

# Hoe werkt de platformeconomie?



# Hoe werkt de platformeconomie?

UITGEBRACHT AAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

NR. 9 - OKTOBER 2020

## Sociaal-Economische Raad

De Sociaal-Economische Raad (SER) adviseert het kabinet en het parlement over de hoofdlijnen van het te voeren sociaal en economisch beleid en over belangrijke wetgeving op sociaal-economisch terrein. Ook is de SER betrokken bij de uitvoering van enkele wetten.

De SER is in 1950 bij wet ingesteld. Zitting in de SER hebben vertegenwoordigers van ondernemers en van werknemers, en kroonleden (onafhankelijke deskundigen). De raad is een onafhankelijk orgaan dat door het gezamenlijke Nederlandse bedrijfsleven wordt gefinancierd.

De SER wordt bij de uitvoering van zijn functies bijgestaan door een aantal vaste en tijdelijke commissies. Enkele vaste commissies zijn onder bepaalde voorwaarden ook zelfstandig werkzaam.

Actuele informatie over de samenstelling en de werkzaamheden van de SER en zijn commissies, persberichten en het laatste nieuws zijn te vinden op de website van de SER. Ook alle adviezen die sinds 1950 zijn verschenen, zijn daar te vinden. Adviezen van de laatste jaren zijn ook in gedrukte vorm verkrijgbaar.

Wekelijks verschijnen nieuwe artikelen van het online SERmagazine op de SER-website. Daarin vindt u nieuws en achtergrondinformatie over de SER, de overleg-economie en belangrijke sociaal-economische ontwikkelingen. U kunt zich via de website ook gratis abonneren op de papieren versie van SERmagazine, die vijf keer per jaar verschijnt.

Sociaal-Economische Raad  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag  
T 070 3499 525  
E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)  
[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

©2020, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>9</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>13</b>
1.1 Aanleiding	13
1.2 Inhoud, uitgangspunten en meerwaarde verkenning	14
1.3 Afbakening platformeconomie en werkplatforms	15
1.3.1 Brede afbakening: commerciële platforms	16
1.3.2 Smalle afbakening: werkplatforms	17
1.4 Aanpak	17
1.5 Opbouw	18
<b>2 De platformeconomie</b>	<b>21</b>
2.1 De invloed van digitalisering	21
2.2 Opkomst digitale platforms	23
2.3 Platforms en platformwerk	24
2.3.1 Wat is er nieuw aan digitale platforms?	24
2.3.2 Gevolgen voor de werkgelegenheid	28
2.3.3 Wat is er nieuw aan platformwerk	33
<b>3 Platforms en platformbedrijven</b>	<b>35</b>
3.1 Inleiding	35
3.2 Aantal, omvang en duiding	35
3.2.1 Wereldwijd	36
3.2.2 Europa	40
3.2.3 Nederland	44
3.2.4 Samenvatting	48
3.3 Werkwijze en bedrijfsmodellen van (werk)platforms	48
3.3.1 Enkele generieke onderwerpen	48
3.3.2 Onlinewerk	53
3.3.3 Locatiegebonden werk	55
3.3.4 Samenvatting	59
3.4 Gevolgen van platforms voor overige bedrijvigheid en werkgelegenheid	60
3.4.1 Binnen (en tussen) sectoren	60
3.4.2 Bestaande bedrijven en platforms	63
3.5 Tot besluit	65

<b>4</b>	<b>Platformwerk</b>	<b>67</b>
4.1	Inleiding	67
4.2	Omvang en ontwikkeling van platformwerk	67
4.3	Kenmerken van platformwerkers	79
4.4	Motieven en mate van tevredenheid van platformwerkers	82
4.5	Kwaliteit van platformwerk	84
4.5.1	Arbeidsinhoud	85
4.5.2	Arbeidsvoorwaarden	89
4.5.3	Arbeidsverhoudingen	110
4.5.4	Arbeidsomstandigheden	113
4.5.5	Handhaving	114
4.6	Samenvatting	117
<b>5</b>	<b>Welke vraagstukken roept dit op?</b>	<b>121</b>
5.1	Inleiding	121
5.2	Brede context	121
5.2.1	Technologische ontwikkelingen	121
5.2.2	Economische ontwikkelingen	123
5.2.3	Sociaal-culturele ontwikkelingen	123
5.2.4	Arbeidsmarktontwikkelingen	125
5.3	De platformeconomie	127
5.3.1	De positie van de Nederlandse platformeconomie in Europa	128
5.3.2	De impact van platforms op innovatie, productiviteit en welvaart	130
5.3.3	De impact van platforms op markten	133
5.4	Werkplatforms	137
5.4.1	Innovatie, productiviteit en welvaart	137
5.4.2	Marktwerking, data en privacy en belastingheffing	138
5.4.3	Arbeidsrelaties	141
5.4.4	Decent work	144
<b>6</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>153</b>
6.1	Samenvatting	153
6.1.1	Platformbedrijven	153
6.1.2	Platformwerkers	155
6.1.3	Handhaving	159

6.2	Conclusies	160
6.2.1	Kwalificatie arbeidsrelatie	160
6.2.2	Decent work	161
6.2.3	Wat gebeurt er op de markt als een platform toetreedt?	162
6.2.4	Kansen voor bedrijven, de consument en werkenden	164
6.3	Aandachtspunten voor beleid	166

## **Bijlagen**

1.	Motie Tweede Kamerlid Gijs van Dijk c.s.	173
2.	Samenstelling commissie Platformeconomie en werk	175
3.	Overzicht van gesproken personen	177





## Voorwoord





## Voorwoord

De platformeconomie heeft ons in zijn greep. En biedt ons grote kansen.

Je huis schoon laten maken door iemand die je niet kent, sushi laten bezorgen, ook al is het midden in de nacht, of een website laten ontwerpen door iemand in Azië: het lijkt zo eenvoudig en vanzelfsprekend, maar er gaat een wereld achter schuil.

De SER (zie bijlage 2 voor de samenstelling van de commissie) is die wereld gaan ontdekken. Dit heeft een rijk gedocumenteerd beeld opgeleverd van de praktijk van de platformeconomie en van werkplatforms, met een uitgebreide beschrijving van de positie van de platformwerker en de vragen die de platformeconomie opwerpt. Een eerste, belangrijke constatering is dat de diversiteit groot is: qua soorten platforms en werkwijzen, qua werkenden en qua werkomstandigheden.

Met zo'n 125 werkplatforms is Nederland een relatief kleine speler op de wereldmarkt. Uit recent Nederlands onderzoek blijkt dat in 2019 nog geen procent van de beroepsbevolking als platformwerker werkte. De impact van de platformeconomie en van platformwerk is echter een stuk groter dan deze aantallen doen vermoeden. Platforms stimuleren bijvoorbeeld ook de aanpassing van de bedrijfsvoering van niet-platformbedrijven en kunnen als gevolg van concurrentie grote invloed hebben op de positie van andere werkenden in een sector. Hoewel de coronacrisis grote invloed heeft op de economie en arbeidsmarkt, is de indruk dat de crisis het grote verhaal van de platformeconomie en platformwerk niet verandert, wel bevestigt het de kwetsbare positie van flexwerkers.

De vragen waar de platformeconomie ons voor stelt, zijn voor een deel te herleiden tot algemene economische en arbeidsmarkt-vraagstukken. Door digitalisering ontstaan er nieuwe vormen van bedrijvigheid. Tegelijkertijd doen zich sociaal-culturele ontwikkelingen voor waardoor de behoeftes van mensen veranderen. Zo ontstaat er meer behoefte aan flexibiliteit en autonomie. In platforms komen die nieuwe vormen van bedrijvigheid en veranderende behoeftes samen: ze brengen de steeds veranderende vraag en aanbod op efficiënte wijze bij elkaar.

Deze verkenning laat zien dat platforms en platformwerk verder tot specifieke vraagstukken leiden op het gebied van marktordening en regulering, decent work en de aard van de arbeidsrelatie van platformwerkers. De raad formuleert daartoe verschillende aandachtspunten voor beleid, voor een deel gericht aan de Nederlands overheid. De grensoverschrijdende aspecten vragen om een Europese aanpak. Tegelijkertijd biedt de platformeconomie ook kansen onze welvaart te vergroten en

tot een meer inclusieve arbeidsmarkt te komen. Om deze kansen te verzilveren zijn in Nederland meer durfkapitaal nodig, meer passend opgeleid personeel en investeringen in de digitale vaardigheden van de hele bevolking.

Ik sluit graag af met een woord van dank. In de eerste plaats bedank ik het Instituut Gak voor het mogelijk maken van de 1-meting naar de kluseconomie door onderzoeksbureau SEO. Dit onderzoek was zeer behulpzaam om een beter zicht te krijgen op de recente ontwikkeling van platformwerk in Nederland. In de tweede plaats wil ik KPMG hartelijk danken voor het beschikbaar stellen van de dataset die ten grondslag ligt aan het wereldwijde onderzoek naar platforms dat zij in 2018 uitbrachten. Tot slot bedank ik alle mensen die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van de verkenning, door ons te woord te staan en mee te nemen in de intrigerende wereld van de platformeconomie (zie bijlage 3 voor een overzicht).

Mariëtte Hamer  
*Voorzitter SER*



Verkenning



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Op 29 november 2018 heeft het Tweede Kamerlid Gijs van Dijk c.s. een motie ingediend bij de vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van SZW voor het jaar 2019. In deze motie wordt de regering gevraagd om: “de SER een verkenning te laten doen naar de praktijk van de platformeconomie waarin onder andere wordt gekeken naar de positie van platformwerkers, de positie en aard van platformbedrijven en de handhaving van schijnzelfstandigheid”.

De motie stelt dat de platformeconomie weliswaar voor meer gemak, meer banen en meer innovatie zorgt, maar ook een schaduwzijde kent. In de motie wordt verwezen naar een studie van ING Economisch Bureau die signaleert dat de platformeconomie met mogelijk een miljoen extra zzp'ers de arbeidsmarkt drastisch kan veranderen.<sup>1</sup>

De motie is op 4 december 2018 aangenomen door de Tweede Kamer en is opgenomen in de kabinetsbrief aan de SER van medio maart 2019. In deze brief kondigt het kabinet aan welke onderwerpen naar verwachting tot een advies- of verkenningsaanvraag aan de SER zullen leiden. Op basis van de motie is deze verkenning opgesteld.

