

---

## Notitie

## Meting kluseconomie

datum

31 januari 2020

Aan

Sociaal-Economische Raad

van

Bas ter Weel, Justus van Kesteren, Siemen van der Werff

Rapportnummer

2020-04

---

### “Informatie & disclaimer”

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

**Copyright © 2020 SEO Amsterdam.** Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit deze notitie te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit deze notitie mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via [secretariaat@seo.nl](mailto:secretariaat@seo.nl)

---

# 1 Afbakening en verantwoording

## Afbakening

In deze notitie wordt de stand van zaken met betrekking tot de omvang en potentie van de kluseconomie in Nederland gedefinieerd en geïnventariseerd. Tevens worden de werkpraktijk en kenmerken van klussers in beeld gebracht. Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door een subsidie van Instituut Gak.

Het onderzoek is voor een deel identiek uitgevoerd als een eerder onderzoek en kan daarom als een ‘1-meting’ worden beschouwd. Het is een kort vervolg op de ‘0-meting’ uitgevoerd in het najaar van 2017.<sup>1</sup> Het voornaamste verschil is dat in deze studie een bredere definitie van de kluseconomie is gehanteerd. Zo vallen niet alleen werkenden die fysieke diensten verlenen onder de definitie (zoals in de 0-meting), maar ook werkenden die online taken uitvoeren en diensten verrichten. Online taken en diensten zijn taken en diensten die onafhankelijk van tijd en plaats worden uitgevoerd en waarvoor alleen een computer of internetconnectie nodig is (zoals *crowdwork*).

In lijn met de 0-meting gaat het hier specifiek om werkenden die in Nederland arbeid verrichten en die via een internetplatform (middels een app of website) betaald werk uitvoeren. Omdat het om betaald werk gaat, worden activiteiten in de deeleconomie niet meegenomen in dit onderzoek. Activiteiten in de deeleconomie betreffen activiteiten zoals het delen van een bestaand product, auto of woning via platforms of het verkopen van eigen goederen. Ook activiteiten die vergoed worden middels spaarpunten, een winkans of tegoedbonnen vallen buiten de scope van het onderzoek.

In deze notitie duiden we de relevante bedrijven in deze markt aan als platforms en de werkenden als werkers. Hierbij maken we onderscheid tussen fysieke arbeid, uitgevoerd door werkers die fysieke diensten verlenen of taken uitvoeren, en online arbeid, uitgevoerd door werkers die online taken verrichten of diensten verlenen. De (uiteindelijke) afnemers van de diensten of de mensen die betalen voor de uitgevoerde taken worden aangeduid als klant of consument.

## Verantwoording

De strategie in dit onderzoek is om met een enquête onder een representatief deel van de Nederlandse beroepsbevolking in beeld te brengen hoeveel mensen actief zijn in de kluseconomie en onder welke voorwaarden ze werken. Daarnaast is in de enquête gevraagd naar een inschatting van de gewenste toekomstige werkzaamheden om een indicatie van het aanbod van arbeid in de kluseconomie te kunnen geven.

De enquête is ontworpen en geprogrammeerd door SEO Economisch Onderzoek en uitgezet in het panel van I&O Research onder de Nederlandse beroepsbevolking in de leeftijd van 18-67 jaar.<sup>2</sup> Hierbij zijn de respondenten gewogen naar leeftijd, opleiding en geslacht om tot een representatief

---

<sup>1</sup> Ter Weel et al. (2018). *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

<sup>2</sup> Het panel van de 1-meting kent een andere leeftijdssamenstelling dan het panel van de 0-meting. De enquête gebruikt bij voor 0-meting was uitgezet onder een panel van 15 tot 67 jarigen.

beeld te komen over de omvang van de kluseconomie in Nederland en de aard en werkcondities van de verrichte arbeid. Er is sprake van een totale netto-respons van 5.440 personen. Daarnaast zijn via het panel van Panelclix extra fysieke werkers geworven om een verantwoorde analyse van de kenmerken en werkactiviteiten van klussers mogelijk te maken.<sup>3</sup> Gezien de kleine omvang van de kluseconomie, zoals ook uit eerder onderzoek naar voren is gekomen, geeft de informatie uit het panel van Panelclix nader inzicht in de aard en condities van het werk. De informatie over aantallen en activiteiten is voor zover mogelijk gevalideerd bij platforms, zodat een getrouw beeld ontstaat van de omvang. In totaal is er informatie verzameld over 142 klussers, van wie 107 fysieke werkers en 35 online werkers. Dat relatief beperkte aantal betekent dat de gepresenteerde cijfers voor de kenmerken van kluswerkers en kluswerk een relatief grote standaardafwijking hebben. Tevens leidt het ertoe dat het onmogelijk is een 1-op-1-vergelijking met de eerdere meting te maken.

Een beperking van het onderzoek is dat alleen werkers met een Nederlandse nationaliteit en beheersing van de Nederlandse taal zijn benaderd om de enquête in te vullen. Het panel van I&O research is weliswaar representatief voor de Nederlandse beroepsbevolking, maar bevat geen panelleden met een niet-Nederlandse nationaliteit. Daarnaast is alleen een Nederlandse versie van de enquête uitgezet onder de panelleden. Het is mogelijk dat een deel van de werkers actief in de kluseconomie in Nederland een niet-Nederlandse nationaliteit heeft, de Nederlandse taal niet beheerst of illegaal verblijft in Nederland. Navraag bij platforms bevestigt dit beeld. Doordat deze groep niet is meegenomen, is de schatting van de omvang van de kluseconomie mogelijk een onderschatting. Een andere beperking is dat het invullen van enquêtes (relatief kortdurende en gestandaardiseerde taken) kan samenhangen met het verrichten van andere online taken in de kluseconomie.<sup>4</sup> Hierdoor is de schatting van het aandeel online werkers mogelijk een overschatting.

### Leeswijzer

Hoofdstuk 2 brengt in beeld hoeveel mensen actief zijn in de kluseconomie in Nederland, wat voor werkzaamheden zij verrichten en via hoeveel platforms zij actief zijn. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de achtergrondkenmerken, werkactiviteiten en drijfveren van de fysieke en online werkers. Vervolgens brengt hoofdstuk 4 de voorwaarden waaronder ze werken in kaart, zoals de werkrelatie met het platform, de verzekeringsgraad en het inkomen. Hoofdstuk 5 geeft de potentie van de kluseconomie weer door de bereidheid en beweegredenen om in de toekomst via een platform te gaan werken te beschrijven. In hoofdstuk 6 worden de resultaten van de 1-meting voor zover mogelijk vergeleken met de resultaten van de 0-meting. Hoofdstuk 7 bevat nadere en verdiepende informatie over de in hoofdstuk 1 tot en met 6 gepresenteerde resultaten.

<sup>3</sup> Er zijn geen extra online werkers geworven via Panelclix. De reden hiervoor is dat de panelleden van Panelclix betaald krijgen voor het invullen van enquêtes. Hierdoor zijn alle panelleden per definitie actief in de kluseconomie als online werkers. Het is daarom niet goed mogelijk om via Panelclix een representatief beeld van de aard en condities van het werk van online werkers te krijgen.

<sup>4</sup> Het invullen van enquêtes via platforms valt onder de kluseconomie mits het platform de deelnemers betaalt in geld. Hierbij is het van belang om te vermelden dat het I&O-panel, dat gebruikt is om de omvang van de kluseconomie te meten in dit onderzoek, de deelnemers niet betaalt maar in sommige gevallen belooft met een tegoedbon. Het I&O-panel bestaat daarom niet per definitie geheel uit klussers. De extra respondenten die geworven zijn via Panelclix worden wel betaald in euro's. Deze respondenten zijn dan ook niet meegenomen in de meting van de omvang.

## 2 Omvang werkgelegenheid

De omvang van de kluseconomie is gemeten in de vorm van het aantal werkers. Hierbij kijken we primair naar via platforms actieve werkers die hiermee inkomsten vergaren. Daarnaast zijn er ook werkers die wel zijn ingeschreven bij een platform, maar op dit moment geen werkzaamheden uitvoeren. Deze worden buiten de meting van de omvang gehouden.

Uit de enquêteresultaten – gebaseerd op een steekproef van ruim 5.440 personen – blijkt dat 0,9 procent van de Nederlandse beroepsbevolking tussen 18 en 67 jaar aangeeft in november 2019 werkzaam te zijn geweest in de kluseconomie (zie Figuur 2.1). Dit komt neer op ongeveer 84.000 mensen.<sup>5</sup> Hierbij is een correctie gemaakt voor respondenten waarbij het platform of de activiteit buiten de definitie valt of waarbij het platform niet strookt met de opgegeven activiteit.<sup>6</sup> De groep klussers bestaat voor ongeveer twee derde uit online werkers. Dit is mogelijk een overschatting, omdat de aard van het werk (relatief kortdurende en gestandaardiseerde online taken) kan samenhangen met het invullen van enquêtes die via het internet worden uitgezet.<sup>7</sup>

Een deel van de respondenten geeft aan in het verleden actief te zijn geweest in de kluseconomie, maar dat nu niet langer te zijn. De omvang van deze groep is 0,8 procent van de beroepsbevolking tussen 18 en 67 jaar. In totaal is 1,7 procent van de beroepsbevolking actief of ooit actief geweest als klusser. Hiervan geeft een groot deel (1,2 procent van de beroepsbevolking) aan in het afgelopen jaar actief te zijn geweest als klusser (zie Figuur 7.1).

### Werkactiviteiten

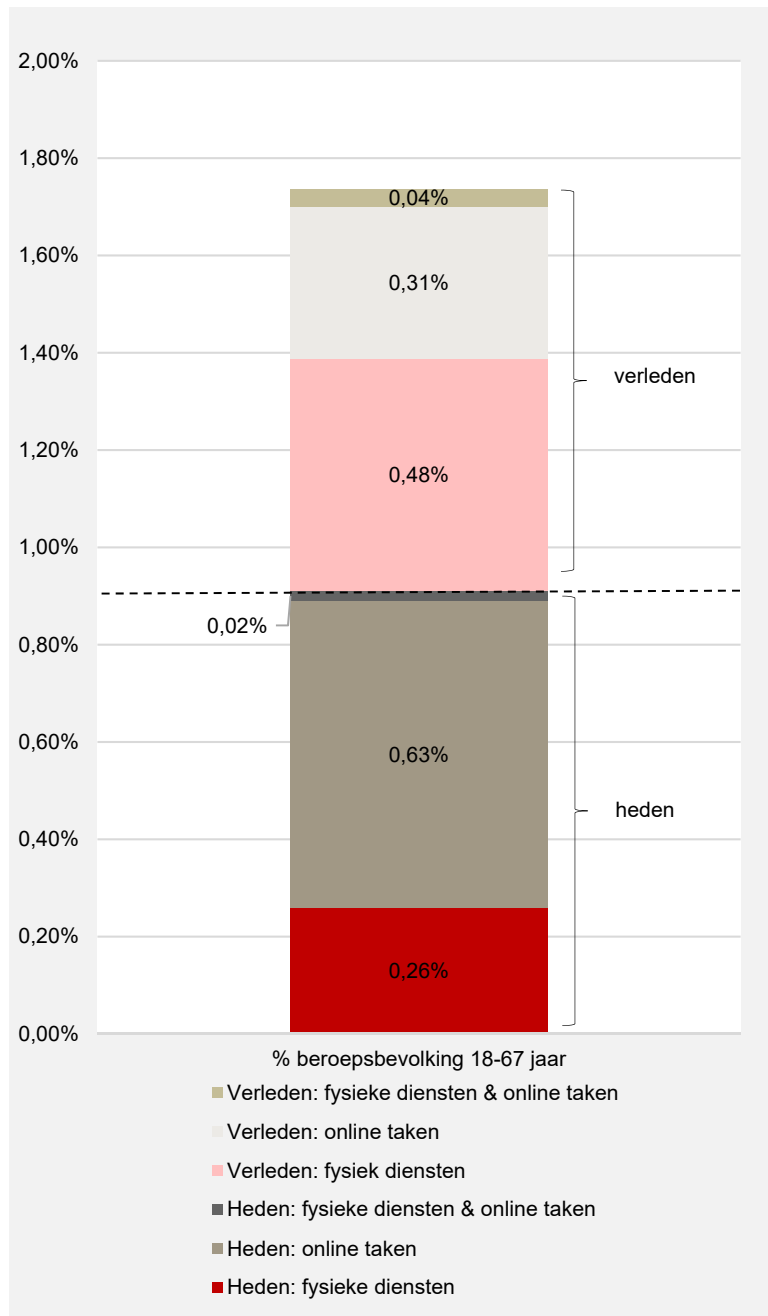
De meeste fysieke werkers geven aan de afgelopen maand voornamelijk actief te zijn geweest in de bezorging (zie Figuur 2.2). Dit betreft voornamelijk maaltijdbezorgers (43 procent van de fysieke werkers) en voor een klein deel bezorgers van overige producten, zoals pakketbezorgers (2 procent). Andere activiteiten met relatief veel werkers vallen onder de huishoudelijke dienstverlening. Deze werkzaamheden bestaan uit schoonmaken (5 procent), eten voorbereiden (1 procent), op een dier (7 procent) of op een kind passen (16 procent). Een gering aantal werkers is actief in de professional dienstverlening. Hieronder valt horecawerk (7 procent), vakwerk aan huis, zoals schilderen en het uitvoeren van reparaties, (6 procent) en juridische klussen en dienstverlening (1 procent). Ook in het personenvervoer zijn relatief weinig werkers actief (8 procent). Dit betreft voornamelijk taxichauffeurs.

