzp'ers overgekwalificeerd zijn voor het platformwerk of juist voor andere werkzaamheden die de zzp'ers zonder tussenkomst van een platform verrichten.

5.3.4 *Wat is het gevolg van het eventuele gebrek aan ontwikkeling door kennisopbouw en innovatie op de lange termijn?*

Deze vraag blijft vooralsnog onbeantwoord. Hier zullen we in de komende jaren nader onderzoek voor moeten verrichten.

nader onderzoek is daarom gewenst.

5.3.5 *Hoe is het gesteld met de autonomie van platformwerkers?*

In hoofdstuk 4 laat het kwantitatieve onderzoek geen verschil zien tussen zzp'ers die wel en niet actief zijn via platforms in de mate waarin men zelf kan beslissen hoe en wanneer men het werk uitvoert. Beide categorieën zzp'ers hebben een hoge mate van autonomie voor wat betreft methode van werken en werktijdenplanning. Volgens Werkspot (hoofdstuk 3) zijn 'hun' vakmensen door het ruime aanbod aan klussen wel beter in staat om te kiezen voor een klus die voor hen het meest interessant is én die op het voor de vakman meest geschikte moment in de week/maand uitgevoerd kan worden, dan vakmensen die klussen via hun eigen netwerk verkrijgen.

Daarnaast blijkt uit hoofdstuk 3 dat vakmensen financieel gebonden zijn aan Werkspot in de zin dat ze betalen voor het contact met de potentiële klant dat Werkspot voor hen regelt, maar dat ze wel de vrijheid hebben om zelf de prijs te bepalen die ze voor een klus vragen.

Voorlopig kunnen we dus concluderen dat platformwerkers (die geen grote afhankelijkheid hebben van het platform) weinig onderdoen voor niet-platformwerkers voor wat betreft de mate van autonomie die zij hebben over hun werkmethode, werktijdenplanning en de prijs die ze vragen voor een klus. De casestudie naar Werkspot suggereert zelfs dat werken via platforms vakmensen meer autonomie geeft om de eigen werkinhoud te bepalen. In hoeverre deze mate van autonomie voor wat betreft werkinhoud en prijsbepaling ook op gaat voor andere platforms is niet bekend.

5.3.6 *Wat betekent het werken via platforms voor de onderhandelingsmacht en zeggenschap van platformwerkers?*

Wat betreft onderhandelingsmacht lijkt het er om te draaien in hoeverre platformwerkers beschikken over vaardigheden waar veel vraag naar is. Wanneer de vraag het aanbod overstijgt, hebben de platformwerkers uiteraard een betere onderhandelingspositie richting het platform. In de huidige goede economische tijden, lijkt dit te gelden voor de vakmensen van Werkspot. Maar als er een groot tekort is aan vakmensen en Werkspot de enige manier is (monopolie) om aan klanten te komen, dan hebben de vakmensen een onderhandelingsmacht richting de consument, maar niet zozeer tegenover Werkspot. Werkspot bevindt zich in een situatie waarin het platform een beperkt marktaandeel heeft en er sprake is van schaarste in de expertise van de platformwerkers. Dit betekent dat de kans op een 'high road' naar platformarbeid bij dit platform momenteel hoog is. Hoe dit bij andere platforms is en welke 'weg' Werkspot en de andere platforms zullen bewandelen wanneer hun marktaandeel groeit en de schaarste onder vakmensen afneemt, is niet duidelijk.

Verder blijkt uit de resultaten in hoofdstuk 3 dat vakmensen altijd door Werkspot worden betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe diensten. Werkspot streeft daarbij naar het juist 'vertalen' van de wensen van de vakmensen naar een werkend product dat voor alle partijen (vakman, consument en platform) aantrekkelijk is. Ook als er bijvoorbeeld weinig reacties van vakmensen op klussen zijn, vraagt Werkspot bij de vakmensen na waar het aan schort om zo het aantal reacties op klussen te kunnen verbeteren. De vakmensen worden niet betrokken in besluitvorming betreffende de organisatie en het businessmodel van Werkspot.

Kortom, Werkspot probeert de vakmensen actief te betrekken bij het ontwikkelen en het verbeteren van de diensten van het platform. De vakmensen hebben echter geen zeggenschap daar waar het de organisatie en het businessmodel betreft. Dit is een aangelegenheid van Werkspot zelf.