De verkenning is grotendeels geschreven voordat de coronacrisis uitbrak. De coronacrisis zorgt op heel veel plekken voor een versnelling van bestaande trends, waaronder ook automatisering en digitalisering van taken. Er is voor gekozen om slechts in beperkte mate aandacht te besteden aan de gevolgen van de coronacrisis voor de platformeconomie en platformwerk, omdat de blijvende gevolgen pas over enige tijd vastgesteld kunnen worden.

De indruk is nu dat de coronacrisis het grote verhaal over de platformeconomie en de platformwerkers niet veranderd heeft. Hooguit is er nog nadrukkelijker aandacht gevraagd voor een kwetsbare groep op de arbeidsmarkt: de flexibele arbeidskracht. Platforms die actief zijn in de sectoren waar de grootste klappen vielen, hadden het meeste last van de crisis. Maar omdat platforms bij uitstek geschikt zijn om snel in te kunnen inspelen op veranderingen, door bijvoorbeeld uit te wijken naar

---

1 ING Economisch Bureau (2018) *Platformen kunnen arbeidsmarkt drastisch veranderen*.

andere sectoren, bleef de schade in sommige gevallen beperkt. De grote techbedrijven hebben in elk geval op de korte termijn het meeste profijt gehad van corona, het internetgebruik nam fors toe en daarmee de omzet en waarde van deze bedrijven.

## 1.2 Inhoud, uitgangspunten en meerwaarde verkenning

De platformeconomie biedt kansen voor de economische ontwikkeling, zorgt voor nieuwe werkgelegenheid en extra comfort voor consumenten, maar plaatst beleidsmakers, sociale partners en bestaande bedrijven ook voor nieuwe vragen. Hierbij kan gedacht worden aan vragen op het gebied van arbeidsvoorwaarden en kosten, regels, toezicht op veiligheid, belastingafdracht en aan privacy-issues. Ook de arbeidsmarktpositie van de platformwerkers staat op de agenda alsmede de mogelijkheden die platformwerk biedt om aan de behoefte aan vrijheid en eigen regie met betrekking tot werk te voorzien.

Uitgangspunt van de SER bij de beantwoording van de verkenningaanvraag zijn de drie doelstellingen van sociaal-economisch beleid die de raad sinds 1992 hanteert:

- Een evenwichtige economische groei binnen het kader van het streven naar duurzame ontwikkeling;
- Een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie;
- De totstandkoming van een redelijke inkomensverdeling.

De SER-verkenning *Mens en technologie* beschrijft hoe technologische ontwikkelingen in zijn algemeenheid van invloed zijn op arbeidsorganisaties, arbeidsrelaties en op de werkgelegenheid en legt daarmee de basis onder deze verkenning.<sup>2</sup> In de inleiding van *Mens en technologie* zijn de drie doelstellingen voor sociaal-economisch beleid vertaald naar digitale technologie en de gevolgen daarvan voor economie, arbeid en maatschappij, wat resulteerde in de volgende vijf uitgangspunten:

- Nederland speelt in op de kansen die de vierde industriële revolutie biedt, zodat de transitie optimaal benut kan worden om bij te dragen aan het realiseren van de eerder benoemde uitgangspunten. De gunstige uitgangssituatie van Nederland is daarbij een pré;
- Er wordt een inclusieve arbeidsmarkt nagestreefd, waarin zoveel mogelijk mensen de gelegenheid krijgen naar vermogen een productieve bijdrage te leveren;
- Een balans in wendbaarheid en werk- en inkomenszekerheid moet ervoor zorgen dat de kansen van digitale technologieën optimaal worden benut;

---

2 SER (2016) *Mens en technologie: samen aan het werk*.

- Zowel de bestaande als nieuwe werkgelegenheid moet voldoen aan het predicaat ‘decent work’<sup>3</sup>;
- Waar mogelijk worden nieuwe technologische mogelijkheden benut om knelpunten op de arbeidsmarkt en andere maatschappelijke vraagstukken (gezondheidszorg, duurzaamheid) op te lossen.

Afgezien van de relatie met de verkenning *Mens en technologie* en het vervolg hierop, het kennisdocument *Effecten van technologisering op de arbeidsmarkt*, zijn er raakvlakken met andere SER-trajecten en publicaties, zoals de verkenning *Diversiteit arbeidsrelaties en arbeidsomstandigheden*, de verkenning *Markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief* en het lopende SER-traject gericht op werkende armen.<sup>4</sup> Ook zijn er relaties met de verkenning *De vele kanten van banen combineren* en het advies *Prioriteiten voor een fair Europa*.<sup>5</sup> Inhoudelijk is er overlap met het werk van de Commissie Regulering van Werk en *Het betere werk* van de WRR.<sup>6</sup>

De meerwaarde van deze SER-verkenning ligt in de eerste plaats bij het krijgen van een gezamenlijk beeld van de platformeconomie en werk, voor wat betreft feiten en cijfers, kansen en risico’s. Hiertoe zijn de vele, ook internationale studies die al verschenen zijn, geordend en geanalyseerd. Op basis van deze ordening en analyse is de betekenis van de platformeconomie voor Nederland, nu en mogelijk in de nabije toekomst, nader in beeld gebracht.

Het uiteindelijke doel van de verkenning is een gedeelde analyse van kansen van de platformeconomie en de positie van werkenden, in relatie tot de uitgangspunten van ‘decent work’ en andere ervaren knelpunten. Zo ontstaan er gezamenlijke uitgangspunten voor een vervolg.

### 1.3 Afbakening platformeconomie en werkplatforms

Een van de complicaties bij deze verkenning is dat er nog geen geaccepteerde definitie is van de platformeconomie.<sup>7</sup> Bijna elke studie hanteert een andere definitie,

3 Dit houdt volgens de ILO in dat er sprake is van beschikbaarheid van productieve arbeid, eerlijk inkomen, sociale bescherming, een veilige werkplek, mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en sociale integratie, recht op inspraak, recht om zich te organiseren en recht op medezeggenschap en gelijke kansen en behandeling van mannen en vrouwen.

4 Zie SER (2019) *Effecten van technologisering op de arbeidsmarkt*, SER (2019) *Diversiteit arbeidsrelaties en arbeidsomstandigheden* en SER (2020) *Verkenning markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief: varianten en denkrichtingen*.

5 Zie SER (2018) *De vele kanten van banen combineren* en SER (2019) *Prioriteiten voor een fair Europa*.

6 Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk* en WRR (2020) *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht*.

7 Verhaeghe, P. (2019) *Welk beleid reguleert de platformeconomie?* In *Nextconomy*, 15 augustus 2019.



wat niet bevorderlijk is voor het begrip en de discussie. Het collectief van digitale platforms, dat wil zeggen de interactie van vraag en aanbod via digitale platforms, wordt wel de platformeconomie genoemd.<sup>8</sup> In deze verkenning gaan we uit van de volgende omschrijving: *online platforms organiseren de afstemming van vraag en aanbod van goederen en diensten*. Dit kan verschillende vormen aannemen: het kan bijvoorbeeld een digitale marktplaats zijn, een distributiekanaal, maar kan ook vraag en aanbod van arbeid met elkaar in contact brengen.<sup>9</sup> Sommige platforms kiezen voor een actieve rol bij de afstemming, andere platforms doen dat niet. Ten slotte is het van belang om in ogenschouw te nemen dat ook bestaande bedrijven (delen van) hun werkorganisatie inrichten als platform.

### 1.3.1 Brede afbakening: commerciële platforms

In deze verkenning kiezen we voor een inhoudelijke afbakening van platforms. Met de keuze voor de commerciële digitale platforms tonen we eerst de breedte van de platformeconomie. Daarna zoomen we in op een onderdeel: de werkplatforms.

Er bestaan zowel commerciële als niet-commerciële platforms. Om de heterogeniteit enigszins te beperken ligt de focus in deze verkenning op commerciële platforms. Dat betekent dat we deelplatforms en vrijwilligersplatforms buiten beschouwing laten. Maar ook binnen de commerciële platforms is een grote diversiteit waar te nemen. Grofweg zijn ze in te delen in een aantal hoofdcategorieën, ze bemiddelen in:<sup>10</sup>

- arbeid
- goederen
- geld
- communicatie
- entertainment
- informatie.

Figuur 1.1 in de bijlage van dit hoofdstuk toont een gestileerd totaaloverzicht van commerciële platforms. De hoofdcategorieën worden waar relevant uitgesplitst naar deelcategorieën en zijn steeds van een voorbeeld voorzien. De voorbeelden die gekozen zijn, geven een beeld van de heterogeniteit van het aanbod: het gaat zowel om grote technologiebedrijven, die vaak actief zijn op een aantal terreinen, als om meer gespecialiseerde platforms.

---

8 Eurofound (2018) <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy>.

9 SER (2016) *Mens en technologie: samen aan het werk*.

10 Schmidt, F.A. (2017) *Digital Labour Markets in the platform economy*.

Met name de eerste groep, de grote technologie-bedrijven, zijn veel meer dan platforms die bemiddelen in goederen en diensten. Het zijn vaak machtige bedrijven, die een zeer belangrijke rol spelen in de wereldwijde digitale economie. Denk aan Facebook, dat een sociaal netwerk heeft ontwikkeld dat door vele andere bedrijven wordt gebruikt, waaronder andere platforms.

### 1.3.2 Smalle afbakening: werkplatforms

De smalle afbakening focust op platforms die de vraag naar en het aanbod van arbeid bij elkaar brengen. Het kan daarbij zowel om locatiegebonden (fysiek) werk als onlinewerk gaan. De platforms die de afstemming tussen vraag en aanbod van werk organiseren noemen we werk- of arbeidsplatforms, het werk dat via deze platforms tot stand komt wordt ook wel gig- of kluseconomie genoemd. Zelfs met deze beperking blijft er nog een heterogene groep platforms over.

Figuur 1.2 in de bijlage laat de heterogeniteit binnen de commerciële werkplatforms zien en ordent ze op drie manieren:

- Is er sprake van onlinewerk of fysiek werk (meestal op locatie)?
- Hoe wordt het werk verdeeld?
- Welke soorten activiteiten kunnen worden onderscheiden?

Ook hier is per type platform minimaal een voorbeeld gegeven.