<sup>5</sup> Berekening gebaseerd op het Dashboard beroepsbevolking van CBS (derde kwartaal 2019).

<sup>6</sup> Respondenten die aangaven actief te zijn in de kluseconomie maar hierbij een ongeldig platform of een onwaarschijnlijke combinatie van platform en activiteit opgaven, zijn onder de categorie niet-klussers geplaatst in de omvangmeting en niet meegenomen in de verdere analyses van de fysieke en online werkers.

<sup>7</sup> Het invullen van enquêtes via platforms valt onder de kluseconomie mits het platform hiervoor de deelnemers betaalt in geld. Hierbij is het van belang om te vermelden dat het I&O-panel, dat gebruikt is om de omvang van de kluseconomie te meten in dit onderzoek, de deelnemers niet betaalt maar in sommige gevallen belooft met een tegoedbon. Het I&O-panel bestaat daarom niet per definitie geheel uit klussers. De extra respondenten die geworven zijn via Panelclix worden betaald in euro's. Deze respondenten zijn dan ook niet meegenomen in de meting van de omvang.

**Figuur 2.1** 0,9 procent van de Nederlandse beroepsbevolking tussen 18-67 jaar oud is momenteel actief in de kluseconomie

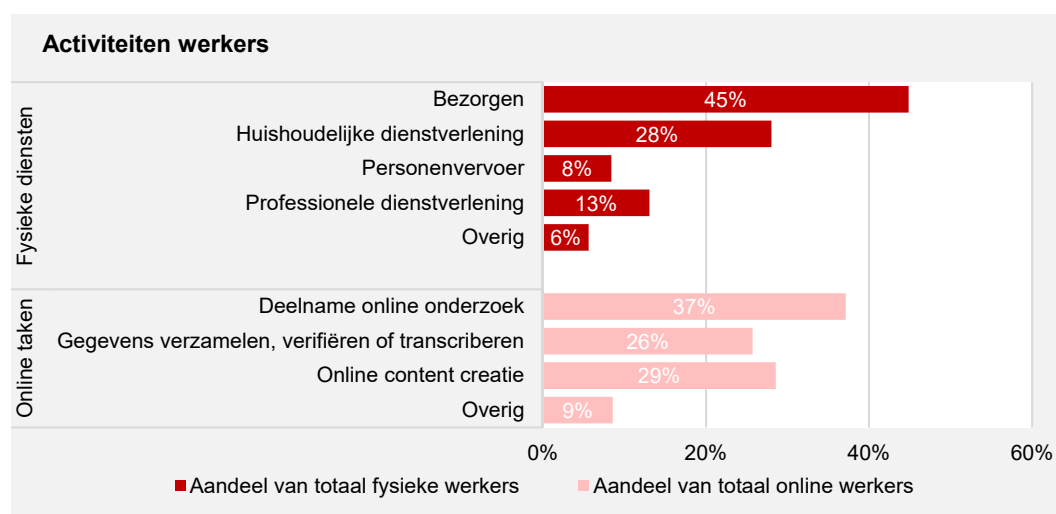


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

De online werkers nemen voornamelijk deel in online onderzoek, zoals online experimenten en het invullen van enquêtes tegen betaling (37 procent van de online werkers). Daarnaast is een deel van de online werkers actief in het opzoeken en verzamelen van gegevens, zoals adressen van bedrijven of andere contactinformatie (11 procent), het uitschrijven of transcriberen van gesprekken (3 procent), het verifiëren van informatie (9 procent) of het overschrijven of inspreken van woor-

den (3 procent). Dit betreft voornamelijk microtaken die door een groot aantal *crowdworkers* uitgevoerd worden zodat bedrijven in een korte tijd veel gegevens kunnen verkrijgen (om bijvoorbeeld algoritmes te trainen).<sup>8</sup> Ook is een deel van de online werkers bezig met het creëren van nieuwe content, zoals logo's en websites (9 procent) of het vertalen van teksten (20 procent). Het kost over het algemeen meer tijd en vaardigheden om deze taken uit te voeren in vergelijking met de microtaken.

**Figuur 2.2** Fysieke werkers zijn voornamelijk actief in de (maaltijd)bezorging en huishoudelijke dienstverlening; online werkers in online onderzoek en het creëren van nieuwe content of het vertalen van teksten

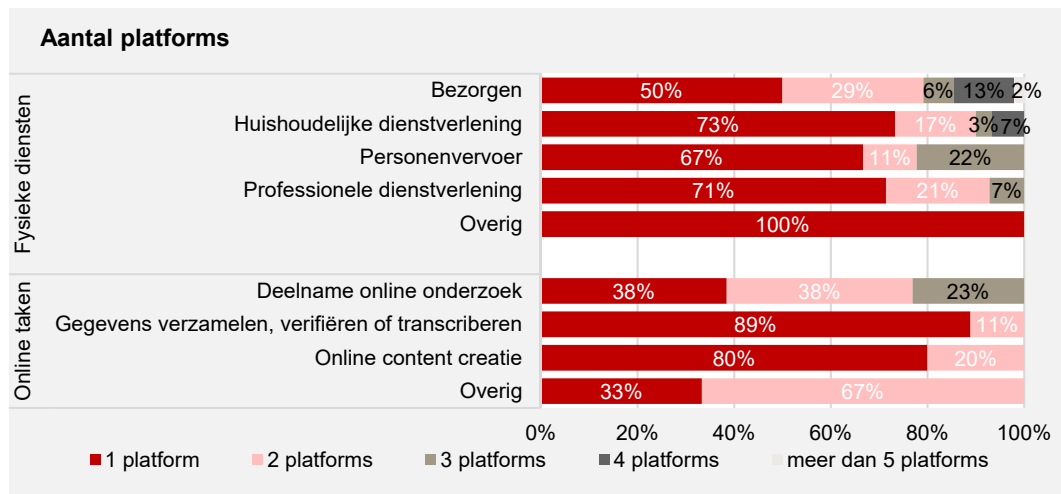


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

Het merendeel van de werkers verricht werkzaamheden via één platform (zie Figuur 2.3). Dit geldt voornamelijk voor werkers actief in de huishoudelijke en professionele dienstverlening, online content creatie en het uitvoeren van microtaken. Daarentegen is meer dan twee derde van de werkers actief in online onderzoek werkzaam via meer dan één platform. Gemiddeld werken fysieke werkers voor 1,6 platform en online werkers voor 1,5 platform. De hierop volgende resultaten hebben betrekking op het platform waarvoor de werker de meeste uren actief betaald werk heeft verricht in de afgelopen maand, tenzij anders wordt aangegeven. Hiermee dient rekening gehouden te worden in de interpretatie van onderstaande resultaten.

<sup>8</sup> Zie voor verdere toelichting over *crowdwork* ILO (2018). *Digital labour platforms and the future of work*.

**Figuur 2.3** Het merendeel van de werkers verricht werkzaamheden via één platform



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

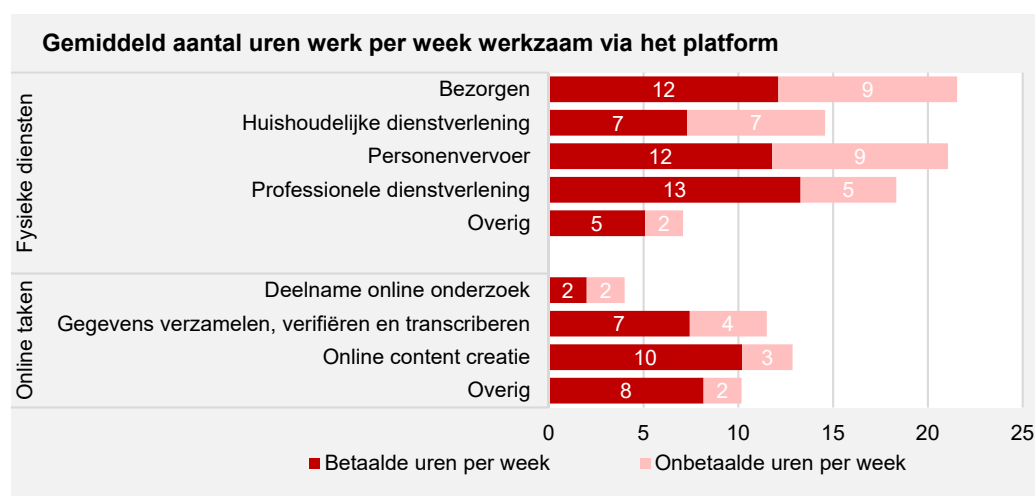
**Gewerkte uren**

Fysieke werkers geven in de enquête aan gemiddeld 17 uur per week actief te zijn via het platform. Uit Figuur 2.4 blijkt dat het aantal actieve uren aanzienlijk uiteenloopt per activiteit. Zo zijn werkers in het personenvervoer en de bezorging het meest actief met meer dan 20 uur per week. Werkers in de huishoudelijke dienstverlening werken daarentegen gemiddeld minder dan 15 uur per week. Online werkers zijn over het algemeen minder actief dan fysieke werkers en werken gemiddeld 9 uur per week. Vooral deelnemers aan online onderzoek geven aan weinig uren te werken via het platform (gemiddeld 4 uur per week). Daarbij is er een forse variatie in het aantal werkuren tussen werkers in de kluseconomie (zie Figuur 7.2). Ongeveer een derde van de fysieke werkers en twee derde van de online werkers werkt minder dan 5 uur per week. Aan de andere kant werkt een derde van de fysieke werkers en een vijfde van de online werkers meer dan 20 uur per week

Werkers geven aan dat een groot deel van hun werktijd (tijd die zij beschikbaar zijn op het platform) onbetaald is. Dat is bijvoorbeeld de tijd die fysieke werkers besteden aan het wachten op een nieuwe opdracht als zij wel actief willen zijn, of de tijd die online werkers besteden aan het zoeken van nieuwe taken en het maken van intake-tests. De werkers in het personenvervoer en de bezorging werken zijn het meest aantal uren beschikbaar zonder dat zij betaald worden. Dit is voor personenvervoer consistent met het type werkzaamheden en hun positie als opdrachtnemer. Voor de bezorgers (van voornamelijk maaltijden) geldt dat een deel actief is als werknemer (en dus vrijwel niet onbetaald actief is) en een deel als opdrachtnemer (met onbetaalde uren). Als we echter kijken naar het aantal uren dat werkers onbetaald werkt ten opzichte van het betaalde aantal uren, dan blijkt dat werkers in de huishoudelijke dienstverlening en de deelnemers aan online onderzoek relatief het meest onbetaald beschikbaar zijn.

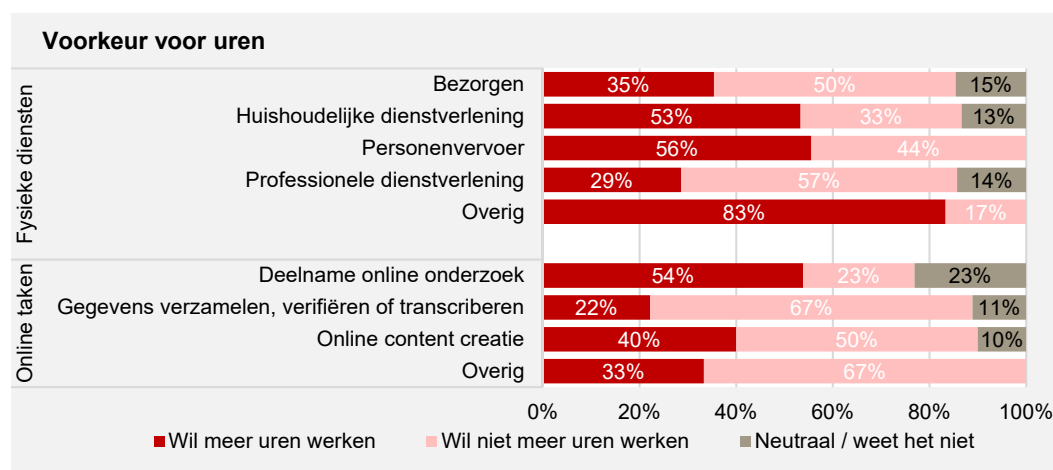
Een aanzienlijk deel van de werkers geeft aan graag meer uren betaald te willen werken via het platform (zie Figuur 2.5). Hierbij valt op dat voornamelijk werkers uit het personenvervoer, de huishoudelijke dienstverlening en de deelnemers aan online onderzoek meer uren betaald willen werken. Dit zijn tevens de werkers die gemiddeld relatief veel uren onbetaald beschikbaar zijn op het platform.