5.3.7 *Doen platforms iets aan arbo-maatregelen, bijvoorbeeld monitoring van werktijden en het gebruik van beschermingsmiddelen?*

Ook deze vraag kan vooralsnog enkel worden beantwoord voor Werkspot. Uit de casestudie (hoofdstuk 3) blijkt dat Werkspot het belangrijk vindt dat aangesloten vakmensen gecertificeerd zijn conform wet- en regelgeving. Ook wil Werkspot graag dat vakmensen de VCA veiligheidskursus halen. Werkspot stimuleert de vakmensen dit te doen, maar stelt het niet verplicht. Ook geeft Werkspot aan dat het samenwerken met keurmerken voor bijvoorbeeld cv-ketels een optie is, maar dat dit nu niet gebeurt.

Kortom, de verantwoordelijkheid voor de arbo-veiligheid (én de veiligheid van derden) ligt dus geheel bij de vakman en de consument (net als bij zzp'ers). De maatregelen van Werkspot beperken zich momenteel tot reputatiemanagement, het openbaar maken van reviews van het geleverde werk, het handhaven van de huisregels en de begeleiding van vakmensen.

5.3.8 *Hoe is het gesteld met de fysieke en mentale belasting en het fysieke en mentale welbevinden van platformwerkers?*

Wat betreft welbevinden, hebben we gekeken naar bevlogenheid en burn-outklachten van platform-zzp'ers in de ZEA 2017. Hierin zien we geen significante verschillen tussen platform-zzp'ers en niet-platform-zzp'ers. Beide categorieën scoren hoog op bevlogenheid en laag op burn-outklachten. In die zin lijkt het dus goed gesteld met het fysieke en mentale welbevinden van dit type platform-zzp'ers. Aanvullend blijkt uit de resultaten in hoofdstuk 4, dat zzp'ers die (gedeeltelijk) werkzaam zijn via platforms vaker zorgen hebben over het voortbestaan van hun eigen onderneming en vaker overwegen in loondienst te treden dan zzp'ers die niet actief zijn

via platforms. Ook draaien platform-zzp'ers vaker onregelmatige diensten. Beide categorieën verschillen niet van elkaar voor wat betreft het aantal uur dat zij per week werken, de werkdruk die zij ervaren (deze is in beide categorieën niet opvallend hoog) en de mate waarin hun werk gevarieerd is (beide categorieën scoren hier vrij hoog op). Met andere woorden, platform-zzp'ers lijken minder zeker van hun toekomst dan niet-platform-zzp'ers, maar qua werkomstandigheden verschillen zij weinig van elkaar.

6 Vooruitblik 2019

De studies die in deze rapportage worden beschreven, dragen bij aan het groeiend aantal onderzoeken naar platformarbeid. Tegelijkertijd zijn de onderzoeken bescheiden in omvang en richten ze zich op specifieke doelgroepen. Zo beperkt de recente studie uitgevoerd door SEO in opdracht van het ministerie van SZW (Ter Weel et al., 2018) zich tot specifieke typen platformwerkers en is daarin een eenmalige smalle steekproef getrokken. Om het fenomeen breder in beeld te brengen en de ontwikkeling te kunnen volgen is een andere aanpak nodig. Het is wenselijk dat de studies op grotere schaal, in verschillende contexten en met verschillende doelgroepen worden herhaald. Daarbij dient ook aandacht te zijn voor aspecten die in de huidige studies onderbelicht zijn gebleven alsmede nieuwe inzichten die gedurende het onderzoeksproces naar voren zijn gekomen. In algemene zin kunnen we stellen dat er behoefte is aan:

1. methode

- › Scherpere operationalisaties (wat is het en hoe meten we het) van de concepten waarmee we werken, zoals 'platform' en 'platformwerker', maar bijvoorbeeld ook 'in-komensafhankelijk' (zie hoofdstuk 5). Om meer richting te kunnen geven aan vervolgonderzoek en bruikbare resultaten op te kunnen leveren zijn duidelijke operationalisaties onontbeerlijk.
- › Een focus op meerdere platforms tegelijk, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar verschillende soorten platformwerkers, klanten van platforms (zowel 'producent' (bijvoorbeeld restaurant) als 'consument' (bijvoorbeeld persoon bij wie het eten moet worden afgeleverd) en sectoren waarin platforms actief zijn. De mogelijkheid bestaat namelijk dat platformwerkers via meerdere platforms actief zijn (zie hoofdstuk 5). Daarnaast bestaat er niet zoiets als dé platformwerker en verschillen de sectoren waarin en de platforms en klanten waarvoor platformwerkers actief zijn onderling sterk (interview Smink, 2018; interview Dhondt, 2018; Eurofound, 2018; ter Weel, 2018).
- › Een lange termijn perspectief, waarbij platformwerkers over tijd worden gevolgd. Platformwerk is immers een relatief nieuw fenomeen, waarvan de gevolgen nog niet kunnen worden overzien. Het voor langere termijn volgen van platformwerkers kan de gevolgen (positief en negatief) systematisch in kaart brengen. Daarbij dient rekening te worden gehouden met het relatief hoge verloop onder platformwerkers, iets dat tegelijkertijd ook onderwerp van onderzoek zou kunnen zijn;

2. platformlandschap

Een completer overzicht van:

- › de omvang van platformwerk; hoe groot is het fenomeen? (welke platforms zijn er, in hoeverre betreft het startups dan wel platforms die zijn ontstaan en verankerd in een bestaande organisatie, hoeveel mensen zijn er bij de platforms aangesloten, in welke sectoren zijn de platforms actief, wie zijn hun klanten, welke inkomsten zijn ermee gemoeid?) (zie hoofdstuk 5);
- › de werkgelegenheid die door platforms wordt gecreëerd (is er voor iedereen werk en hoe makkelijk is hier aan te komen?) (zie hoofdstuk 5);
- › de achtergrondkenmerken ('profielen') van typen platformwerkers (zie hoofdstuk 5);
- › typen platformorganisaties;
- › de mate waarin wet- en regelgeving (bijvoorbeeld arbo-maatregelen) wel/niet door platforms worden gehandhaafd (zie hoofdstuk 5).

Hoe beter het beeld is dat we hebben van de kluseconomie, hoe preciezer we onze onderzoeksmethoden (zie punt 1 hierboven) kunnen bepalen;

3. ervaringen van platformwerkers

- › Inzicht in de motieven van platformwerkers (wat beweegt hen om voor een platform te gaan werken, te blijven werken, of er juist mee te stoppen?).
- › Een beter beeld van de mate waarin er sprake is van face-to-face contact tussen platformwerkers en de mensen 'achter' het platform en de impact die dit heeft op hun onderlinge relatie (welke beelden hebben zij van elkaar, in hoeverre ervaren zij een 'band', vertrouwen ze elkaar?) (zie hoofdstuk 5).
- › Inzicht in de (nieuwe) skills die nodig zijn om via een platform te kunnen (en mogen) werken, de mate waarin en de wijze waarop door platforms én platformwerkers wordt geïnvesteerd in skills-ontwikkeling, en de impact van (het ontbreken van) skills-ontwikkeling op kennisopbouw en innovatie (zie hoofdstuk 5).
- › Inzicht in de door platformwerkers ervaren werkomstandigheden, met bijzondere aandacht voor de verschillende vormen van autonomie (bijvoorbeeld met betrekking tot werkmethode en werkinhoud), de mate van inspraak en de onderhandelingsmacht die platformwerkers ervaren (zie hoofdstuk 5).
- › Inzicht in het fysieke- en mentale welbevinden van platformwerkers (zie hoofdstuk 5) en de mate waarin dit verband houdt met hun kwaliteit van arbeid.

In 2019 gaan we aan de slag met de punten die hier boven worden genoemd. Meer specifiek willen we een vragenlijstinstrument ontwikkelen waarmee platformwerkers over langere periode kunnen worden gevolgd. Daarbij zal in het bijzonder aandacht zijn voor hun motieven, werkomstandigheden, skills-ontwikkeling en welbevinden. Het is van belang om een nieuwe monitor te ontwikkelen, omdat met bestaande monitors zoals de NEA (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden) en de Zelfstandigen Enquête Arbeid (ZEA) de populatie platformwerkers niet 100% kan worden bereikt. Amerikaanse onderzoekers (Abraham et al., 2018) stellen dat er sprake is van zware onderschattingen van de omvang van platformarbeid, omdat er te smal data worden verzameld. Bijvoorbeeld omdat alleen werknemers worden bevroegd, terwijl er feitelijk vaak sprake is van zelfstandigen of een andere status, bijvoorbeeld die van student, huisvrouw of gepensioneerde. Door een bredere populatie te bevragen, bijvoorbeeld met een 'household survey', zou het bredere beeld gegeneerd kunnen worden. Tevens dekken bestaande monitors niet alle thema's die relevant zijn voor platformwerk en zijn de vragen die worden gesteld vaak te algemeen voor platformwerkers.