## 1.4 Aanpak

De verkenning is gebaseerd op literatuurstudie, data-analyse, werkbezoeken aan en contacten met platformbedrijven en rondetafelgesprekken. Er is uitgebreid literatuuronderzoek gedaan naar de praktijk van de platformeconomie, waarbij zowel aandacht was voor de technologische aspecten (hoe werken algoritmes?), de juridische aspecten en de gevolgen voor de arbeidsmarkt. Naast wetenschappelijke bronnen is gebruik gemaakt van populairwetenschappelijke bronnen, websites, nieuwsbrieven, uitspraken van rechtszaken en artikelen uit de media.

Op basis van data-analyse is bepaald hoeveel en wat voor soort werkplatforms er in Nederland zijn. Een internationale literatuurstudie verschaft inzicht in de omvang van platformwerk in de totale werkgelegenheid, zicht op wie de platformwerkers zijn en op de kwaliteit van het platformwerk, waarbij ook ingegaan wordt op de handhaving van de huidige regulering van de arbeidsmarkt. Om een beter zicht te krijgen op de praktijk en de werkwijze van de platforms zijn er werkbezoeken afgelegd aan twee platformbedrijven en zijn er via de mail aanvullende vragen gesteld.

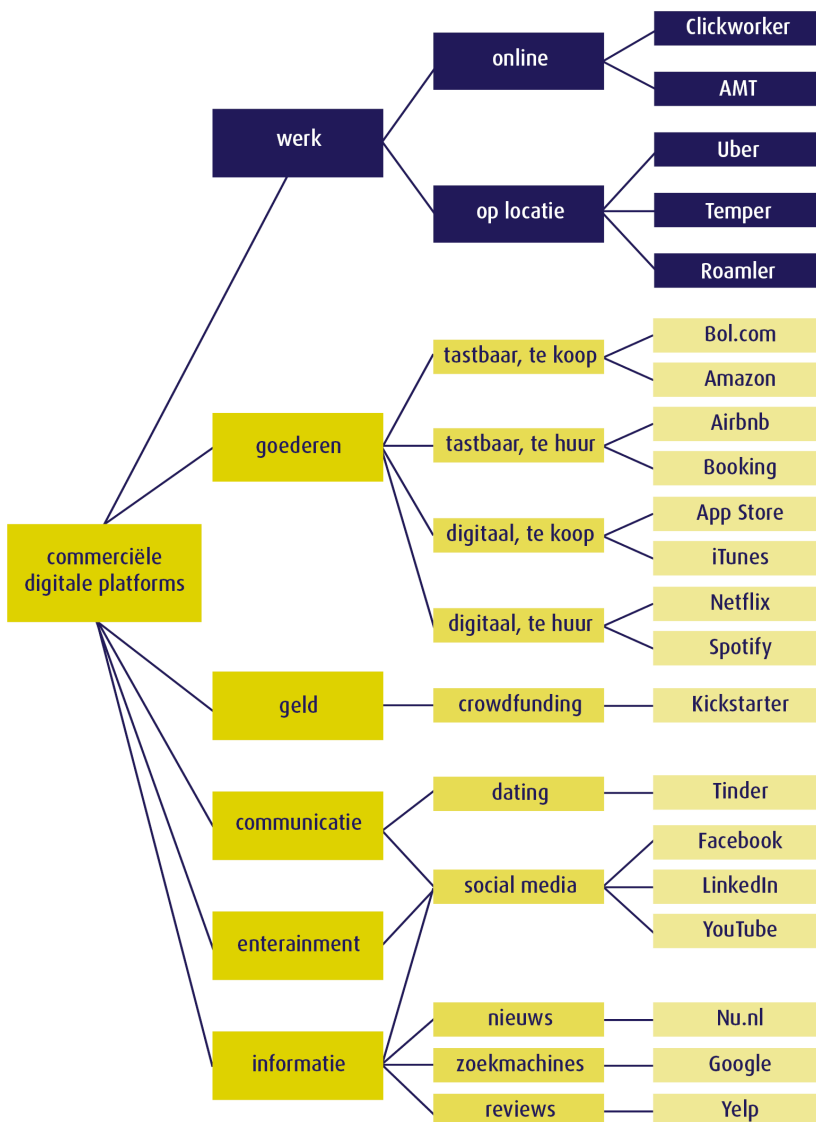
Drie rondetafelgesprekken met vertegenwoordigers van platformbedrijven, platformwerkers en externe deskundigen hebben de inzichten verdiept en meer toegesneden naar de situatie in Nederland. Tot slot hebben er een aantal aanvullende gesprekken met platforms, brancheorganisaties en bestaande bedrijven plaatsgevonden om meer zicht te krijgen op de impact van de platformeconomie op de totale economie en de arbeidsmarkt.

## 1.5 Opbouw

De verkenning begint breed. Hoofdstuk 2 start met digitalisering, een van de transitie die de maatschappij en economie beïnvloeden. Deze ontwikkeling is al een tijd aan de gang en heeft de basis gelegd voor het ontstaan van platforms. Hoofdstuk 2 beschrijft wat er nieuw is aan platforms en platformwerk en gaat in op de gevolgen voor de werkgelegenheid. Hoofdstuk 3 gaat in op de positie en aard van de platforms, volgens de ruime afbakening. Welke platformbedrijven zijn er wereldwijd, in Europa en in Nederland en om wat voor soort online platforms gaat het? De mechanismen die platforms karakteriseren worden beschreven en er wordt ingegaan op de verschillende werkwijzen en bedrijfsmodellen van de werkplatforms. Hoofdstuk 4 gaat nader in op de smalle afbakening, wie werken er voor werkplatforms, zowel op locatie-gebaseerd als online werk. Ook hier wordt de Nederlandse situatie in internationaal perspectief geplaatst. Hoofdstuk 5 gaat in op de kansen en risico's van digitale platforms, hoofdstuk 6 bevat de conclusies.

## Bijlage bij hoofdstuk 1

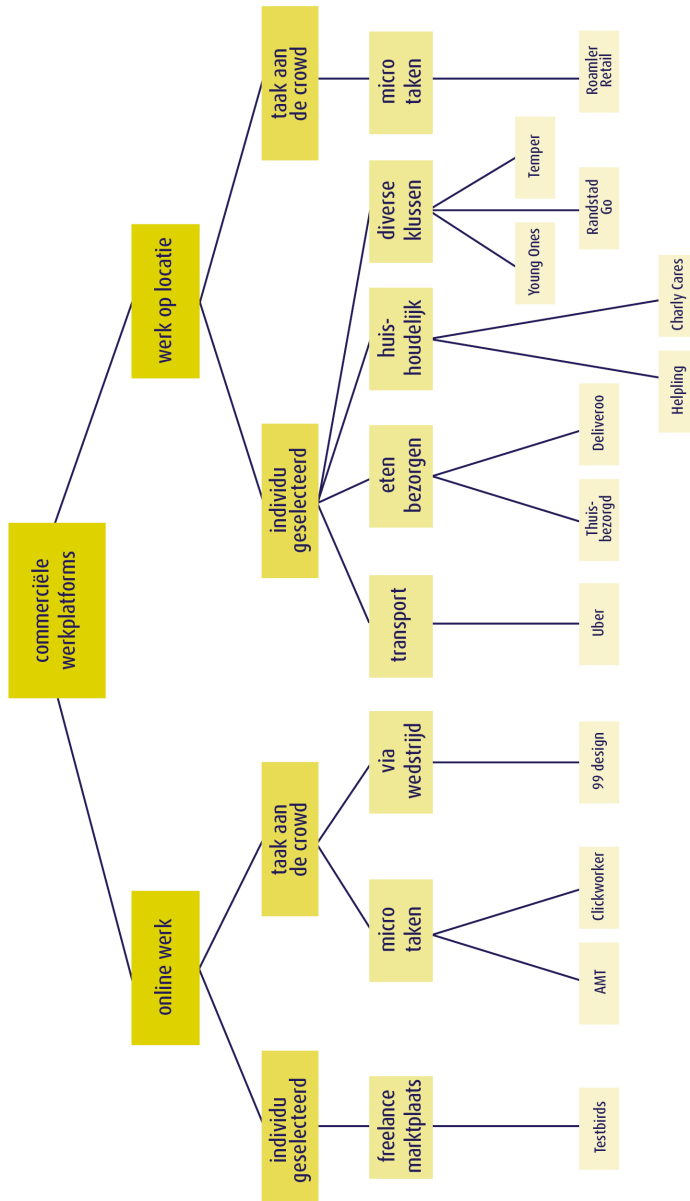
Figuur 1.1 Schematisch overzicht van commerciële platforms (niet limitatief, genoemde platforms dienen als voorbeeld)



Bron: SER, geïnspireerd door Schmidt, F.A. (2017)<sup>11</sup>

11 Schmidt, F.A. (2017) *Digital Labour Markets in the platform economy*.

Figuur 1.2 Schematisch overzicht van commerciële platforms die in werk bemiddelen (niet limitatief, genoemde platforms dienen als voorbeeld)



Bron: SER, geïnspireerd door Schmidt, F.A. (2017)<sup>12</sup>

12 Schmidt, F.A. (2017) *Digital Labour Markets in the platform economy*.

## 2 De platformeconomie

Dit hoofdstuk start met een analyse van digitalisering, dat de basis heeft gelegd voor het ontstaan van platforms. Vervolgens wordt de opkomst van digitale platforms beschreven, daarna wordt ingegaan op de relatie tussen platforms en platformwerk: wat is er nieuw aan digitale platforms, wat zijn de gevolgen voor de werkgelegenheid en wat is er nieuw aan platformwerk? Waar relevant wordt verwezen naar volgende hoofdstukken, die dieper ingaan op de onderwerpen die hier aangestipt worden.

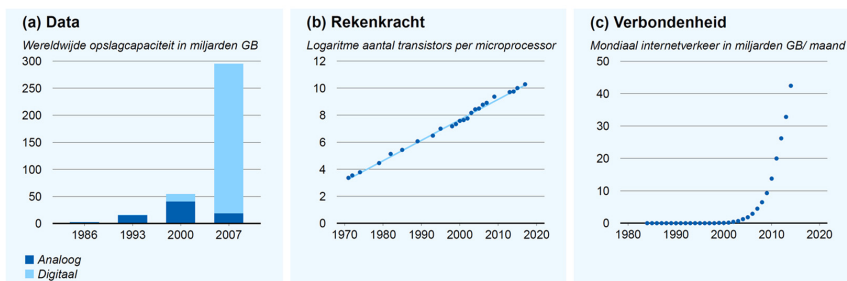
### 2.1 De invloed van digitalisering

De maatschappij is permanent in verandering als gevolg van een aantal trendmatige ontwikkelingen die elkaar vaak versterken: globalisering, economische ontwikkelingen, technologische ontwikkelingen, verduurzaming en demografische ontwikkelingen.<sup>1</sup>

Een van de grote technologische ontwikkelingen die zich nu voordoet is de digitalisering van de samenleving.