**Figuur 2.4** Werkers in de huishoudelijke dienstverlening en online onderzoek zijn de helft van hun uren onbetaald actief via het platform



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 2.5** Werkers willen eerder meer uren betaald werk verrichten via het platform dan minder



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

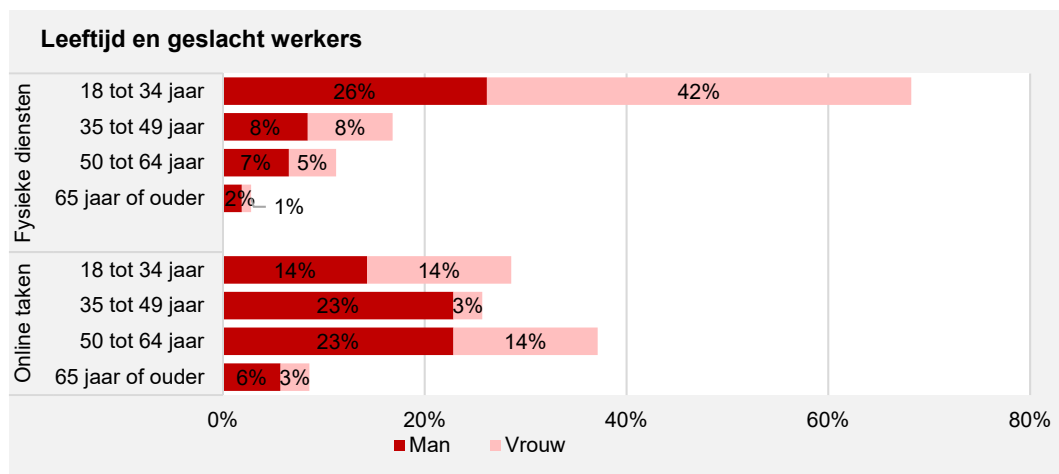


### 3 Kenmerken

De kenmerken van werkers zijn in kaart gebracht aan de hand van de twee enquêtes. Er zijn naast de enquête uitgezet in het I&O-panel extra gegevens over fysieke werkers geworven via het panel van Panelclix om een betrouwbare analyse van de kenmerken en werkactiviteiten van klussers mogelijk te maken. In totaal is er informatie verzameld over 142 klussers, van wie 107 fysieke werkers en 35 online werkers. Dat relatief beperkte aantal betekent dat de gepresenteerde cijfers voor de kenmerken van werkers en het werk een relatief grote standaardafwijking hebben. Hiermee dient rekening gehouden te worden in de interpretatie van onderstaande resultaten.

Het beeld dat op basis van de enquête naar voren komt is dat fysieke werkers relatief jong zijn, voornamelijk actief zijn in de Randstad en middelbaar- of hoogopgeleid zijn (zie Figuur 3.1 tot en met Figuur 3.3). Het opleidingsniveau van fysieke werkers verschilt naar type activiteit (zie Figuur 3.4). Zo zijn werkers in de huishoudelijke dienstverlening en bezorging relatief vaak laagopgeleid, terwijl werkers in het personenvervoer relatief vaak hoogopgeleid zijn. Online werkers zijn over het algemeen wat ouder en hoger opgeleid dan degene die fysieke diensten verlenen. Ook valt op dat ongeveer twee derde van de online werkers mannelijk is; een uitzondering is de groep jonge werkers die fysieke diensten verleent en taken uitvoert. Over het algemeen kan gesteld worden dat klussers relatief hoogopgeleid zijn. Slechts 5 procent van de fysieke werkers en 9 procent van de online werkers geeft aan laagopgeleid te zijn.<sup>9</sup>

**Figuur 3.1** 68 procent van de fysieke werkers is tussen de 18 en 34 jaar oud

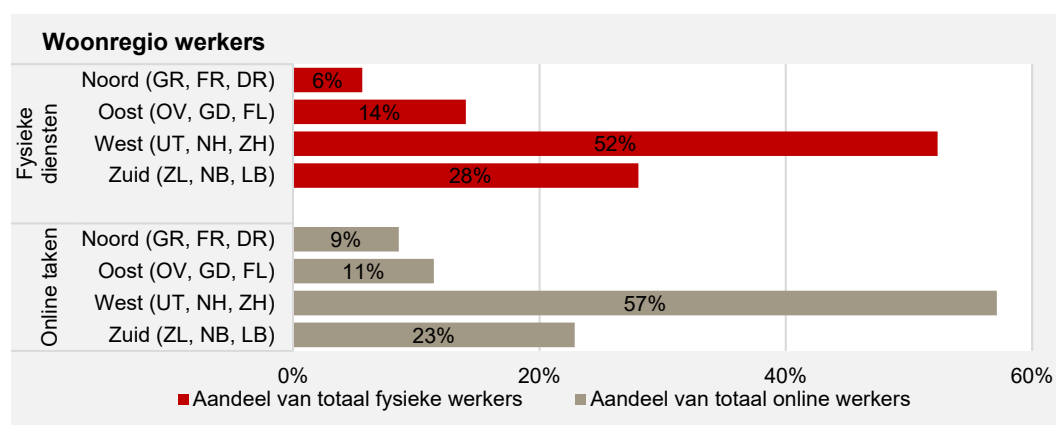


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

Noot: De percentages in deze figuur geven het aandeel weer van het totaal aantal fysieke werkers (boven) of online werkers (beneden).

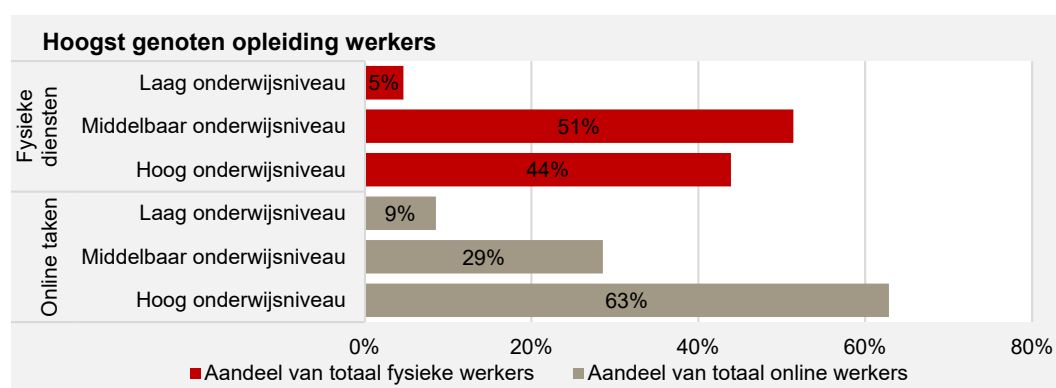
<sup>9</sup> In vergelijking met het Nederlandse gemiddelde is dit laag. Zo blijkt uit CBS-gegevens uit 2018 dat 29 procent van de bevolking laagopgeleid is. Zie: <https://longreads.cbs.nl/trends18/maatschappij/cijfers/onderwijs/>

**Figuur 3.2** 52 procent van de fysieke werkers en 57 procent van de online werkers is actief in de Randstad



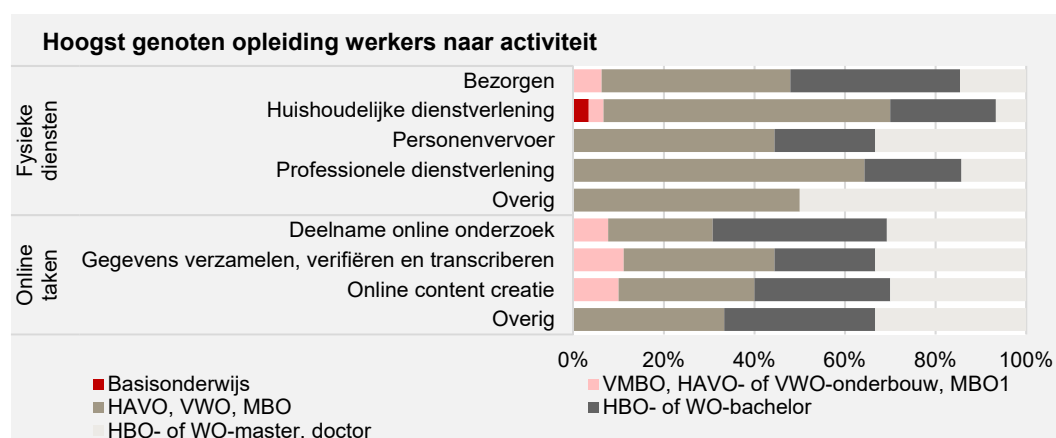
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 3.3** 5 procent van de fysieke werkers en 9 procent van de online werkers is laagopgeleid



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 3.4** Werkers in de huishoudelijke dienstverlening en bezorging zijn vaak laagopgeleid



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

Noot: De onderwijsniveaus weergegeven in Figuur 3.3 corresponderen met Figuur 3.4: lager onderwijsniveau (Basisonderwijs, VMBO, HAVO- of VWO-onderbouw, MBO1), middelbaar onderwijsniveau (HAVO, VWO, MBO) en hoger onderwijsniveau (HBO- of WO-bachelor, HBO- of WO-master, doctor).

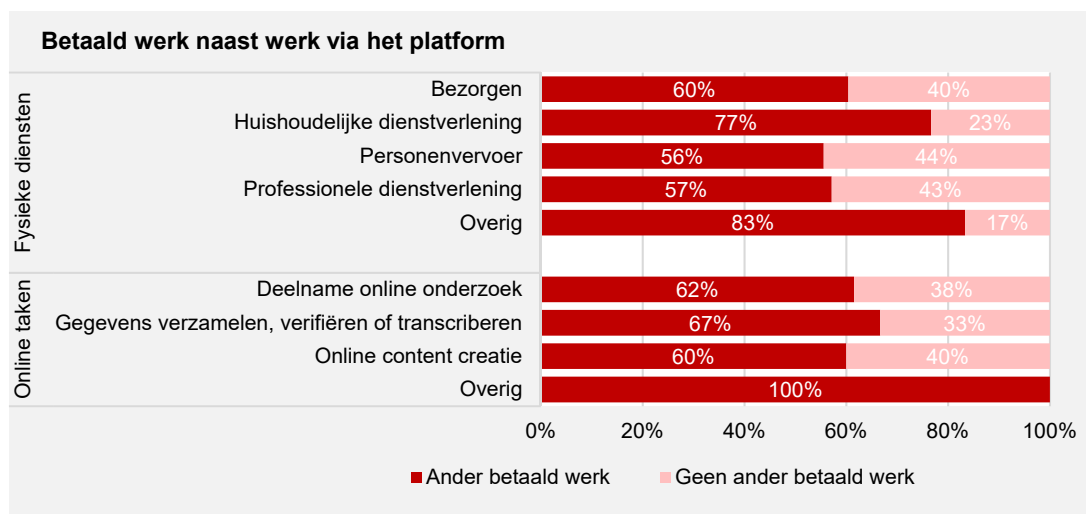
**Combinatie met ander werk**

Een meerderheid (66 procent) van de klussers geeft aan het werk via het platform te combineren met ander betaald werk (zie Figuur 3.5). Vooral werkers in de huishoudelijke dienstverlening en werkers actief in het uitvoeren van microtaken (gegevens verzamelen, verifiëren of transcriberen) hebben vaak ander betaald werk naast hun werk via het platform. Uit de enquêteresultaten blijkt dat dit betaalde werk in 76 procent van de gevallen een aanstelling als werknemer betreft. Daarnaast voert 20 procent werk uit als freelancer/zelfstandige zonder personeel buiten het platform en werkt 4 procent als ondernemer/dga/zelfstandige met personeel.

Deze werkers vergaren een relatief klein deel van hun inkomen uit betaald werk via platforms. Zo geeft een merendeel aan minder dan 25 procent van hun totale inkomen via platforms te verdienen (zie Figuur 3.6). Dit betreft niet alleen het platform waarvoor de meeste uren betaald werk is verricht, maar alle platforms waarvoor een werker actief is. Vooral voor online werkers vormt het platformwerk een relatief klein deel van hun totale inkomen uit werk, wat overeenkomt met de aard van het werk dat onafhankelijk van tijd en plaats kan worden uitgevoerd waardoor het eenvoudiger als tweede activiteit kan worden ingericht. Daarbij valt op dat fysieke werkers die voor één platform werken, vaker slechts een klein deel van hun inkomen vergaren met platformwerk (zie Figuur 7.3). Zo verdient 39 procent van de fysieke werkers die via twee of meer platforms werken minder dan de helft van hun totale inkomen uit werk via platforms, tegenover 52 procent van de fysieke werkers die voor één platform werken. Aan de andere kant is het niet zo dat fysieke werkers die voor meerdere platforms werken, ook vaker hun volledige inkomen uit werk verdienen via platforms.