De inzichten die een nieuwe monitor kan opleveren zijn uniek, en daarom van grote waarde voor wetenschap, beleid en praktijk. Doordat we de data over langere tijd verzamelen, kunnen we deze ook afzetten tegen veranderingen in het marktaandeel van platforms en de schaarste van platformwerkers. Hierdoor hopen we uiteindelijk ook antwoord te kunnen geven op de vraag of er sprake is van een 'low road' of 'high road' naar platformarbeid (zie hoofdstuk 5). Willen we dit alles kunnen realiseren, dan vereist dit een goede operationalisatie van de verschillende concepten, harde cijfers over de kluseconomie, en toegang tot platforms en platformwerkers om ons instrument te kunnen testen en - op termijn - te kunnen inzetten voor representatieve dataverzameling. Om die reden werken we samen met onder andere universiteiten (EUR, Twente) en het CBS. Ook maken we gebruik van de kennis en faciliteiten die TNO in huis heeft.

Referenties en bronnen

Referenties

- Abraham, K.G., Hershbein, B., & Houseman, S. (2018a) Independent Contract and Informal Work: Preliminary Evidence on Developing Better Measures in Household Surveys. Unpublished paper, American Economics Conference 9-1-2019.
- Aloisi, A. (2015). Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of on-demand/gig economy platforms. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 37, 653.
- American Sustainable Business Council,
http://asbcouncil.org/sites/default/files/principles_of_high_road_employers.pdf
- Berg, J. (2015). Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 37, 543.
- Dhondt, S., Van der Torre, W., & Van de Ven, H. (2017). Collaborating via the Platform - Implications for work and organisation in Europe. EU-China Policy Dialogue. Entrepreneurship, New Economy and Employment. | 9 October 2017.
- Drahokoupil, J., & Fabo, B. (2016). *The platform economy and the disruption of the employment relationship*. ETUI Policy Brief No. 5, Brussels, Belgium.
- Finkel, A. M. (2018). A healthy public cannot abide unhealthy and unsafe workplaces. *American Journal of Public Health*, 108(3), 312-313.
- Florisson R. & Mandl, I. (2018). *Platform work: Types and implications for work and employment - Literature review*. Dublin: Eurofound.
- Frenken, K., Van Waes, A., Smink, M. & Van Est, R. (2017). *Eerlijk delen. Waarborgen van publieke belangen in de deeleconomie en de kluseconomie*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Frenken, K., Van Waes, A., Smink, M., & Van Est, R. (2018). Publieke belangen in de deel-en kluseconomie1. *Mens en maatschappij*, 93(3), 211-230.
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162.
- Hill, S. (2015), New economy, new social contract. A plan for a safety net in a multiemployer world, New America Foundation, Washington DC, U.S.
- Houwerzijl, M. S. (2017). Arbeid en arbeidsrecht in de digitale samenleving: een verkenning. *Tijdschrift Recht en Arbeid*, 2017(2), 3-8.
- Huws, U., Spencer, N.H., Syrdal, D.S., & Holts, K. (2017). *Work in the European gig economy: research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. Hertfordshire: Foundation for European Progressive Studies, UniGlobal en University of Hertfordshire. Te vinden op uhra.herts.ac.uk.
- Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E., & Degner, A. (2018). The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management. *Arbeit, Grenze, Fluss*, 2, 1-27.
- Kenney, M. (2018). Presentatie tijdens Platform Workshop, 23 april 2018, Utrecht.