Digitalisering is geen nieuwe ontwikkeling, de technologische basis werd in de tweede helft van de 20<sup>e</sup> eeuw gelegd. Digitalisering drijft op drie factoren: steeds meer data, een steeds grotere rekenkracht en een steeds sterkere verbondenheid van apparaten. Deze drie factoren hebben de digitalisering van de samenleving mogelijk gemaakt.<sup>2</sup>

Figuur 2.1 De ontwikkeling van a) de hoeveelheid data, b) processoren per microchip en c) mondiaal internetverkeer



Bron: CPB (2019)

1 Zie ook het traject *Mens en technologie: samen aan het werk*, SER (2016).

2 CPB (2019) *Position paper digitalisering*.

Mul en Werkhorst onderscheiden drie trends in digitalisering: digitale overvloed, netwerkdynamiek en het vervagende onderscheid tussen online en offline.<sup>3</sup> Bij digitale overvloed wijzen ze op het feit dat de economie uitgaat van schaarste, maar dat digitalisering juist overvloed creëert: digitale informatie raakt nooit op en kan eindeloos hergebruikt worden. Onder netwerkdynamiek verstaan ze dat internet een keur aan nieuwe mogelijkheden heeft opgeleverd, zoals nieuwe verdienmodellen, die vaak ten koste gaan van de gevestigde orde. Deze nieuwe modellen vragen om nieuwe tussenpersonen, zoals zoekmachines, sociale media en platforms, die helpen om de informatiestromen te ordenen. Omdat dergelijke tussenpersonen profiteren van netwerkeffecten, kunnen succesvolle modellen niet gemakkelijk ingehaald of gekopieerd worden. De prijs van deze nieuwe mogelijkheden zijn verlies van privacy en autonomie van de gebruiker: gedrag kan online gemakkelijk beïnvloed en gevolgd worden. De laatste trend is het vervagende onderscheid tussen online en offline. Er ontstaat een soort tussengebied, waarin data en algoritmes een belangrijke rol spelen. Deze ontwikkeling bezorgt de wetgever de nodige hoofdbreken: waar vindt een handeling plaats, wie is waarvoor verantwoordelijk?

De invloed van digitalisering op de economie is aldus terug te brengen tot drie aspecten.<sup>4</sup> Het leidt ten eerste tot innovatie. Dit komt tot uitdrukking in nieuwe producten en diensten, nieuwe bedrijvigheid en nieuwe technologieën zoals mobiel internet, *internet of things*, geavanceerde robotica, kunstmatige intelligentie, zelfrijdende voertuigen. Het leidt in de tweede plaats tot veranderende waardeketens: vraag en aanbod vinden elkaar eenvoudiger, zowel *business-to-business*, *business-to-consumer* als *peer-to-peer*. Tot slot leidt het tot marktwerkingsvragen, vanwege nieuwe vormen van concentratie en marktmacht en tot nieuwe vragen op het terrein van onder andere eigendomsrecht (van data), privacy en werkvormen.<sup>5</sup>

Het CPB geeft aan dat er nog veel vragen zijn over digitalisering, ook over de impact ervan op de economie. Theoretisch gezien vergroten technologische ontwikkelingen de mogelijkheden voor waardecreatie, hetgeen resulteert in stijging van de arbeidsproductiviteit.<sup>6</sup> Nieuwe technologische ontwikkelingen hebben de afgelopen decennia een aanzienlijke impact gehad op de manier waarop er gewerkt wordt, maar hebben de wereldwijde dalende tendens van de arbeidsproductiviteitsgroei niet kunnen keren. Sinds 2010 schommelt deze in Nederland rond de 1 procent.<sup>7</sup>

---

3 Mul, S. & Werkhorst, K. (2020) *De digitale transformatie vraagt om een adaptieve wetgever*. In: ESB, 31 maart 2020.

4 CPB (2019) *Position paper digitalisering*.

5 Weil, D. (2017) *The fissured workplace*.

6 Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*.

7 Volberda, H. & Heij, K. (2019) *Moet Nederland alles inzetten op sleutel technologieën?* In MeJustice, 8 oktober 2019.

In de internationale literatuur wordt de vertraging van de productiviteitsgroei mede verklaard door stijgende markups.<sup>8</sup> Stijgende markups wijzen op toegenomen marktmacht van een klein aantal *superstar firms*, met name in de VS.<sup>9</sup> Het CPB heeft onderzocht of er tussen 2006-2015 in Nederland sprake is geweest van stijgende markups.<sup>10</sup> Het CPB vindt in de meeste sectoren geen stijgende markups, alleen beursgenoteerde bedrijven laten licht stijgende markups zien. Europa heeft minder *superstar firms* dan de VS. De conclusie van het CPB-onderzoek luidt dat de ontwikkeling van toenemende marktmacht van een klein aantal bedrijven die in de VS gaande is, niet voor Nederland geldt. Met andere woorden: de vertraagde productiviteitsgroei in Nederland is vooralsnog niet toe te schrijven aan stijgende markups. Overigens ligt de productiviteit in Nederland op een hoog niveau, waardoor het lastig is om deze nog verder te verhogen.<sup>11</sup>

Het CBS heeft geprobeerd om de omvang van digitalisering voor de Nederlandse bedrijvigheid te ramen. Er is een schatting gemaakt van het deel van de bedrijvigheid dat gebruik maakt van internet en de manier waarop dit gebeurt. Het 'hart' van de interneteconomie (onlinewinkels, onlinediensten en internet gerelateerde ICT) bestaat in Nederland uit 50.000 bedrijven en is goed voor een omzet van 104 miljard euro, 7,7 procent van de totale omzet. Het aandeel van de onlinediensten is ook apart bepaald: 5.700 bedrijven, samen goed voor een jaarlijkse omzet van 10 miljard euro.<sup>12</sup>

## 2.2 Opkomst digitale platforms

Een relatief nieuw onderdeel van de steeds verder digitaliserende economie is de opkomst van digitale platforms. Platforms maken gebruik van een nieuwe technologie om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. De Europese Commissie schat dat 1 miljoen bedrijven in Europa gebruik maken van online platforms om goederen of diensten aan te bieden.<sup>13</sup>

Online platforms bestaan nog niet zo lang. In 1993 werd internet opengesteld voor bedrijven en particulieren en kort erna ontstonden de eerste e-commerce platforms, voor *business-to-business* en *business-to-consumer* transacties. In 1995 werd

8 Markup is de marge of ratio tussen de verkoopprijs en marginale kosten.

9 Superstar firms zijn hele grote bedrijven die mondiaal opereren.

10 CPB (2019) *Markups van bedrijven in Nederland*.

11 SER (2020) *Volatiliteit Nederlandse economie nader bezien*.

12 CBS (2016) *Measuring the Internet Economy in The Netherlands*.

13 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/online-platforms-digital-single-market>



digitale marktplaats eBay opgericht, een platform dat een impuls gaf aan de tweedehandseconomie. eBay zorgde voor een doorbraak door gebruik te maken van een nieuwe contactvorm: peer-to-peer. Deze contactvorm ligt ook ten grondslag aan het verdienmodel van de eerste sociale media platforms, die rond 2004 op de markt kwamen. Het gebruik van platforms kreeg een nieuwe impuls toen in 2007 de eerste smartphone op de markt kwam. De beschikbaarheid van apps maakte het gebruik van platforms veel eenvoudiger. Drie voorbeelden van platforms die bestaande bedrijfstakken in de VS radicaal hebben veranderd zijn: de nieuwsbranche, waar door de komst van nieuwsplatforms de verkoop van kranten tot 70 procent minder is geworden, muziekplatforms, waardoor tussen 1999-2014 45 procent minder muziek is verkocht, en onlinetail, waardoor tussen 2005-2015 20 procent van de winkelcentra in de VS hun deuren heeft moeten sluiten.<sup>14</sup> Dit alles had grote veranderingen tot gevolg, wereldwijd en dus ook in Nederland.<sup>15</sup>

## 2.3 Platforms en platformwerk

Digitale platforms maken gebruik van de mogelijkheden die digitalisering biedt. Zoals digitalisering leidt tot innovatie, veranderende waardeketens en tal van nieuwe vragen, is dat voor digitale platforms ook het geval. Maar het is nog te vroeg voor conclusies over de impact van platforms, omdat er nog te weinig objectief kwantitatief onderzoek beschikbaar is, met name onderzoek dat zich richt op de Nederlandse situatie.<sup>16</sup> De verwachting is dat de platformeconomie in de toekomst belangrijker zal worden en in meer sectoren van de economie zal voorkomen.<sup>17</sup> Dat rechtvaardigt de vraag wat er nieuw is aan de platforms en aan werk dat via platforms tot stand komt.

### 2.3.1 Wat is er nieuw aan digitale platforms?

Een online platform opereert in een digitale omgeving die gekarakteriseerd wordt door (bijna) gratis marginale kosten van toetreding, de mogelijkheid van reproductie en eenvoudige distributie. Online platforms maken namelijk gebruik van de volgende drie eigenschappen van digitale informatie: deze is gratis, perfect kopieerbaar en er is meteen over te beschikken.<sup>18</sup>

---

14 McAfee, A. & Brynjolfsson, E. (2017) *Machine Platform Crowd*.

15 Deloitte (2016) *Dutch Digital Infrastructure Report 2016*.

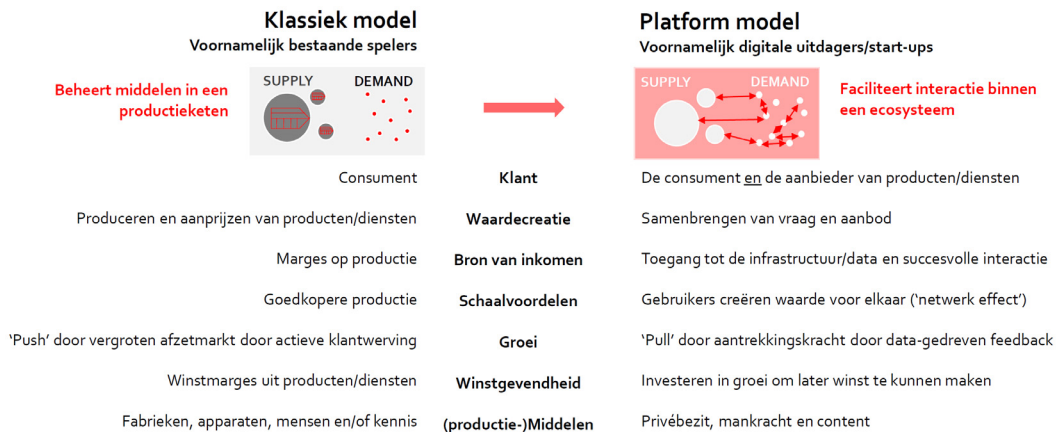
16 SEO (2020) *Meting platforms*.