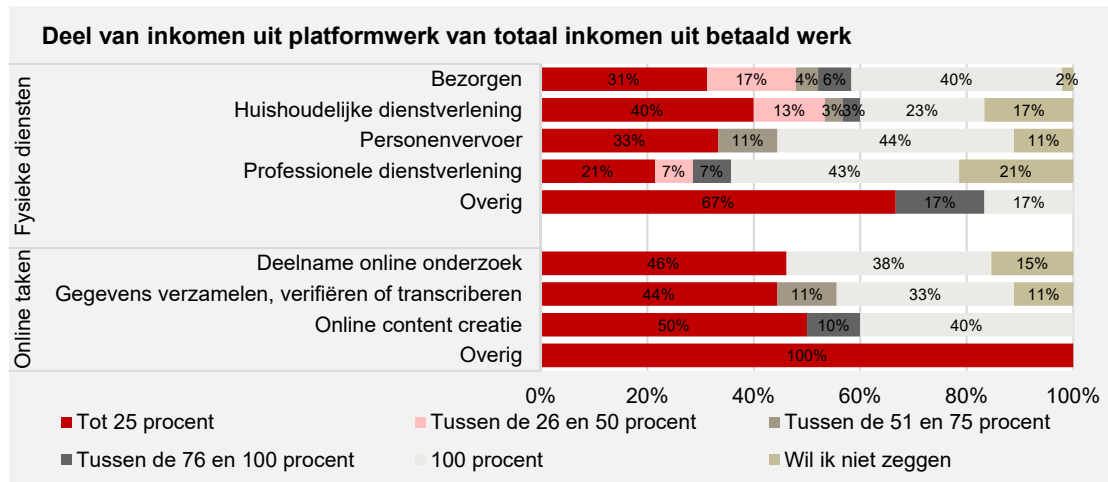
Het aandeel werkers dat het platformwerk als hoofdactiviteit in hun dagelijks bestaan als werkende ziet is relatief klein: 30 procent van de fysieke werkers en 9 procent van de online werkers (zie Figuur 3.7). De hoofdactiviteit is gedefinieerd als de activiteit die de werker het merendeel van de (werk)week verricht. Het grootste deel van de werkers beschouwt het werk als werknemer of zzp'er als hoofdactiviteit. Daarnaast geeft 12 procent van de fysieke werkers aan hun studie als hoofdactiviteit te beschouwen. Opvallend is verder dat 14 procent van de online werkers aangeeft pensioengerechtigd te zijn en dat als hoofdactiviteit te beschouwen.

**Figuur 3.5 Een meerderheid van de klussers heeft betaald werk naast het werk via een platform**



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

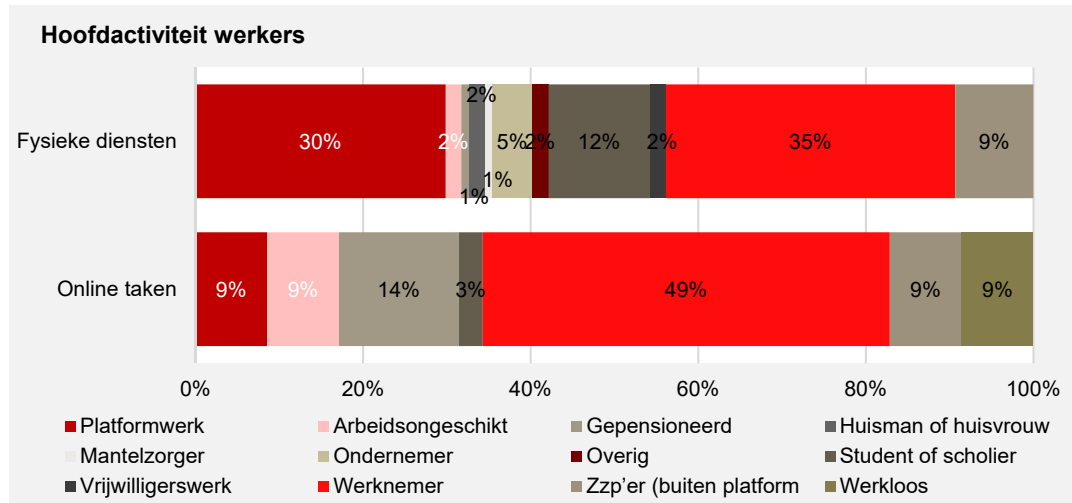
**Figuur 3.6** Meer dan de helft van de klussers in de huishoudelijke dienstverlening verdient minder dan 50 procent van het totale inkomen uit betaald werk via het platform



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

Noot: Deze figuur betreft zowel de respondenten die werk via het platform combineren met ander betaald werk. Er wordt aangenomen dat respondenten die aangeven geen betaald werk naast het platformwerk te verrichten, hun inkomen uit werk verwerven via het platform.

**Figuur 3.7** 30 procent van de fysieke werkers en 9 procent van de online werkers ziet het platformwerk als hoofdactiviteit

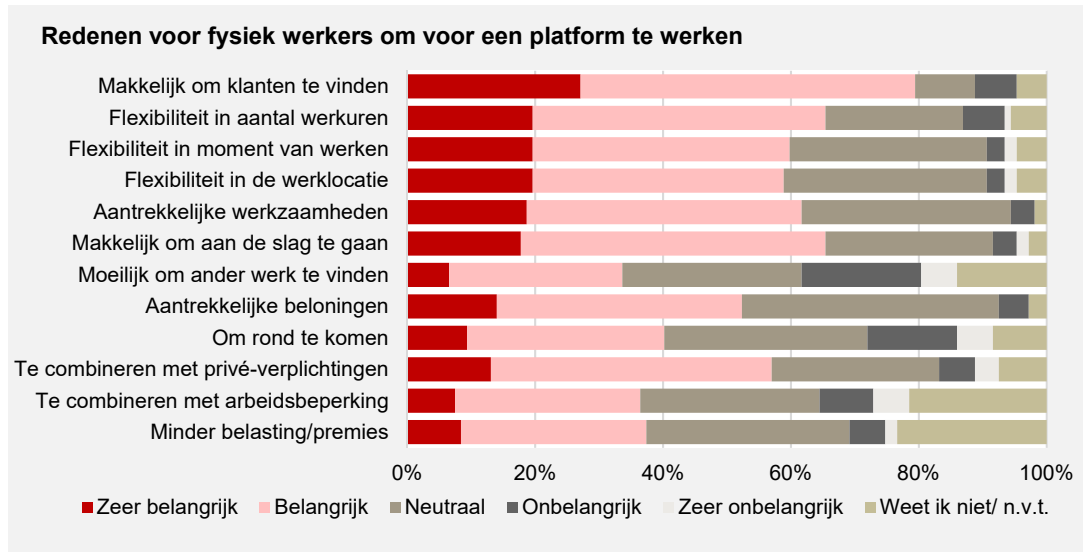


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

### Redenen om via een platform te werken

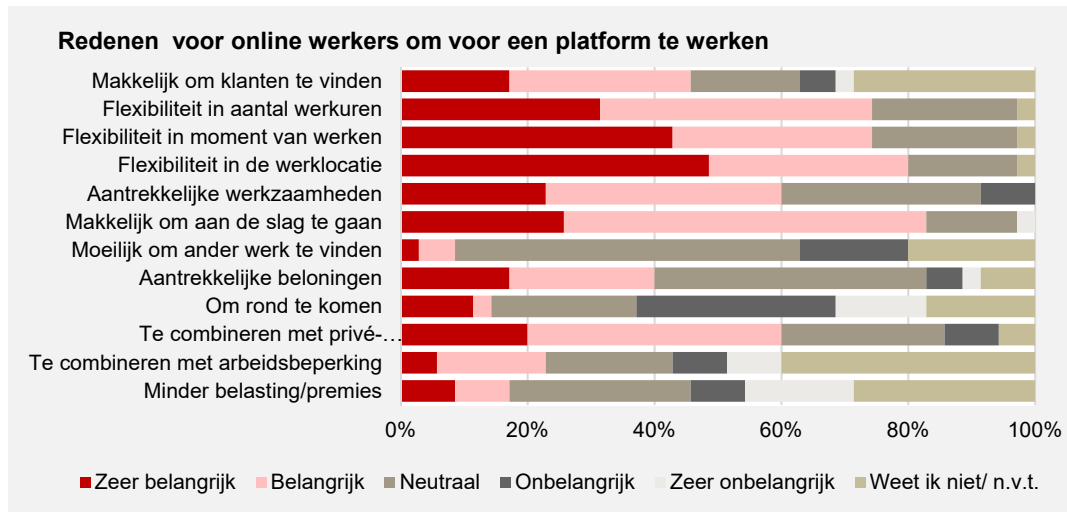
Er zijn meerdere redenen voor fysieke werkers om in de kluseconomie actief te zijn (zie Figuur 3.8). Werkers geven relatief vaak aan dat ze het waarderen dat het platform flexibiliteit biedt in het aantal werkuren, het moment van werken en de werklocatie. Ook geven ze aan via een platform te werken omdat het laagdrempelig is en ze eenvoudig klanten/werk kunnen vinden. De motivatie voor online werkers is vooral de flexibiliteit in de werklocatie en het moment van werken (zie Figuur 3.9). Ook zij waarderen het dat het laagdrempelig en eenvoudig is om aan de slag te gaan via het platform.

**Figuur 3.8** Fysieke werkers geven aan dat de flexibiliteit en laagdrempeligheid belangrijke redenen zijn om voor een platform te gaan werken



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 3.9** Online werkers geven aan dat de flexibiliteit in met name de werklocatie en het moment van werken belangrijke redenen zijn om voor een platform te gaan werken.



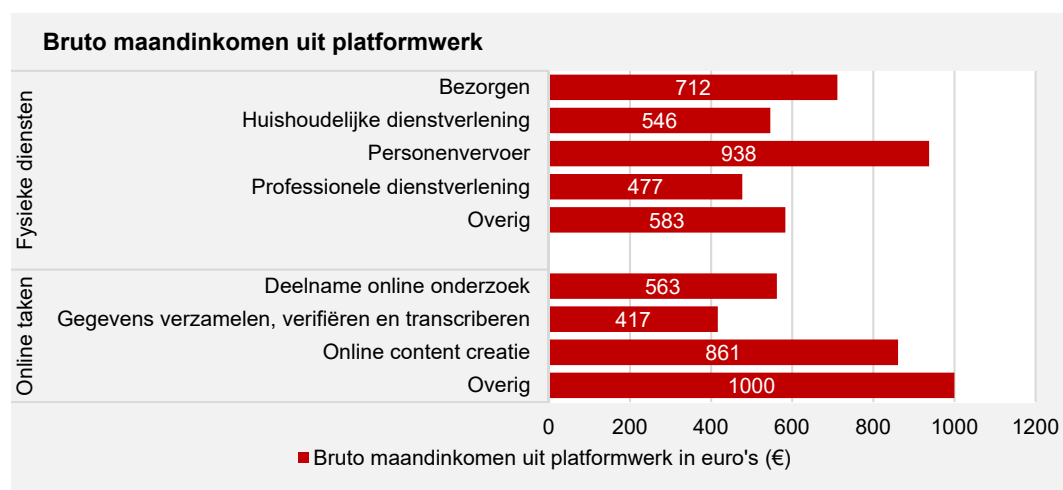
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

## 4 Kenmerken van kluswerk

### Inkomen en tariefbepaling van werkers

In de enquête is gevraagd naar de verdiensten van werkers in de kluseconomie. Hieruit blijkt dat fysieke werkers gemiddeld € 646 euro bruto per maand verdienen via het platform waarvoor ze het meest actief zijn. Dit betreft het bedrag voor aftrek van belastingen en sociale premies en exclusief eventuele belastingen zoals btw. Dit komt neer op een gemiddeld bruto inkomen van ongeveer € 15 per uur. Zoals Figuur 4.1 laat zien, verschillen de inkomsten aanzienlijk per activiteit. Werkers actief in het vervoeren van personen verdienen het meest (maar werken ook gemiddeld meer), terwijl werkers in de huishoudelijke en professionele dienstverlening het minst verdienen. Online werkers hebben een vergelijkbaar inkomen van gemiddeld € 648 euro per maand. Echter werken ze gemiddeld minder uur per week. Het gemiddelde inkomen komt neer op ongeveer € 25 per uur. Werkers actief in het ontwerpen van websites/logo's of vertalen van teksten verdienen relatief veel, maar werken ook gemiddeld meer. Daarnaast blijkt dat werkers die voor meerdere platforms werken, gemiddeld meer inkomen per maand vergaren. Zo verdienen fysieke werkers gemiddeld € 1.000 euro per maand en online werkers gemiddeld € 861 euro per maand (zie Figuur 7.4 voor de verdeling).