- Kenney, M., & Zysman, J. (2015). Choosing a Future in the Platform Economy: The Implications and Consequences of Digital Platforms. Kauffman Foundation New Entrepreneurial Growth Conference, Discussion Paper (draft). Amelia Island Florida - June 18/19, 2015.
- Lautenbach, H., Van der Torre, W., De Vroome, E.M.M., Janssen, B.J.M., Wouters, B., & Van den Bossche, S.N.J. (2017). *Zelfstandigen Enquête Arbeid 2017: Methodologie en beschrijvende resultaten*. Den Haag: CBS/TNO.
- Lieman, R. (2018). *Uber voor alles*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Business Contact.
- McKinsey (2016). *Independent work: Choice, necessity, and the gig economy*. Brussels (etc.): McKinsey Global Institute.
- Parker, G.G., Van Alstyne, M.W., & Choudary, S.P. (2016). *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy - and How to Make Them Work for You*. New York: Norton.
- Pesole, A., Urzì Brancati, M.C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., & González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Rogers, B. (2016). Employment Rights in the Platform Economy: Getting Back to Basics. *Harvard Law & Policy Review*, 10, 479-520.
- Schor, J. (2014). Debating the Sharing Economy. A Great Transition Initiative Essay.
- SER (2015). Wat is de deeleconomie en hoe ontwikkelt deze zich? 28 oktober 2015.
- Ter Weel, B., Van der Werff, S., Bennaars, H., Scholte, R., Fijnje, J., Westerveld, M., & Mertens, T. (2018). *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Todolí-Signes, A. (2017). The End of the Subordinate Worker?: Collaborative Economy, On-Demand Economy, Gig Economy, and the Crowdworkers' Need for Protection. *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, 33(2), 241-268.
- Van Slooten, J.M. (2017). Ter Visie - Platformarbeid: nog een reden tot rethinking van het arbeidsrecht. *Tijdschrift voor Arbeid & Onderneming*, 2, 51-52.
- Yordanova, G., & Kirov, V. (2018), 'Virtual work in the ICT sector in Bulgaria: what impact on work life balance?', *Sociological Problems (forthcoming)*, ISSK-BAS, BSA.

Bronnen

- › Enquêtes onder vakmensen uitgevoerd door Werkspot in 2014, 2016 en 2018
- › Congres Reshaping Work, 25 en 26 oktober 2018, Amsterdam.
- › Marktonderzoek uitgevoerd door SAMR, 2018, <https://www.samr.nl/bloeiende-huizenmarkt-doet-klussers-zich-in-de-handen-wrijven/>
- › Studiemiddag Platformeconomie en Arbeid, 19 april 2018, georganiseerd door het Nederlands Instituut voor Sociale Zekerheid, Den Haag.
- › Zelfstandigen Enquête Arbeid (ZEA) 2017: https://www.monitorarbeid.tno.nl/dynamics/modules/SPUB0102/view.php?pub_Id=100496&att_Id=4911

Interviews:

- › Elize Brolsma (International PR & Communication Specialist), Ilona Albers (B2B Marketeer Werkspot) & Jeroen Coelen (Innovation Manager Werkspot), 8 december 2016, Amsterdam

- › Lisbeth Gruppen (Brand & Communication manager Werkspot) & Jeroen Coelen (Innovation Manager Werkspot), 11 juni 2018, Amsterdam
- › 5 Interviews met ad random geselecteerde zzp'ers die gebruik maken van Werkspot, tussen 8 december en 16 december 2016, telefonisch
- › Martin Jellema (Chief Commercial Officer Werkspot), 9 september 2016, Amsterdam
- › Steven Dhondt (TNO), 21 maart 2018, Leiden
- › Koen Frenken (Universiteit Utrecht), 4 april 2018, Amsterdam
- › Magda Smink (Rathenau Instituut), 16 april 2018, Den Haag
- › Niels-Ingvar Boer (CAOP), 19 april 2018, Den Haag

Dankwoord

Hierbij willen we alle experts die hebben meegewerkt aan de interviews voor dit onderzoek hartelijk danken voor hun tijd en het delen van hun kennis en perspectieven. Daarnaast willen we Werkspot en de vakmensen die hebben meegewerkt aan interviews hartelijk bedanken voor hun deelname en hun openheid in het delen van informatie. Tot slot, willen we coauteur Peter Smulders hartelijk danken voor de samenwerking in het schrijven van het artikel dat de basis vormt voor het hoofdstuk over de platform-zzp'ers.