17 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

18 McAfee, A. & Brynjolfsson, E. (2017) *Machine Platform Crowd*.

De gemeente Amsterdam bracht in 2019 een verkenning uit naar de platformeconomie.<sup>19</sup> Deze verkenning bevat een schematisch overzicht van de verschillen tussen het platformmodel en het klassieke model, de organisatievorm vóór het ontstaan van de platforms. Hiermee ontstaat een overzicht op hoofdlijnen: de werkelijkheid is natuurlijk oneindig veel diverser en gecompliceerder dan dit schema.

Figuur 2.2 Verschillen tussen klassiek model en platformmodel



Bron: Gemeente Amsterdam (2019) *Verkenning Platformeconomie*

Platforms onderscheiden zich van andere partijen doordat ze een markt creëren door partijen bij elkaar te brengen, de uitwisseling te organiseren en daarbij als marktregulator op te treden. Platforms zorgen ervoor dat vraag en aanbod elkaar gemakkelijker vinden, hierdoor dalen de transactiekosten. Hiermee wordt in theorie extra vraag gecreëerd: gebruikers krijgen toegang tot aanbod dat eerder buiten hun bereik lag. De transactiekosten worden op drie manieren lager: de zoekkosten dalen, de contractkosten dalen (het afsluiten van contracten wordt eenvoudiger) en de administratiekosten kunnen dalen (als het platform de uren bijhoudt, en voor facturering en betaling zorgt). Overigens verlagen platforms de transactiekosten niet alleen, ze verleggen ze ook: niet alleen naar de consument, maar ook naar andere partijen die platforms gebruiken, zoals werkenden.<sup>20</sup>

Online platforms brengen dus niet alleen vraag en aanbod bij elkaar, maar verzamelen ook systematisch, grootschalig en real time data over onder andere zoekac-

<sup>19</sup> Gemeente Amsterdam (2019) *Verkenning Platformeconomie Samenvatting*.

<sup>20</sup> Arets, M. (2020) *Nieuwsbrief 06-01-2020*.

ties, transacties en reviews en maken daarbij gebruik van algoritmes. Aan de hand van deze data kunnen platforms hun dienstverlening verder verbeteren, het gedrag van gebruikers beter sturen en nieuwe diensten ontwikkelen. Daarnaast kunnen aan de hand van de gegevens gebruikers van het platform gekoppeld worden aan adverteerders. Om die reden zijn veel platforms gratis voor gebruikers, de kosten worden gedekt door advertentie-inkomsten. Een voorwaarde voor succes is dat het gebruik van data en algoritmes hand in hand gaat met het creëren van schaal.

Van Dijck en collega's hebben de belangrijkste mechanismen die platformen gebruiken samengevat met de termen dataficatie, commodificatie en selectie.<sup>21</sup> *Dataficatie* kan uitgelegd worden als het vermogen van online platforms om een groot aantal fenomenen en gebeurtenissen te traceren, kwantificeren en voorspellen. Zo kunnen platforms op basis van een aantal kenmerken voorspellingen doen over het toekomstig gedrag van personen. Het verzamelen van data over gebruikers is overigens niet nieuw (denk aan enquêtes), maar online platforms kunnen met hun technologie gegevens veel systematischer verzamelen en ook direct, *real time*, weer gebruiken door gebruik te maken van algoritmes (denk aan locatiegegevens die Uber gebruikt om klant en chauffeur te matchen). *Commodificatie* betekent dat gegevens tot een economisch goed gemaakt worden, vaak zonder dat de dataleverancier, de gebruiker van een platform, zich daarvan bewust is. Zo kunnen gegevens doorverkocht worden aan derden. *Selectie* betekent dat niet alle gebruikers op dezelfde manier behandeld worden. Online-reputatiesystemen zijn een voorbeeld van de manier waarop het selectiemechanisme op een platform kan werken. Gebruikers van diensten worden uitgenodigd deze achteraf te beoordelen (zie 2.3.2 voor de vertaling naar platformwerk).

Platforms hebben nog een aantal andere kenmerken:

- Platforms worden relatief vaak gefinancierd met durfkapitaal. De financiering is gericht op toekomstige winst, waarbij het vergroten van het marktaandeel op korte termijn voorop staat. Dit betekent dat platformbedrijven op korte termijn geen winst hoeven te maken om te kunnen ondernemen en uit te breiden. De meeste platforms zijn (nog) niet winstgevend. KPMG constateert dat in de VS platformbedrijven zoals Amazon, Apple en Google over verschillende platforms beschikken, dit komt in de VS twee keer zo vaak voor als in Europa.<sup>22</sup> Grote platformbedrijven kunnen kleinere platforms die nog geen winst maken subsidiëren.

---

<sup>21</sup> Dijck, J. van et al. (2016) *De platformsamenleving*.

<sup>22</sup> KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

- Platformbedrijven kunnen ‘spelen met afstand’: door het gebruik van data zijn ze in staat om hyperlokaal te acteren terwijl het platform zelf op (grote) afstand blijft. Dit maakt het mogelijk om hetzelfde bedrijfsmodel wereldwijd uit te rollen.
- Het bedrijfsmodel van een platform is gebaseerd op het maximaliseren van het aantal gebruikers en op het aantal succesvolle transacties tussen gebruikers. Marktaandeel is noodzakelijk om voldoende transacties te kunnen generen die voor vragers en aanbieders interessant zijn. Doordat marktomvang zo belangrijk is, ontstaan grote platforms met marktmacht. Dit heeft geresulteerd in een aantal zeer grote technologiebedrijven, die zeer invloedrijk zijn geworden en waarvan een groot aantal consumenten en bedrijven afhankelijk zijn geworden. Het kan lastig zijn om democratische controle uit te oefenen op deze conglomeraten omdat ze niet uit Europa komen en door hun omvang een stevige onderhandelingspositie kunnen hebben ten opzichte van overheden.<sup>23</sup>
- Platforms maken het gemakkelijk om de prijs van producten en diensten mee te laten bewegen met de situatie op de markt (*dynamic pricing*) waardoor de matching van vraag en aanbod efficiënter wordt.<sup>24</sup>
- Specifiek voor werkplatforms geldt dat ze gebruik maken van de mogelijkheid die digitalisering biedt om banen op te delen in klussen en de mogelijkheid creëren om de kwaliteit van werk in te schatten, door het gebruik van online-recensies. Onlinerecensies lenen zich het best voor werk dat eenvoudig van aard is: de werkende kan dan beoordeeld worden op basis van een beperkt aantal criteria, zoals ratings.

Grote platform- en technologiebedrijven bieden vaak een heel ecosysteem van diensten aan. De invloed zit vooral in het creëren van afhankelijkheden. Met name de grote technologiebedrijven verschillen erg van elkaar. Platformbedrijven als Uber zijn bijvoorbeeld afhankelijk van de infrastructuur die gelegd is door technologiebedrijven als Google, Facebook, Apple en Samsung, die op hun beurt ook weer platformbedrijven zijn.

- Amazon begon als boekhandel, is nu wereldspeler van formaat op verschillende markten. Het bedrijf is zowel horizontaal als verticaal gegroeid en daardoor erg machtig, van product tot distributie, inclusief datastromen.

---

<sup>23</sup> Wiedijk, S en Dongen, A. van (2018) Opties om een competitieve digitale economie te behouden, in: *ESB Dossier digitale platformen*, jaargang 103 (47685), p. 58-62.

<sup>24</sup> ING Economisch Bureau (2018) *Platformen kunnen arbeidsmarkt drastisch veranderen*.

- Apple begon als producent van pc's. Het succes van de iPod, de iPhone en de iPad en de afhankelijkheid van deze apparaten van apps die in de App Store (en muziek via iTunes) gekocht kunnen worden, hebben het bedrijf groot gemaakt.
- Facebook begon als smoeleboek voor studenten van Harvard en is nu een belangrijk sociaal netwerk voor het delen van informatie.
- Google is een technologiebedrijf dat onder andere gespecialiseerd is in zoekmachines, onlineadvertentiemodellen en *cloud computing*.<sup>25</sup>
- Uber begon als een soort taxibedrijf zonder taxi's en is dat nog steeds, ondanks een aantal rechtszaken. Die hebben ertoe geleid dat UberPop sinds 2014 verboden is in Nederland. Uber doet sinds enkele jaren ook aan maaltijdbezorging. Uber heeft de ambitie om de toegangspoort tot mobiliteit te worden.

### 2.3.2 Gevolgen voor de werkgelegenheid

Platforms zijn heel verschillend en kunnen bovendien op verschillende manieren effect hebben op de werkgelegenheid, zowel direct als indirect. Onder direct worden hier twee soorten werkgelegenheid verstaan. In de eerste plaats de werkgelegenheid die platforms creëren doordat zij vraag en aanbod van werk via hun platforms bij elkaar brengen. De omvang, aard en kwaliteit van de werkgelegenheid die tot stand komt via werkplatforms (de Uberchauffeurs, de maaltijdbezorgers et cetera.) komt met name in hoofdstuk 4 uitgebreid aan de orde.

In deze paragraaf gaat de aandacht uit naar de tweede vorm van directe werkgelegenheid, de werkgelegenheid die bij de platforms zelf ontstaat. Bovendien is er aandacht voor de indirecte werkgelegenheid, die door de platforms tot stand komt.

Bij gebrek aan een actueel en volledige kwantitatief overzicht van de impact van platforms op de Nederlandse arbeidsmarkt, zowel direct als indirect, volgt nu een kwalitatieve inschatting van de impact van platforms op de werkgelegenheid, hier en daar verrijkt met wat cijfers, bij wijze van voorbeeld. Hierbij is ook enige aandacht voor de werkgelegenheidseffecten van bedrijven die gebruik maken van platforms.