Figuur 4.1 Werkers in het personenvervoer en in de online content creatie verdienen het meest

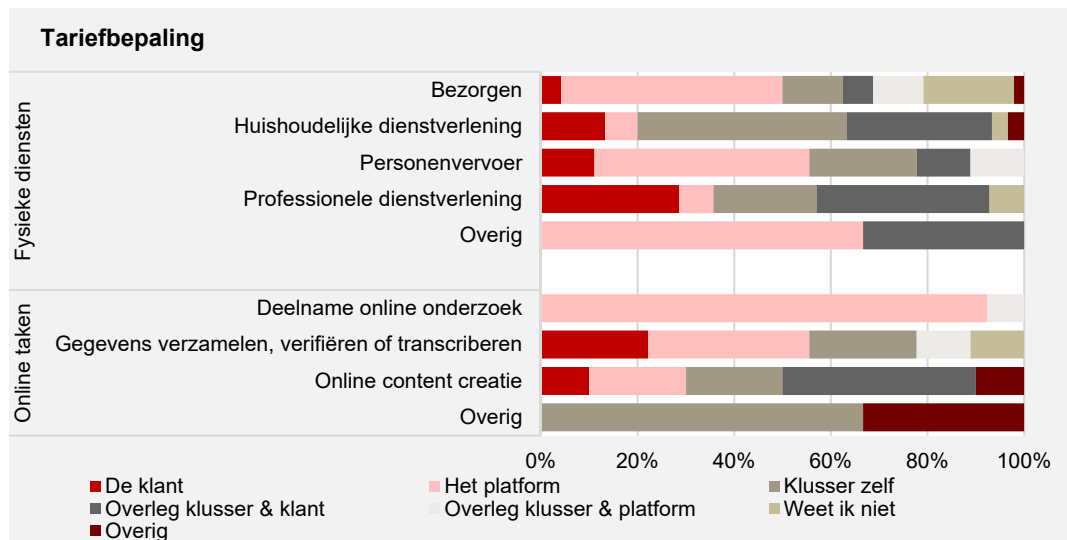


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

Voor het bepalen van tarieven van werkers bestaan grofweg vier situaties. In het eerste geval stelt het platform een tarief vast en heeft de werker daar geen invloed op, zoals bij veel maaltijdbezorgers. In het tweede geval bepaalt de uiteindelijke afnemer van de dienst het tarief voor een klus. In het derde geval bepaalt de werker het tarief zelf. Hierbij vindt de tariefbepaling plaats in onderhandeling tussen de werker en de uiteindelijke afnemer van de dienst, zoals bij klussers die verbouwingen uitvoeren. In het laatste geval wordt het tarief in overleg bepaald. Dit overleg vindt plaats tussen de klusser en de klant of tussen de klusser en het platform.

Uit Figuur 4.2 blijkt dat in de bezorging en het personenvervoer het platform veelal de tarieven bepaalt. Dit geldt ook voor de deelnemers aan online onderzoek en de uitvoerders van microtaken. Hierbij zijn de werkers prijsnemers die weinig invloed kunnen uitoefenen op de vergoeding die ze ontvangen voor het verlenen van hun diensten of het uitvoeren van taken. Daarentegen vindt in de huishoudelijke en professionele dienstverlening veelal overleg plaats over het tarief tussen de werker en de klant. Ook werkers actief in het ontwerpen van websites/logo's en vertalen van teksten geven aan veelal in overleg hun tarief te bepalen.

**Figuur 4.2** In de bezorging en het personenvervoer bepaalt het platform de tarieven

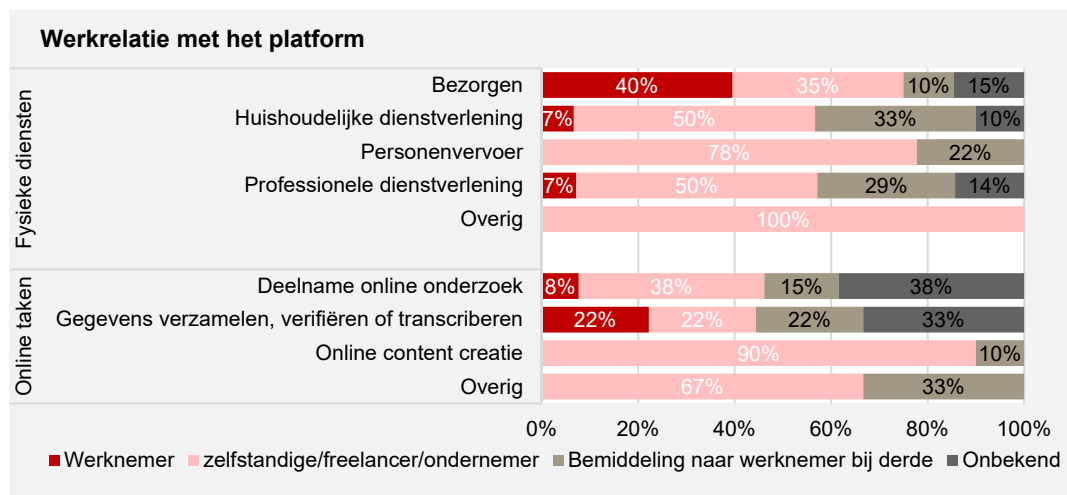


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Werkrelatie met het platform**

Platforms hanteren verschillende modellen om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. De meest voorkomende relatie tussen platform en werker is die van opdrachtnemer of ondernemer. Uit Figuur 4.3 blijkt dat dit met name frequent voorkomt in het personenvervoer, de professionele en huishoudelijke dienstverlening.

**Figuur 4.3** Een groot aantal platformwerkers is opdrachtnemer



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

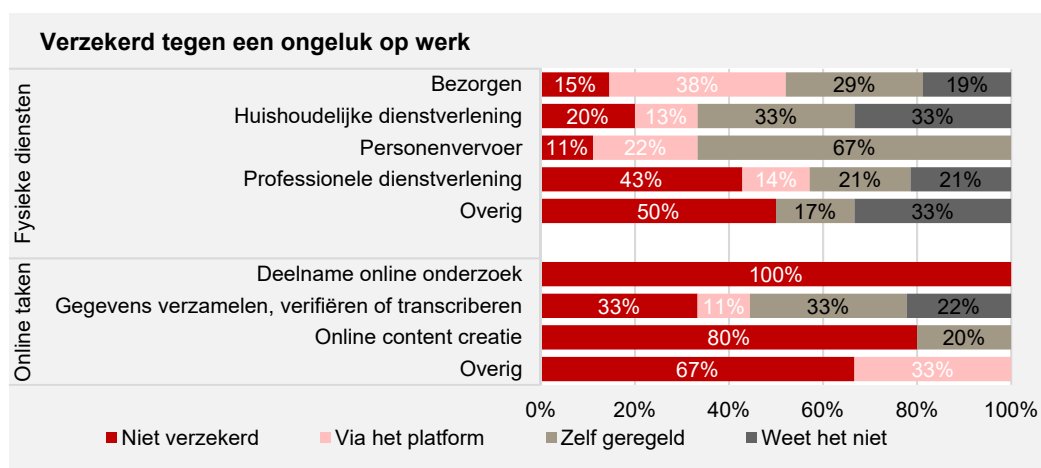
Een andere veel voorkomende arbeidsrelatie is een arbeidsovereenkomst tussen platform en werker. Deze arbeidsrelatie zien we met name bij bezorgers: ongeveer 40 procent van de bezorgers heeft een arbeidsovereenkomst. Hierbij gaat het in de meeste gevallen (72 procent van de werkers met een arbeidsovereenkomst) om een oproepovereenkomst zoals een nulurencontract of een min-maxcontract (zie Figuur 7.5)

De derde situatie die voorkomt is dat het platform bemiddelt naar een werkrelatie tussen de werker en een derde, zoals een huishouden. Dit komt veelal voor bij de huishoudelijke en professionele dienstverlening. Afspraken over de arbeidsrelatie tussen particulier en werker worden ook contractueel vastgelegd worden via de Regeling Dienstverlening aan Huis.

### Verzekeringen

Ruim 24 procent van de fysieke werkers geeft aan verzekerd te zijn via het platform voor het geval er tijdens het werk een ongeluk zou gebeuren. Daarnaast heeft 32 procent van de fysieke werkers hiervoor zelf een verzekering afgesloten. Ruim 20 procent is niet verzekerd of denkt niet verzekerd te zijn. Bijna 22 procent van de fysieke werkers in de kluseconomie weet niet of zij verzekerd zijn voor ongelukken tijdens hun werkzaamheden. In Figuur 4.4 is te zien dat dit aandeel relatief hoog is onder werkers actief in de huishoudelijke dienstverlening. Werkers actief in het personenvervoer hebben relatief vaak zelf hun verzekering voor ongelukken geregeld. Werkers in de professionele dienstverlening zijn (volgens eigen zeggen) het vaakst niet verzekerd. Bij online werkers is de verzekeringsraad bijzonder laag: ongeveer drie kwart is onverzekerd. Dit kan te maken hebben met de aard van het werk, waarbij het risico op ongelukken relatief klein is doordat de werkzaamheden online plaatsvinden en het relatief vaak gaat om een bijverdienste (zie hoofdstuk 3).

**Figuur 4.4** 43 procent van de werkers actief in de professionele dienstverlening (waaronder voornamelijk vakmensen en horecawerkers) en is niet verzekerd tegen ongelukken



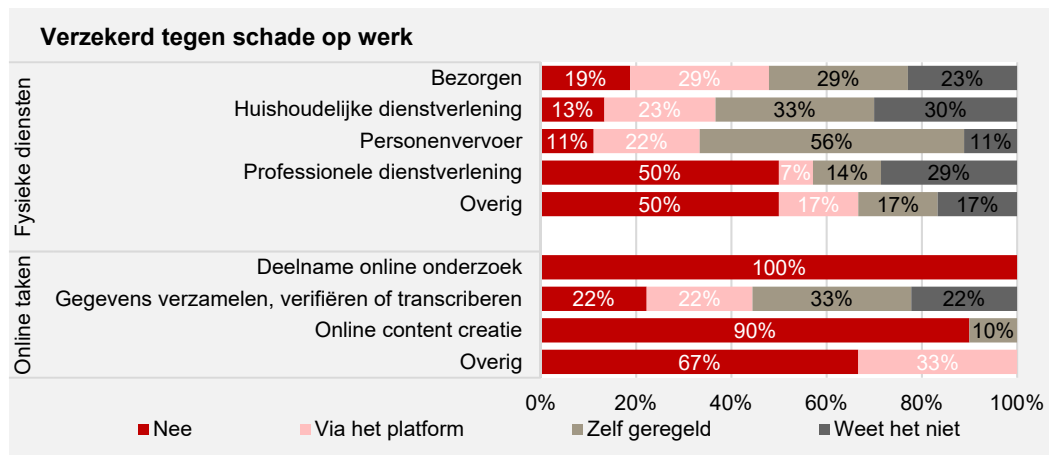
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

Voor het verzekeren van het risico van door hen veroorzaakte schade tijdens de werkzaamheden geldt dat ruim 23 procent van de fysieke werkers aangeeft dat ze denken via het platform verzekerd te zijn. Daarnaast geeft 29 procent aan zelf een verzekering te hebben afgesloten; 22 procent van de respondenten geeft aan niet verzekerd te zijn voor veroorzaakte schades. Ongeveer een kwart



weet niet of zij hiervoor verzekerd zijn. Figuur 4.5 geeft de variatie weer tussen de type activiteiten. Ook voor het risico op schade is de verzekeringsraad bij online werkers bijzonder laag. Slechts 20 procent geeft aan verzekerd te zijn tegen schade (via het platform of zelf geregeld). Uit Figuur 4.5 blijkt dat er grote verschillen bestaan tussen het type werkzaamheden. De helft van de werkers in de professionele dienstverlening is niet verzekerd tegen schade, terwijl de meeste werkers in de bezorging, personenvervoer en huishoudelijke dienstverlening aangeven verzekerd te zijn. Het aandeel dat niet weet of zij verzekerd is, is net als voor ongelukken relatief hoog bij werkers actief in de huishoudelijke dienstverlening.

**Figuur 4.5** 50 procent van de werkers actief in de professionele dienstverlening is niet verzekerd tegen door hen veroorzaakte schade op het werk.