#### Directe werkgelegenheid

Bij de platforms zelf (zowel bij werkplatforms als bij andere platforms) ontstaat werkgelegenheid, voor mensen die betrokken zijn bij de ontwikkeling en het onderhoud van dergelijke platforms. Het gaat daarbij, afhankelijk van het type platform,

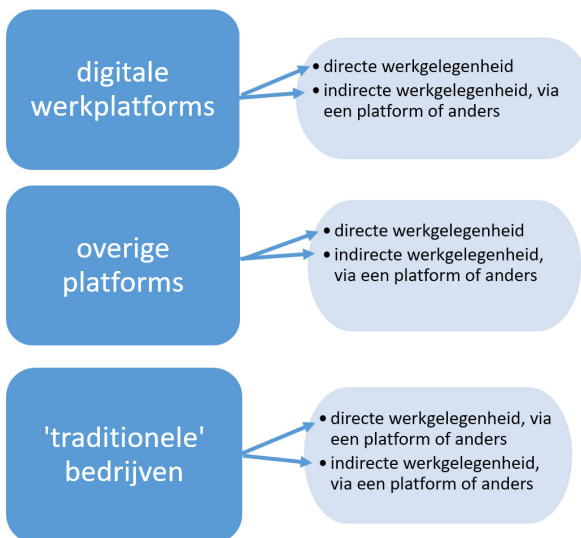
---

<sup>25</sup> Arets, M. (2020) *Platformrevolutie. Van Amazon tot Zalando, de impact van platformen op hoe wij werken en leven.*

zowel om commerciële functies (functies gericht op klantencontacten, marketeers, sales), om operators en onderhoudstechnici op mbo/hbo-niveau (bijvoorbeeld in datacentra) als om functies met een hoog ICT-gehalte: bijvoorbeeld programmeurs, data-analisten en data-scientists. Deze laatste zijn relatief nieuwe functies, waar bijvoorbeeld universiteiten en business schools speciale programma's voor ontwikkelen. Er is een tekort aan mensen met deze specifieke ICT-kennis en vaardigheden. Volgens het UWV is dit de beroepsgroep met de grootste krapte op de arbeidsmarkt, groter nog dan de zorg of het onderwijs.<sup>26</sup>

Hoewel de directe bijdrage van de platforms zelf aan de Nederlandse werkgelegenheid moeilijk kwantificeerbaar is, heeft het Joint Research Centre (JRC) van de Europese Commissie de directe werkgelegenheid op Europees niveau wel in kaart kunnen brengen. Het gaat hierbij om platforms die zich richten op personen- en goederenvervoer en onlinedienstverlening, op basis van een enquête onder 200 platforms.<sup>27</sup> Bij 18 procent van deze platforms werkten in 2017 50 werknemers of meer. De Groen et al. schatten op basis hiervan dat de werkgelegenheid bij de arbeidsplatforms zelf in Europa tussen de 11.000 en 45.000 personen ligt.<sup>28</sup>

Figuur 2.3 Schematisch overzicht effecten op de werkgelegenheid



<sup>26</sup> <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/factsheet-ict-beroepen-2019.pdf>

<sup>27</sup> Fabo et al. (2017) *An overview of European platforms: Scope and business models*.

<sup>28</sup> De Groen, W.P. et al. (2017) *The impact of the platform economy on job creation*.

Om beter zich te krijgen op de vraagstukken waar platforms mee te maken hebben bij de invulling van hun eigen personeelsbehoefte is gesproken met vier platforms.<sup>29</sup> Dit heeft het volgende opgeleverd.

### **Google**

Wereldwijd werken er 100.000 mensen voor Google, in Nederland gaat het nu om 550 mensen, oplopend tot 775 als de datacentra in Eemhaven en Agriport later dit jaar operationeel worden. Naast ICT'ers werken bij Google ook ingenieurs en technici zoals netwerkdeskundigen, beveiligingsspecialisten en gespecialiseerde elektriciens.

Op het kantoor in Amsterdam is het opleidingsniveau hbo+, in de datacentra werkt ook mbo-geschoold personeel. Google heeft weinig moeite om aan goed personeel te komen, behalve voor de datacentra. Daar waar het niet lukt om personeel in Nederland te werven, wordt dit opgelost met personeel uit het buitenland. Het streven is echter om minimaal de helft van het personeel in Nederland te werven. Om het tekort aan mensen aan te pakken, wordt samengewerkt met mbo-scholen. Googlemedewerkers worden gestimuleerd om naast hun kerntaken, waar ze 70 procent van hun tijd aan moeten besteden, 20 procent van hun tijd aan gerelateerde werkzaamheden te besteden. De overige 10 procent is vrij te besteden aan bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of coaching.

In samenwerking met onderzoeksinstituten en vakbonden wil Google investeren in betere digitale skills in Nederland. De eerste stap is te onderzoeken welk soort onderwijs en training bij welke doelgroep past.

### **Bol.com**

Op het hoofdkantoor van bol.com in Utrecht werken zo'n 2.000 mensen, vooral hbo en wo-geschoolden. Ongeveer 600 van de medewerkers heeft een IT-functie (software engineers). Naast IT'ers zijn er ook commerciële - en marketingfuncties. Het is lastig om in Nederland aan voldoende IT'ers te komen, er wordt daarom ook in het buitenland gezocht. Een kwart van de IT'ers komt uit het buitenland. Bol.com speelt een actieve rol bij het werven van nieuw talent uit de regio en overweegt samenwerking met een opleidingsinstituut voor een opleiding tot front-end developers.

---

<sup>29</sup> Het gesprek met Google vond plaats op 26 februari 2020, met Uber op 27 februari, met Deliveroo op 5 maart en met Bol.com op 6 maart 2020.

Bol.com probeert een aantrekkelijke werkgever te zijn voor het relatief jonge personeel: de gemiddelde leeftijd is 34 jaar. Er is ruimte voor autonomie in het werk en voor leren op de werkvloer. Bol.com maakt gebruik van een aantal distributiecentra, de mensen die hier werken zijn niet in dienst bij bol.com, dit werk is uitbesteed.

### **Uber**

Wereldwijd werken er 27.000 mensen bij Uber. Het hoofdkantoor voor Europa, Midden-Oosten en Afrika zit in Amsterdam, hier werken 1.500 medewerkers. Behalve met taxivervoer en maaltijdbezorging is Uber wereldwijd ook met andere activiteiten bezig, zoals Uber Freight, Jump en partnerships met andere bedrijven en andere platforms.

In Amsterdam werken vooral softwareontwikkelaars en commerciële mensen (onder andere marketing en klantenservice), over het algemeen zijn dit hoger opgeleiden. Alleen bij de klantenservice werken ook lager opgeleiden.

Wat aantrekken, ontwikkelen en behoud van talent betreft zegt Uber dezelfde uitdagingen te hebben als andere (platform)bedrijven. Uber heeft geen tekort aan ICT-personeel maar merkt wel dat het relatief moeilijk is om deze groep te bereiken.

### **Deliveroo**

Deliveroo is in 2013 in Engeland gestart en is inmiddels actief in 13 landen. Sinds 2015 is Deliveroo ook in Nederland actief, op dit moment in 18 steden. Deliveroo Nederland telt 100 medewerkers, waarvan de helft actief is in de klantenservice. Dit zijn parttimefuncties, waar een mbo/hbo-niveau voor gevraagd wordt. Deze functies zijn vrij moeilijk te vervullen, het is stressvol werk. Softwareontwikkeling vindt in Engeland plaats, op het hoofdkantoor.

Platforms worden niet alleen door consumenten maar ook door bedrijven gebruikt. Voor veel bedrijven zijn platforms al niet meer weg te denken, denk aan sectoren die zich richten op goederen, geld, informatie, entertainment en communicatie (zie figuur 1.1), in andere sectoren is het gebruik van platforms door bedrijven een groeiend fenomeen, bijvoorbeeld in de industrie of de bouw. Dit zorgt voor veranderingen in de werkgelegenheidsstructuur bij deze bedrijven. De verwachting is dat het gebruik van platforms door traditionele bedrijven in de toekomst alleen maar zal toenemen.<sup>30</sup> Hoofdstuk 3 gaat hier uitgebreider op in.

---

30 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.



### Indirecte werkgelegenheid

Platforms kunnen ook indirect de werkgelegenheid beïnvloeden. Dat kan op verschillende manieren. De komst van digitale werkplatforms heeft bijvoorbeeld gevolgen voor de traditionele intermediairs waarmee ze concurreren. Zij voeren de functies van dergelijke intermediairs vaak in belangrijke mate tegen lagere kosten uit. Verdwijnen zij, gaan zij online of passen ze zich anderszins aan? E-commerce leidt bijvoorbeeld tot minder banen in de traditionele detailhandel, maar tegelijkertijd ontstaat er andere werkgelegenheid in distributiecentra. Het antwoord hangt mede af van de vraag of er sprake is van een gelijk speelveld en van de wijze waarop de platformeconomie wordt gereguleerd.<sup>31</sup> Hoofdstuk 3 gaat uitgebreider op in de ontwikkelingen in de vervoersector, horeca en uitzendbranche.

Een ander voorbeeld van indirecte werkgelegenheidseffecten is het werk dat met name de grote platformbedrijven creëren voor onlinemarketingbureaus en softwareontwikkelaars. Er zijn nog geen studies beschikbaar die deze indirecte werkgelegenheidseffecten in kaart brengen. Ook ontstaan er kansen voor nieuwe bedrijven die de mogelijkheden benutten die platforms bieden. Een voorbeeld hiervan is een Hostnfly, een bedrijf dat onder andere de schoonmaak verzorgt van Airbnb-hosts.

Digitale platforms maken het soms ook mogelijk om waardeketens aan te passen, waardoor banen bij traditionele bedrijven verdwijnen. De mogelijkheid om audio en video via platforms als Spotify, YouTube en Netflix te streamen heeft er bijvoorbeeld mede aan bijgedragen dat het aantal winkels dat cd's en dvd's verkoopt sinds 2010 met 65 procent is gedaald.<sup>32</sup>

Een laatste voorbeeld van de manier waarop platforms een indirecte bijdrage leveren aan de verandering van de werkgelegenheid loopt via de meer traditionele bedrijven. Sommige traditionele bedrijven passen de bedrijfsvoering aan als gevolg van de opkomst van digitale platforms. ING is hier een voorbeeld van (zie paragraaf 3.4), andere voorbeelden zijn boodschappenbezorgers, restaurants die op allerlei platforms beoordeeld worden en de zorgsector, waar een platform kan helpen bij een andere verdeling van werk. Dit bood uitkomst tijdens de eerste maanden van de coronacrisis.

---

<sup>31</sup> ABU (2019) *Whitepaper De impact van platformwerk*.

<sup>32</sup> CBS (18 december 2019) *In 10 jaar tijd ruim 11 procent minder winkels*.

### 2.3.3 Wat is er nieuw aan platformwerk?

Tot slot kan de vraag gesteld worden wat er nieuw is aan de werkgelegenheid die tot stand komt via *werkplatforms*. Hier gaat de rest van deze paragraaf op in.

#### Organisatie van werk

Het werk dat via deze platforms tot stand komt, is meestal niet nieuw, de manier waarop het werk tot stand komt is wel vernieuwend. In het bezit zijn van een smartphone is voor de meeste vormen van platformwerk een vereiste. Voordat iemand via een platform gaat werken, vindt er contact plaats tussen de geïnteresseerde werkende en het platform. Dit kan telefonisch zijn, face to face of online, door een profiel aan te maken. De meeste platforms hebben een test ontwikkeld die de geïnteresseerde werkende moet maken om te bepalen of deze met de app kan omgaan en de voorwaarden begrijpt. Als dit naar tevredenheid is gedaan, kan men via een app of website intekenen op klussen.<sup>33</sup>

Werkplatforms hebben hun bedrijfsmodel relatief vaak ingericht op het werken met zelfstandigen. Voordat de werkplatforms opkwamen waren er al manieren om te bemiddelen in tijdelijk of flexibel werk. Uitzendbureaus speelden een belangrijke rol bij de bemiddeling van dit type werk. Dat doen ze nog steeds, maar ze veranderen wel mee met de opkomst van platforms. Uitzendbureaus zetten zelf ook platforms op, denk aan YoungOnes, een spin-off van YoungCapital en aan RandstadGo, het platform van Randstad. Hoofdstuk 3 gaat hier nader op in.

#### Opsplitsen van werk in taken

Een deel van de werkplatforms maakt gebruik van de optie om werk op te delen in kleine, goed beschreven taken, hierdoor wordt het geschikt gemaakt om online te verdelen. Aan werk komen wordt zo heel laagdrempelig gemaakt. Met name bij online *crowdwork* kan een werkende zijn of haar talenten aan de hele wereld aanbieden en zo in principe met de hele wereld concurreren, tenzij er sprake is van specifieke vaardigheden, een ruimtelijke component of een tijdscomponent, als het gaat om digitaal werk.

#### Gebruik van algoritmes en ratings

Eerder in dit hoofdstuk is het belang van algoritmes voor de werkwijze van platforms al genoemd. Algoritmes worden onder andere gebruikt om werk te verdelen. In theorie zou een platformwerker zelf moeten kunnen beslissen welk werk hij of

---

33 Zie voor een uitgebreider overzicht SEO (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 49-50.

zij doet en wanneer. In de praktijk kan dit anders uitpakken, bij een aantal platforms bestaat vooral de vrijheid om niet te werken, het werk zelf wordt strak aangestuurd, er is niet altijd werk en het weigeren van werk kan gevolgen hebben.<sup>34</sup>

Bij platformwerk hoort ook het gebruik van ratings, ter beoordeling van de verrichte arbeid. Ratings of reviews zijn ingevoerd als middel om onzekerheid tegen te gaan bij de persoon of organisatie die iemand zoekt om een klus te verrichten.<sup>35</sup> Het is tevens een middel voor platforms zelf, om grip te houden op het niveau van dienstverlening. Beoordelingen of ratings kunnen de kans op nieuw werk van de beoordeelde beïnvloeden, bijvoorbeeld door een rangschikking te maken van aanbieders op basis van hun prestaties in het verleden.<sup>36</sup> Ook kunnen platforms mensen uitsluiten van gebruik door hen niet langer technisch toegang te geven tot de app. Of en hoe er precies gebruik wordt gemaakt van ratings varieert van platform tot platform. Hoofdstuk 3 gaat nader in op algoritmes en ratings.

---

34 SEO (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

35 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

36 SEO (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

## 3 Platforms en platformbedrijven

### 3.1 Inleiding

In toenemende mate zijn (online) platforms een middel om toegang te krijgen tot goederen, diensten en informatie. Hierdoor krijgen ze meer aandacht van beleidsmakers, ook omdat platforms de potentie hebben om de toegang tot markten te reguleren.<sup>1</sup>

Dit hoofdstuk begint met een verkenning van platforms, van wereldwijd tot Nederland, waar mogelijk volgens de brede afbakening. Paragraaf 3.3 gaat vervolgens in op de werkwijze en bedrijfsmodellen van werkplatforms. Paragraaf 3.4 geeft een beeld van de manier waarom platforms de overige bedrijvigheid beïnvloeden, binnen en tussen sectoren maar ook wat de invloed van platforms is op meer traditionele bedrijven. De laatste paragraaf van dit hoofdstuk vat de impact van platforms op de Nederlandse economie samen.

### 3.2 Aantal, omvang en duiding

Hoeveel platforms zijn er en wat is hun economische waarde? Hier is geen betrouwbaar antwoord op te geven, om de volgende redenen:

- De grote variëteit aan platforms;
- Soms gaat het over het hele bedrijf, soms over een of meerdere onderdelen daarvan;<sup>2</sup>
- Een gebrek aan uniforme afbakening, bijvoorbeeld niet te herleiden tot een sectorafbakening of een verdere detaillering, in SBI-codes;
- Een gebrek aan betrouwbare gegevens;
- Veel platforms bieden (een deel van de) diensten gratis aan;
- Snelle ontwikkelingen: succesvolle platforms worden overgenomen, minder succesvolle platforms verdwijnen weer of worden inactief. Hierdoor is een inschatting al snel gedateerd.

Deze paragraaf heeft derhalve niet de pretentie om met eensluidende antwoorden te komen. Op basis van een aantal per geografisch gebied zeer verschillende bronnen is verkend welke informatie beschikbaar is over platforms. Achtereenvolgens wordt een indruk gegeven van het aantal grote platforms dat wereldwijd actief is, dan van het aantal platforms actief in Europa en tot slot wordt ingezoomd op

---

<sup>1</sup> Fabo, B. et al. (2017) *An overview of European platforms: scope and business models*.

<sup>2</sup> Een bedrijf kan verschillende platforms hebben.

Nederland. Op deze manier ontstaat een voorlopig beeld van de positie van Nederland in de mondiale en Europese context. Tevens blijkt dat veel platforms in buitenlandse handen zijn en dat de platformeconomie bij uitstek te maken heeft met grensoverschrijdende aspecten.

### 3.2.1 Wereldwijd

Deze paragraaf is gebaseerd op een studie van KPMG. Het belang van platforms voor de economie is nog niet goed in kaart gebracht. Het rapport van KPMG uit 2018 is te beschouwen als een eerste aanzet om daar verandering in te brengen. KPMG heeft in 2018 een inschatting gemaakt van de economische waarde en de samenstelling van platforms wereldwijd.<sup>3</sup> Hiervoor heeft KPMG een database opgesteld, met daarin opgenomen de marktwaarde van platforms, voor zover te achterhalen.<sup>4</sup> Dit onderzoek sluit aan op de brede afbakening van de platformeconomie (zie hoofdstuk 1, figuur 1.1).

Een platformbedrijf kan meerdere platforms hebben. Als dit het geval is, is het vaak niet eenvoudig om de waarde of omvang van het platform te bepalen. Dit is de reden dat KPMG in zijn onderzoek focust op de grotere platforms, hier is meer data over beschikbaar.<sup>5</sup> Platforms die deel uitmaken van een groter bedrijf zijn niet meegenomen als het niet mogelijk is om de gegevens over het platform te isoleren van de rest van het bedrijf. Dit is bijvoorbeeld het geval bij bol.com, onderdeel van Ahold Delhaize of bij Healthsuits, onderdeel van Philips. KPMG deelt de platforms waar mogelijk in naar de volgende categorieën:

Tabel 3.1 Indeling platforms naar marktwaarde

Soort platform	Waarde	aantal (absoluut)	aantal Europees (absoluut)
Super Platforms	>\$ 250 miljard	7	
Elite Unicorn	>\$ 25 miljard	20	5
Unicorn+	>\$ 1 miljard	160	24
Scale Up Start Up	>\$ 100 miljoen	55	18

Bron: KPMG (2018)

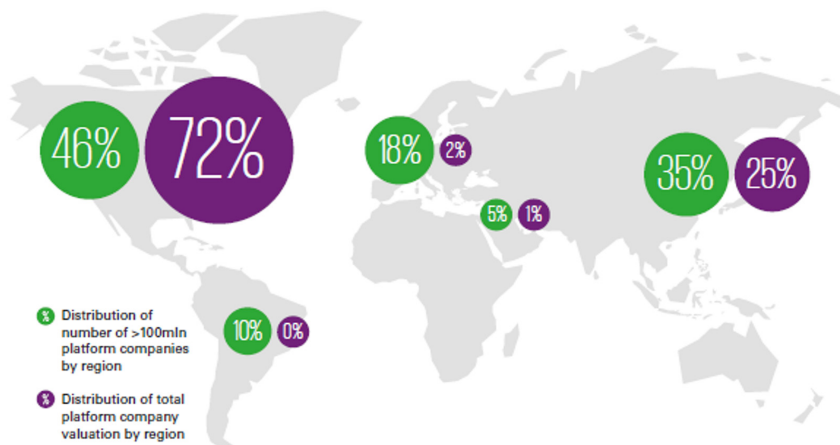
<sup>3</sup> KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

<sup>4</sup> Aangezien platforms vaak (nog) geen winst maken, kunnen er vraagtekens gezet worden bij de waarde van de platforms.

<sup>5</sup> Overigens is het onderscheid platformbedrijf en platform niet altijd zo duidelijk. In het KPMG-onderzoek worden beide begrippen gebruikt. Daar waar in deze verkenning het onderzoek is aangehaald, wordt aangesloten bij de gebruikte begrippen in het rapport. Dit betekent bijvoorbeeld dat figuur 3.2 een weergave biedt van platformbedrijven.