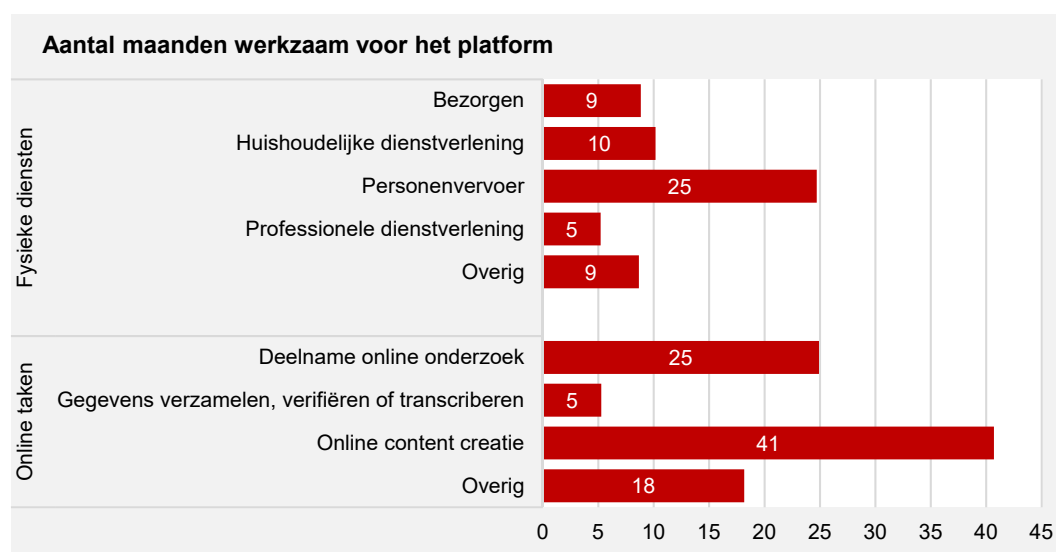
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Arbeidsduur**

Ongeveer 75 procent van de fysieke werkers is minder dan een jaar werkzaam via het platform waarvoor zij nu actief zijn (zie Figuur 7.6). Dat geldt vooral voor werkers actief in de bezorging, huishoudelijke en professionele dienstverlening. Werkers in het personenvervoer werken gemiddeld het langst via het platform (zie Figuur 4.6). Online werkers zijn over het algemeen langer werkzaam via een platform dan fysieke werkers: ongeveer twee derde werkt meer dan een jaar via het platform. Voornamelijk werkers actief in de creatie van online content zijn relatief lang werkzaam via het platform. Werkers actief in microtaken als het opzoeken of verifiëren van gegevens en het transcriberen van (vaak korte) teksten werken relatief kort voor het platform.

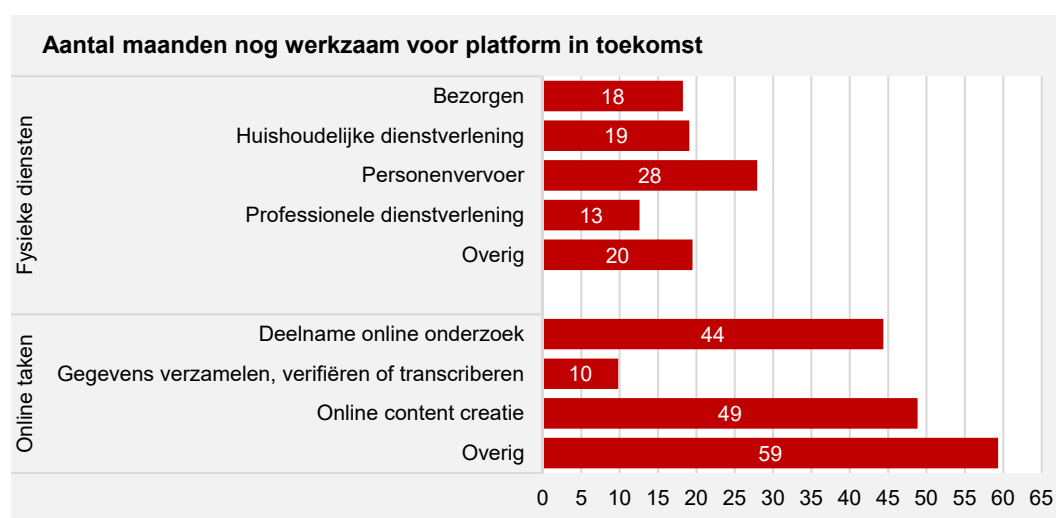
Ruim de helft van de fysieke werkers verwacht om minder dan een jaar te blijven werken via het platform waarvoor zij nu actief zijn (zie Figuur 7.7). Dat geldt vooral voor werkers in de huishoudelijke en professionele dienstverlening. Aan de andere kant denkt ongeveer een derde nog lang via het platform te blijven werken, waaronder voornamelijk werkers in het personenvervoer. Over het algemeen denken online werkers voor een lange periode te werken via het platform wat overeenkomt met de langere tijd die ze al actief zijn (zie Figuur 4.7). Waarschijnlijk gaat het bij online taken en diensten om specifieke taken en diensten. Alleen werkers actief in het verzamelen, verifiëren en transcriberen van gegevens verwachten gemiddeld genomen binnen een jaar te stoppen met het platformwerk.

**Figuur 4.6** Werkers in de professionele dienstverlening zijn gemiddeld pas 5 maanden werkzaam via het platform



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 4.7** Werkers in de professionele dienstverlening verwachten gemiddeld nog 13 maanden werkzaam te zijn via het platform



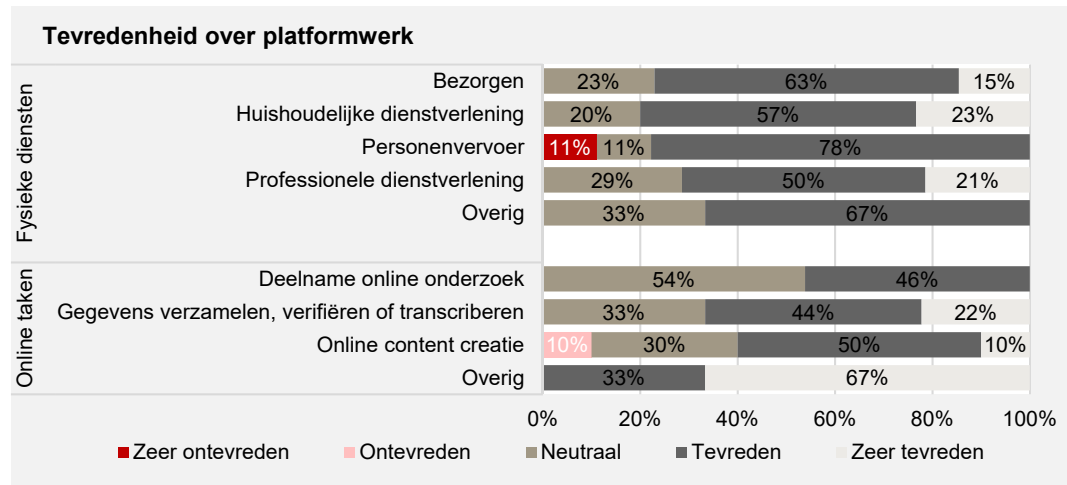
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

### Tevredenheid

Meer dan 75 procent van de fysieke werkers geeft in de enquête aan tevreden te zijn over de taken en diensten die zij uitvoeren en verlenen. Minder dan een procent geeft aan ontevreden te zijn. Zoals Figuur 4.8 laat zien, is de tevredenheid relatief hoog onder werkers in de huishoudelijke dienstverlening. Aan de andere kant is het aandeel ontevreden gestemde werkers het grootst onder werkers in het personenvervoer (bijna een kwart van de populatie).

Ongeveer 60 procent van de online werkers is tevreden met het werk via het platform. Hierbij valt op dat werkers actief in het verzamelen, verifiëren en transcriberen van gegevens relatief tevreden zijn terwijl ze veelal nog minder dan een jaar verwachten te werken via het platform.

**Figuur 4.8** Het merendeel van de werkers is tevreden over het platformwerk



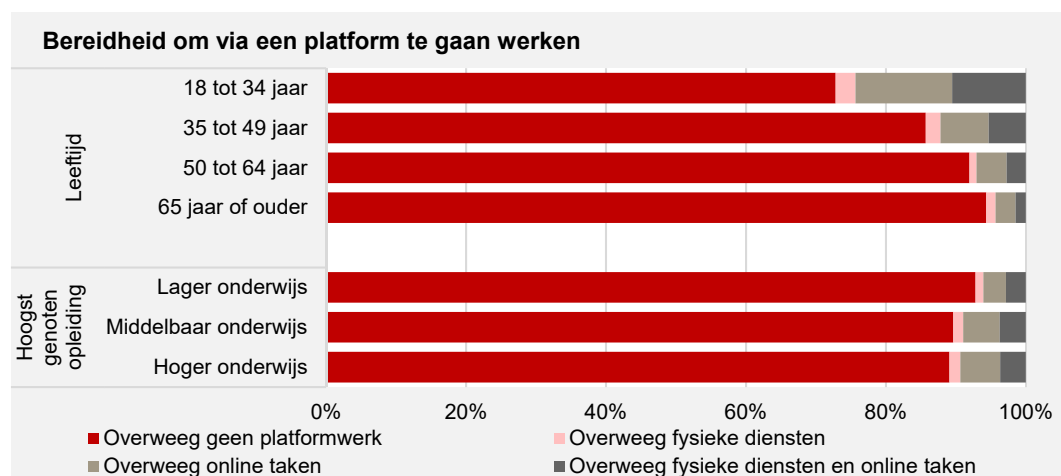
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

## 5 Potentie

### Bereidheid om in de toekomst werk via een platform te verrichten

Ongeveer 10 procent van de respondenten in de enquête geeft aan voor een platform te willen werken. Voornamelijk jongeren (18 tot 34 jaar) geven relatief vaak aan dat ze overwegen om kluswerk te gaan doen (zie Figuur 5.1). Ook hoger en middelbaar opgeleiden overwegen relatief vaak platformwerk, al hoewel de verschillen met lager opgeleiden klein zijn.

**Figuur 5.1** 28 procent van de jongeren tussen 18 en 34 jaar overweegt om via een platform te gaan werken



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

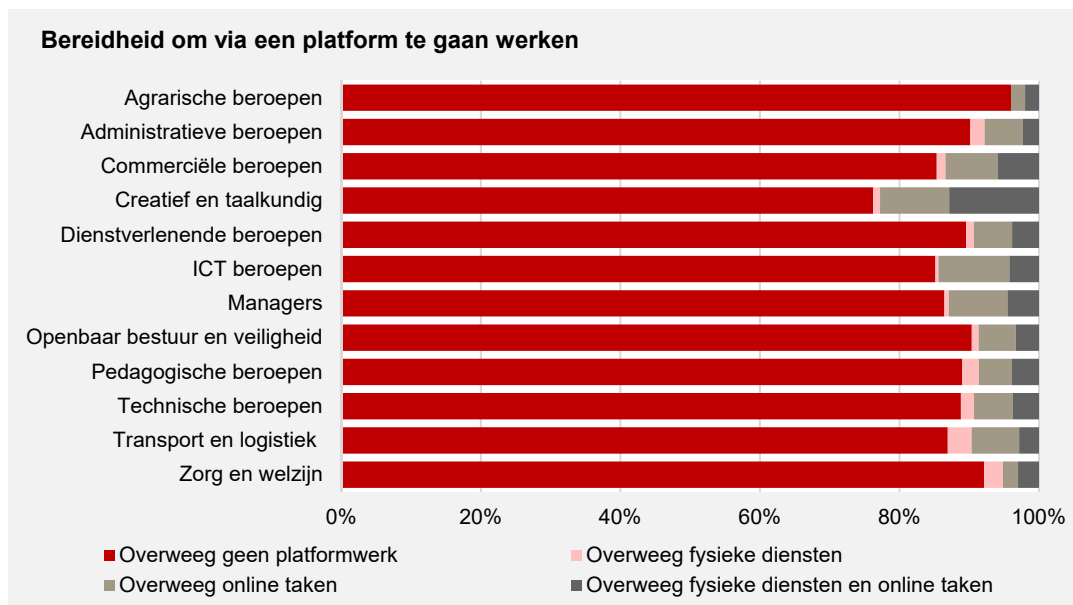
**Figuur 5.2** 28 procent van de werklozen overweegt om via een platform te gaan werken



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

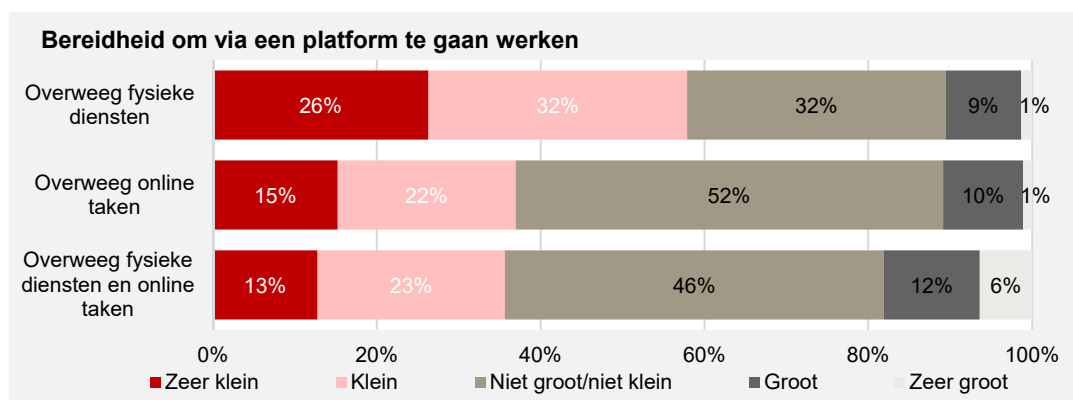
Ook respondenten die momenteel als hoofdactiviteit student of werkloos zijn, overwegen bovengemiddeld vaak om als klusser aan de slag te gaan (zie Figuur 5.2). Van de groep die momenteel al betaald werk verricht, zijn met name werkenden in de creatieve sector, ICT, transport en logistiek en commerciële sector bereid om platformwerk te gaan doen (Figuur 5.3). Een deel van de respondenten dat aangeeft kluswerk te overwegen, verwacht binnen 1 jaar actief te worden als klusser (zie Figuur 5.4). Omgerekend gaat het om ongeveer 1,3 procent van de beroepsbevolking (126.000 personen) die de kans groot acht om binnen een jaar actief te zijn als klusser.

**Figuur 5.3 24 procent van de werkenden in creatieve en taalkundig beroepen overweegt werk via een platform te gaan verrichten**



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 5.4 10 procent van de niet-klussers die overwegen fysieke diensten te gaan verlenen via een platform, achten de kans groot om binnen 1 jaar werkzaam te zijn via een platform**



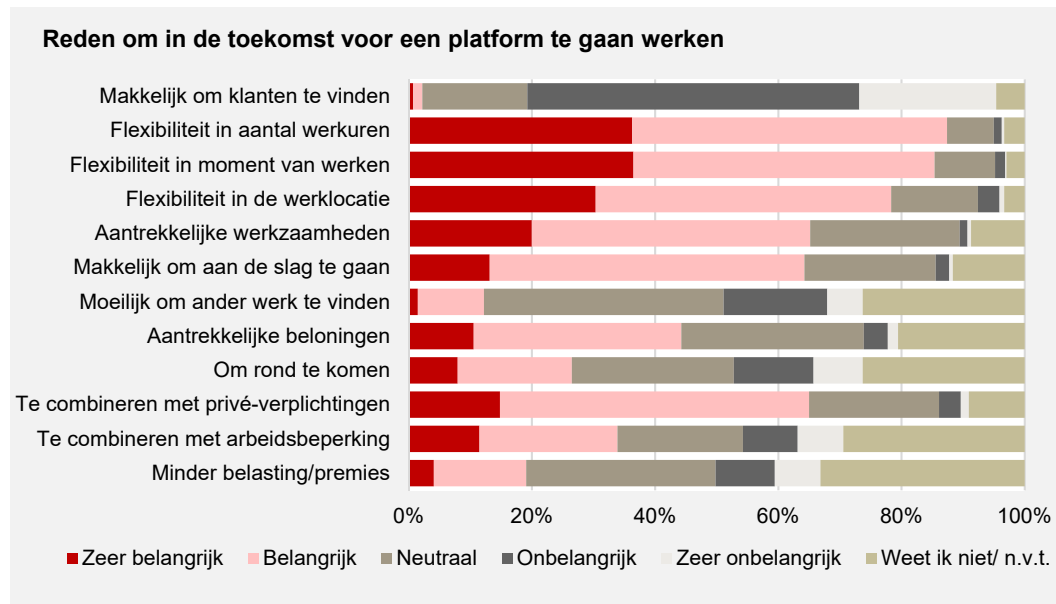
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Personen die aangeven wel via een platform te willen werken**

Figuur 5.5 laat zien dat de om aan de slag te willen gaan in de kluseconomie divers zijn, maar vooral liggen in de grote flexibiliteit van het werk in de kluseconomie. Ook geeft een aanzienlijk deel van

de respondenten aan dat een belangrijke reden om als klusser aan de slag te gaan is gelegen in het feit dat het werk laagdrempelig is, de werkzaamheden aantrekkelijk zijn en het goed te combineren is met privé-verplichtingen.

**Figuur 5.5** Meer dan 80 procent van de niet-klussers geeft aan dat de flexibiliteit in het aantal werkuren een belangrijke reden is om voor een platform te gaan werken

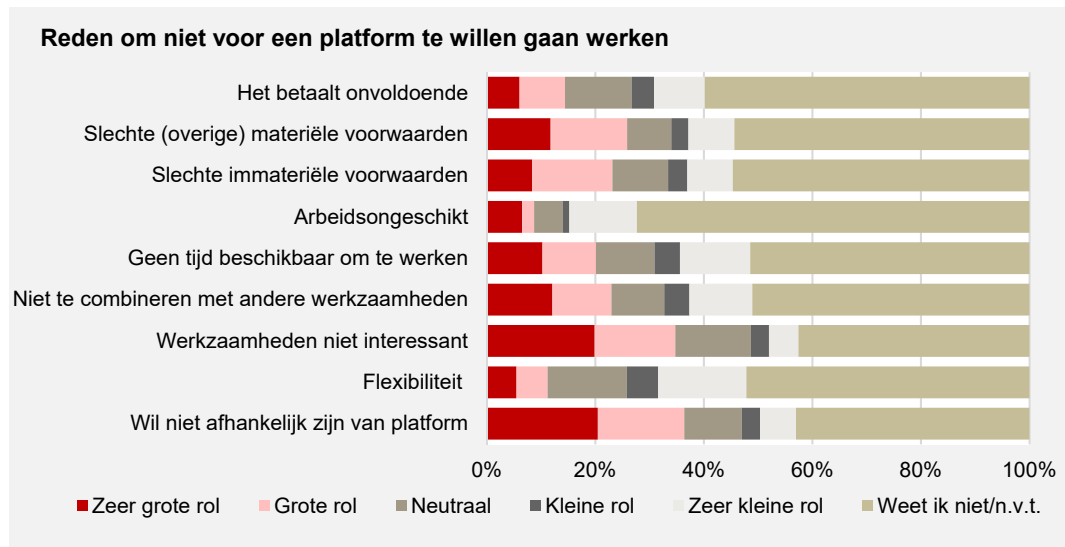


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

### Personen die aangeven niet via een platform te willen werken

Aan de andere kant geeft 90 procent van de respondenten aan niet via een platform te willen werken. Zoals Figuur 5.6 laat zien, geeft een groot deel aan de werkzaamheden niet interessant te vinden en niet afhankelijk te willen zijn van het werken via een platform. Andere redenen zijn dat de voorwaarden waaronder taken moeten worden uitgevoerd of diensten moeten worden verleend ze ervan weerhoudt om voor een platform actief te worden.

**Figuur 5.6** Bijna 40 procent van de niet-klussers geeft aan niet te gaan werken via een platform omdat ze niet afhankelijk willen zijn van een platform.

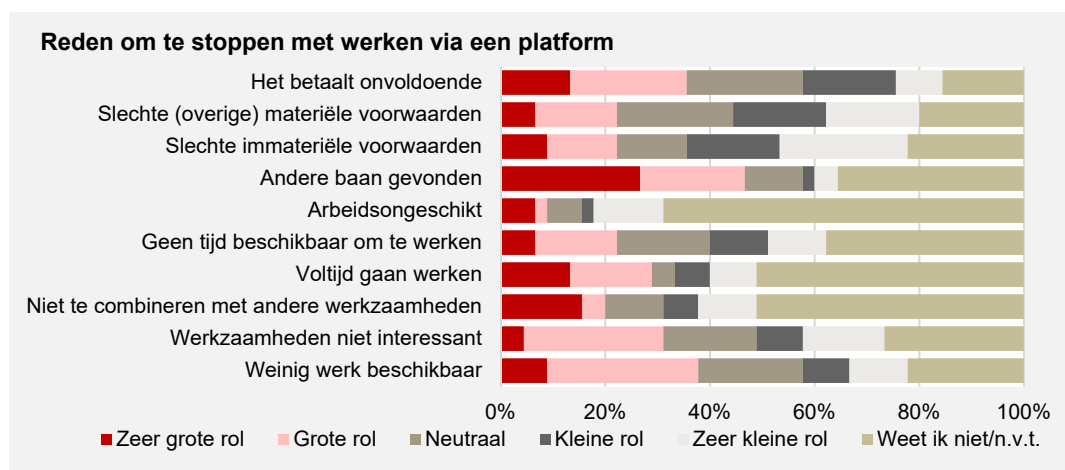


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Personen met eerdere betrekkingen in de kluseconomie**

In de enquête geeft een groep van ongeveer 0,8 procent van de beroepsbevolking aan ooit als kluswerker actief te zijn geweest. De belangrijkste reden dat werkers zijn gestopt, is dat ze een andere baan gevonden hebben (zie Figuur 5.7). In de enquête is tevens gevraagd of het werk via het platform heeft bijgedragen aan het vinden van de andere baan. Dit blijkt slechts in 5 procent van de gevallen zo te zijn. Kluswerk lijkt dus niet direct als opstap naar regulier werk te hebben gediend in de beleving van klussers. Overige redenen om het werk via platforms te staken zijn dat het werk onvoldoende betaalt en dat er weinig werk beschikbaar is.

**Figuur 5.7** Bij het besluit om te stoppen speelde bij 38 procent van de ex-klussers een grote rol dat er weinig werk beschikbaar was; bij 36 procent dat het onvoldoende betaalt



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

## 6 Vergelijking met 2017

De resultaten van bovenstaande analyse zijn beperkt vergelijkbaar met de resultaten van de 0-meting uit 2017. Dit komt voornamelijk doordat in beide metingen een relatief klein aantal klussers is geworven en gevonden. Dat relatief beperkte aantal betekent dat de gepresenteerde cijfers voor de kenmerken van werkers en het werk een relatief grote standaardafwijking hebben. Hierdoor zijn de verschillen tussen de metingen veelal niet (statistisch) significant. Een andere beperking voor het in kaart brengen van verschillen is dat in de 1-meting een bredere definitie van de kluseconomie is gehanteerd, waarbij ook online werkers worden gezien als klussers.

Het is daarom relevanter om in te zoomen op de fysieke werkers en de algemene patronen die naar voren komen in beide metingen te beschrijven. Zo valt op dat in beide metingen minder dan een half procent van de beroepsbevolking gedurende de periode van enquêtering actief is als fysieke werker in de kluseconomie. Binnen de kluseconomie houdt een groot deel van de fysieke werkers zich bezig met het bezorgen van voornamelijk maaltijden: naar schatting tussen de 40 procent (0-meting) en 45 procent (1-meting). Een andere veelvoorkomende activiteit is de huishoudelijke dienstverlening, waar tussen de 20 procent (0-meting) en 28 procent (1-meting) van de werkers actief in is. De overige werkers zijn voornamelijk actief in de professionele dienstverlening en het personenvervoer.

Gemiddeld verdienen fysieke werkers ongeveer € 15 per uur, zo blijkt uit beide metingen. De bepaling van de tarieven verschilt per activiteit. Bij bezorgers en werkers actief in het personenvervoer stelt het platform het tarief relatief vaak vast en heeft de werker daar geen of weinig invloed op. In de professionele dienstverlening bepaalt de afnemer van de dienst het tarief en kan de werker bepalen of hij/zij de klus voor dat tarief wil uitvoeren. Huishoudelijke dienstverleners bepalen daarentegen het tarief relatief vaak zelf. Ook vindt in zowel de huishoudelijke als professionele dienstverlening relatief vaak overleg plaats met de afnemer over het tarief. Daarnaast zijn er verschillen in het aantal uren dat fysieke werkers arbeid verrichten. Zo werken bezorgers en werkers actief in het personenvervoer gemiddeld meer dan 20 uur per week, terwijl in de huishoudelijke dienstverlening rond de 15 uur per week wordt gewerkt. In de bezorging en het personenvervoer liggen de bruto maandinkomens dan ook hoger dan in de huishoudelijke dienstverlening.

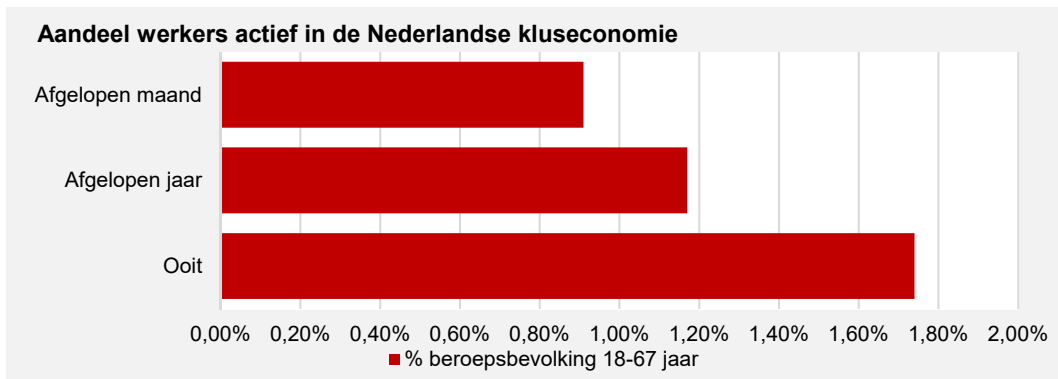
Over het algemeen zijn platformwerkers tevreden over het werken via het platform. In beide metingen geeft meer dan 60 procent aan tevreden of zelfs zeer tevreden te zijn met het platformwerk, terwijl minder dan 5 procent aangeeft ontevreden te zijn. De belangrijkste redenen om via een platform te werken zijn in beide metingen de flexibiliteit in het aantal uren, het moment van werken en de flexibiliteit van de werklocatie. Daarnaast is de laagdrempeligheid van het platformwerk aantrekkelijk. Zo geven respondenten aan dat het eenvoudige is om aan de slag te gaan via een platform en dat ze eenvoudig klanten voor hun diensten kunnen vinden.



## 7 Verdieping resultaten

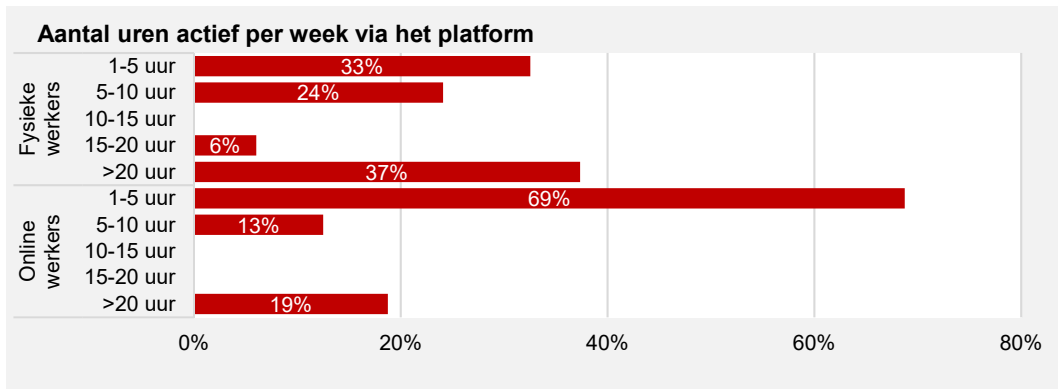
In dit slothoofdstuk worden een aantal figuren uit de hoofdtekst verrijkt met nadere informatie. Naar alle figuren in dit hoofdstuk is verwezen in de hoofdtekst.

**Figuur 7.1** Ongeveer 1,2 procent van de Nederlandse beroepsbevolking is in het afgelopen jaar actief geweest in de kluseconomie.



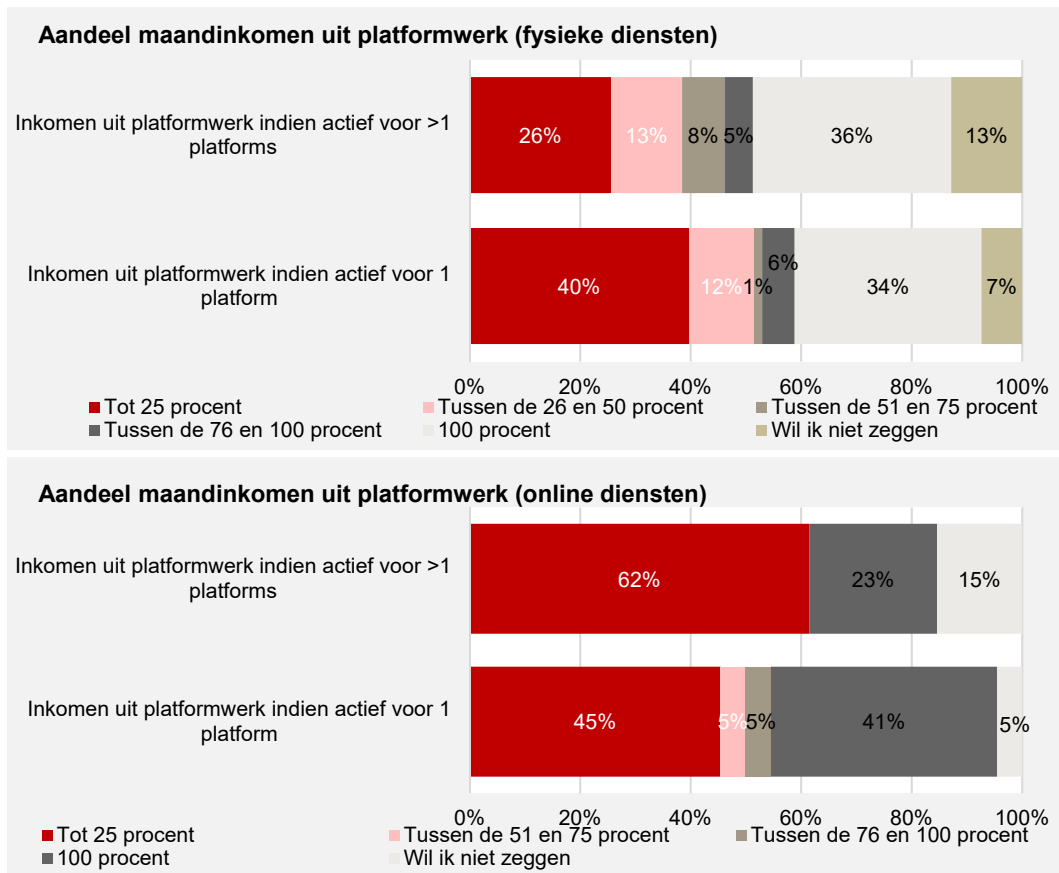
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 7.2** Er is veel variatie in het aantal uren dat werkers via het platform werken



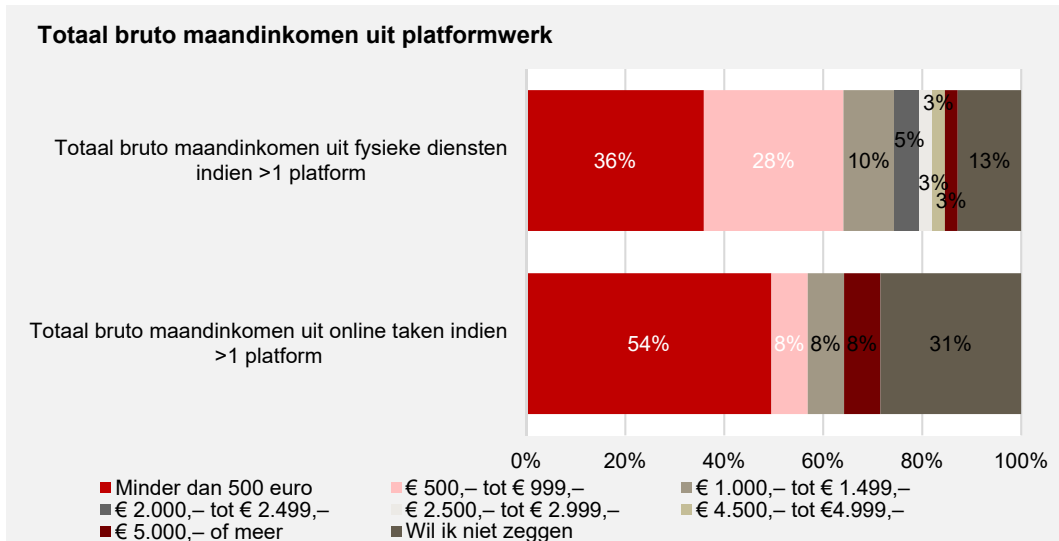
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 7.3** 39 procent van de fysieke werkers die via meer dan één platform werken verdient minder dan de helft van het inkomen uit werk via platforms



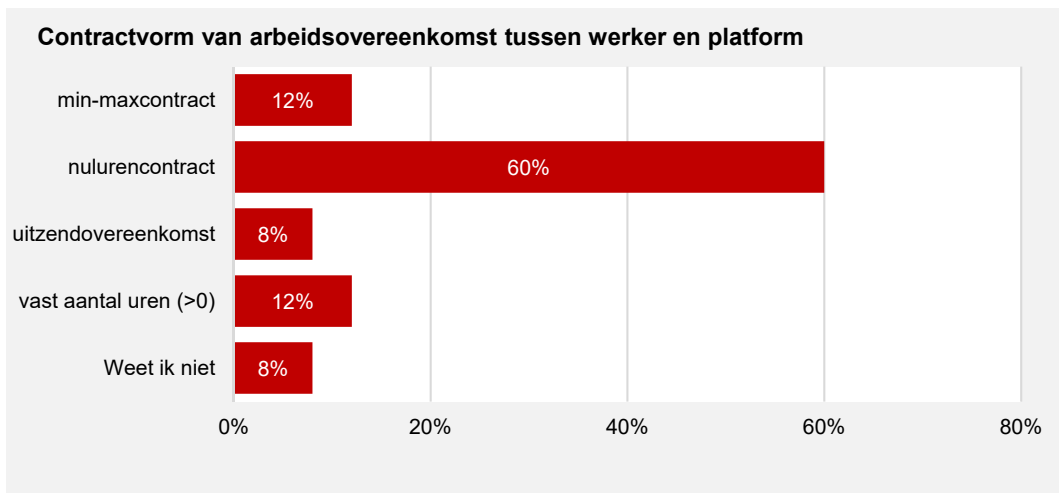
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 7.4** 36 procent van de fysieke werkers die voor meer dan 1 platform werkt verdient minder dan 500 euro per maand uit platformwerk



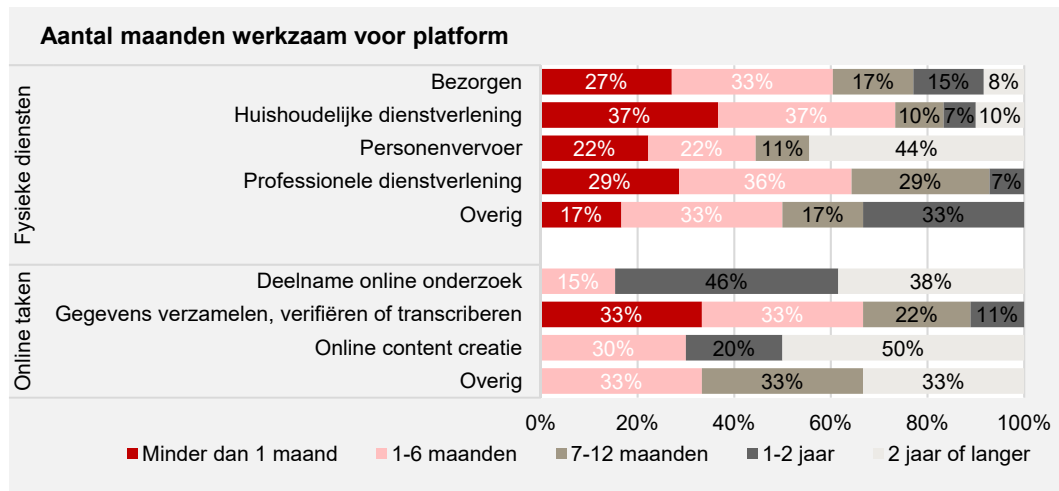
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 7.5** In 60 procent van de gevallen waarin er een arbeidsovereenkomst is tussen de werker en het platform gaat het om een nulurencontract



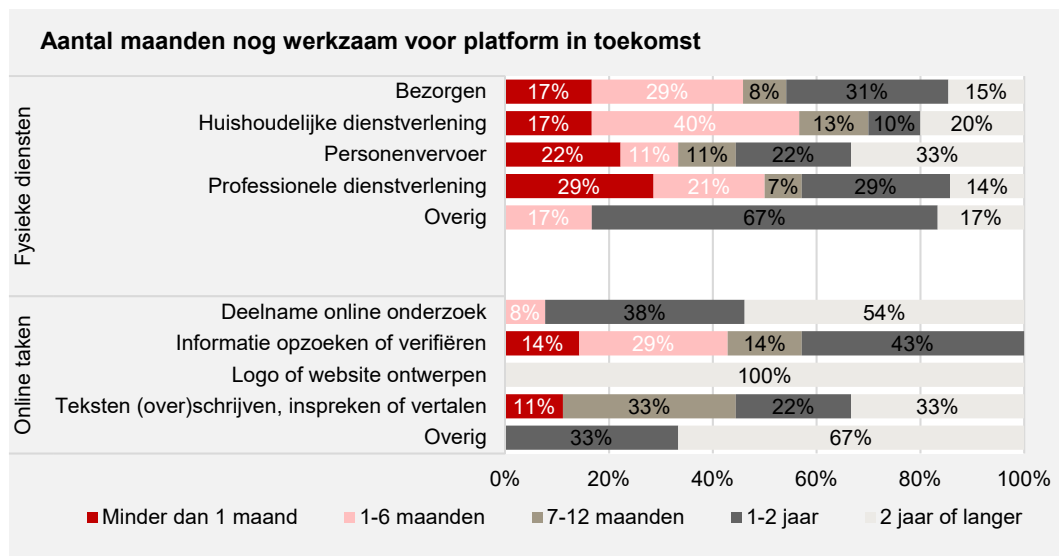
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 7.6** Meer dan 90 procent van de fysieke werkers actief in de professionele dienstverlening is minder dan een jaar werkzaam via het platform



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.

**Figuur 7.7** 57 procent van de werkers in de huishoudelijke dienstverlening verwacht binnen nu en een half jaar te stoppen met het werk via een platform



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2020) o.b.v. enquêtegegevens.