In 2017 waren er wereldwijd 242 platforms met een marktwaarde van meer dan 100 miljoen dollar. Bijna de helft (46 procent) van de platforms die meer dan 1 miljard dollar waard zijn, is van origine een Amerikaans bedrijf, 35 procent is Aziatisch en 18 procent Europees. De gezamenlijke marktwaarde van deze bedrijven is ruim 7.000 miljard dollar. De verdeling op basis van totale platformwaarde is nog schever: 72 procent voor de VS, 25 procent voor China en 2 procent voor de EU.<sup>6</sup>

Figuur 3.1 Verdeling van platformbedrijven



Bron: KPMG (2018)

KPMG kan niet goed verklaren waarom er zo'n groot verschil is tussen de positie van Europa en de positie van de VS en China, maar komt wel met een aantal mogelijke verklaringen voor de relatief zwakke positie van Europa:

- De Europese markt is meer gefragmenteerd dan de markt in de VS en in China. Het ontbreken van een gezamenlijke markt door de vele talen en landen met eigen regelgeving is de eerste belemmering, omdat dit relatief lage opbrengsten genereert.
- Onvoldoende risicokapitaal is een tweede hindernis: Europese landen zijn relatief risico-avers.
- In Europa zou er minder begrip zijn van het belang van digitale technologie.

In het rapport worden ook mogelijke verklaringen genoemd voor de relatief sterke positie van Amerikaanse en Chinese bedrijven. In de VS heeft de technologiesector veel baat gehad bij militaire ontwikkelingen, in China heeft de overheid een

6 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

sturende rol gehad bij de ontwikkeling van de ICT-infrastructuur en een aantal platforms zoals Alibaba. In de VS zijn platforms eerder ontstaan dan in Europa en in China: super platforms, die relatief vaak in de VS gevestigd zijn, zijn gemiddeld twee keer zo oud als de Unicorn+ platforms. Tot slot bezitten de grotere platformbedrijven vaak meerdere platforms, denk aan Amazon, Apple en Alphabet. Zij hebben de mogelijkheid om aan kruissubsidie te doen.

Zeven platformbedrijven (Apple, Amazon, Facebook, Google, Microsoft (VS), Alibaba en Tencent (China)) bepalen de markt, met een gezamenlijke marktwaarde van bijna 5.000 miljard dollar. Dit is bijna 70 procent van de totale waarde van alle grote platformbedrijven wereldwijd.<sup>7</sup> Deze zeven grote technologische bedrijven hebben de afgelopen twintig jaar een forse groei doorgemaakt en domineren met hun marktwaarde de internationale markt. De waarde van de bedrijven reflecteert de waarde van het netwerk, gebaseerd op transacties en data. De groei is voor een deel het gevolg van overnames en voor een ander deel het gevolg van nieuw aanbod van diensten en goederen, waarmee vooral bestaande markten betreden worden. Tabel 3.2 toont niet alleen de grote groei bij de grootste bedrijven, maar ook de dip door corona en het snelle herstel bij de meeste bedrijven.

Tabel 3.2 Grote beursgenoteerde internetbedrijven wereldwijd, marktwaarde in miljard dollar

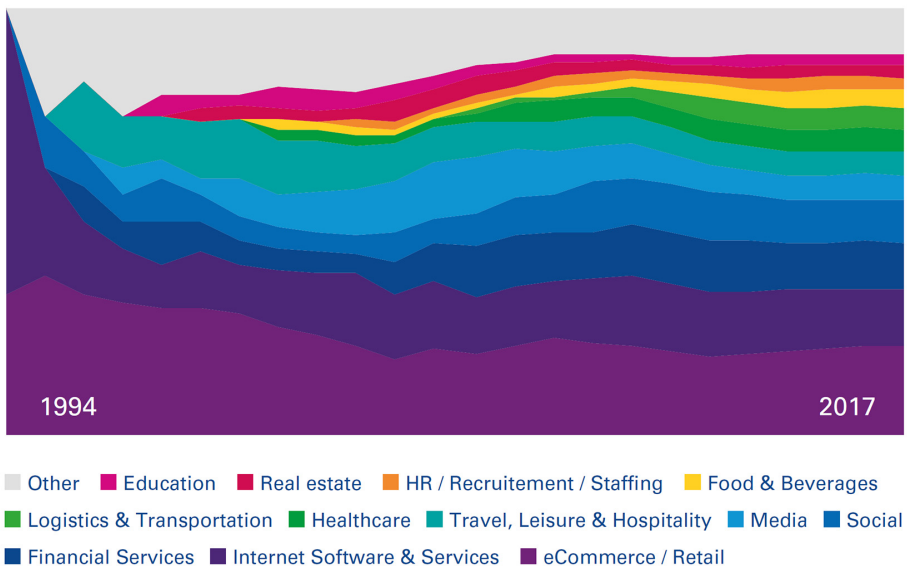
Bedrijf	2015	31-12-2019	31-3-2020	9-6-2020
Apple	763,57	1290	1100	1440
Alphabet (Google)	373,44	921,14	795,03	964,72
Alibaba	232,76	570,95		588,18
Facebook	226,01	585,37	475,55	644,72
Amazon	199,14	920,22	972,91	1240
Tencent	190,11	460,67		530,39
EBay	71,55	34,07	21,07	34,68
Baidu China	71,58	43,71		39,43
Booking Holding (Priceline Group)	62,65	86,58	55,06	74,19
Uber*	51*	51,05	48,23	63,17
Salesforce.com	49,17	162,8		156,67
JD.com	47,72	51,51		87,49
Netflix	37,7	141,98	165,14	185,54
Airbnb*	25	31	26	

\* schatting.  
Bron: Yahoo finance

7 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

Ook andere platformbedrijven zoals eBay, Uber en Airbnb zijn het afgelopen decennium fors gegroeid. De groei van de markt gaat gepaard met een diversificatie: waar platforms in de jaren negentig van de vorige eeuw nog vooral actief waren in sectoren als Internet Software & Services en in eCommerce/Retail, zijn ze nu in veel meer sectoren te vinden. Naar werk vertaald betekent dit een verschuiving van digitale dienstverlening naar raakvlakken met de fysieke wereld.

Figuur 3.2 De verdeling van platforms over sectoren, 1994-2017



Bron: KPMG (2018)

Voor de belangrijkste sectoren is onderscheiden wat de totale marktwaarde is en hoeveel platforms er actief zijn met een marktwaarde van 100 miljoen of meer. Dan blijkt dat platforms die Internet Services en Software aanbieden nog steeds veruit domineren qua marktwaarde, maar dat het grootste aantal platforms zich nu op eCommerce/Retail richt.



Figuur 3.3 De Super Platforms naar sector



Bron: KPMG (2018)

### 3.2.2 Europa

Paragraaf 3.2.1 illustreert dat de Verenigde Staten en China marktleider zijn in de platformeconomie. De marktwaarde van de bedrijven met een Europese achtergrond is slechts goed voor 2 procent van de totale wereldwijde marktwaarde.

Om een beeld te krijgen van Europese platforms is opnieuw gebruik gemaakt van het onderzoek van het Joint Research Centre in opdracht van de Europese Commissie, het eerste onderzoek dat platforms in Europa in kaart probeerde te brengen.<sup>8</sup> Bij dit onderzoek zijn soortgelijke kanttekeningen te plaatsten als bij het onderzoek van KPMG: het is een eerste aanzet om meer zicht te krijgen op Europese platforms. In het Europese onderzoek zijn uitsluitend platforms meegenomen die zich richten op personen- en goederenvervoer dan wel op locatiegebonden en onlinedienstverlening.<sup>9</sup> Platforms als Amazon, eBay, Airbnb en ook crowdfunding- en andere financiële platforms vallen hierdoor buiten de gekozen scope, maar de benadering is weer net wat ruimer dan de smalle afbakening (zie hoofdstuk 1, figuur 1.2): het

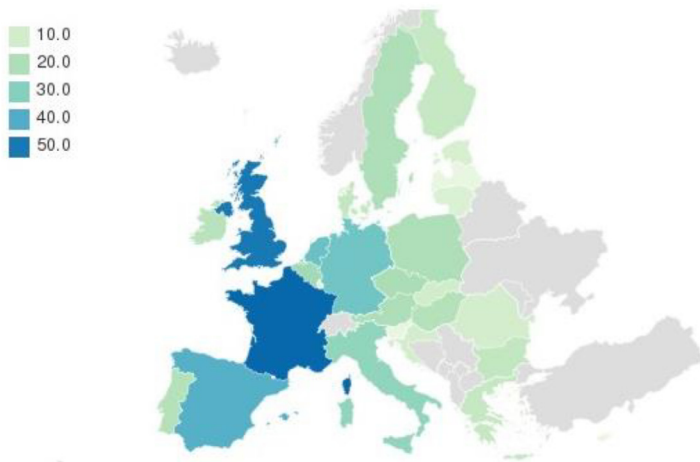
<sup>8</sup> Fabo, B. et al. (2017) *An overview of European platforms: scope and business models.*

<sup>9</sup> Fabo, B. et al. (2017) *An overview of European platforms: scope and business models.*

Europese onderzoek neemt bijvoorbeeld ook bepaalde vormen van goederenvervoer en vervoersdiensten als Blablacar mee. Het Europese onderzoek richt zich bovendien grotendeels op een ander segment van de platforms, omdat er ook kleinere platforms zijn meegenomen. De Europese platforms zijn vaak relatief jong: 80 procent is na 2010 opgericht.<sup>10</sup> Dit kan een verklaring zijn voor de relatief bescheiden omzet van de Europese platforms.

Volgens de genoemde afbakening wordt het aantal platforms dat in Europa actief is op 200 geschat, waarvan er 169 ook echt afkomstig zijn uit Europa. Het rapport bevat een bijlage met namen van de platforms, inclusief het land van oorsprong en in welke landen de platforms actief zijn. In het onderzoek wordt benadrukt dat het om een ‘snapshot’ gaat van een proces dat continu in beweging is. De markt voor platforms is dynamisch: er vallen regelmatig platforms om of ze blijven als zombie-platform bestaan (formeel actief maar op een verwaarloosbaar niveau). Van de platforms van Nederlandse origine die onderdeel uitmaken van het databestand bestond eind augustus 2019 nog 80 procent.

**Figuur 3.4** Aantal actieve platforms in de EU per land



Bron: Fabo et al. (2017)

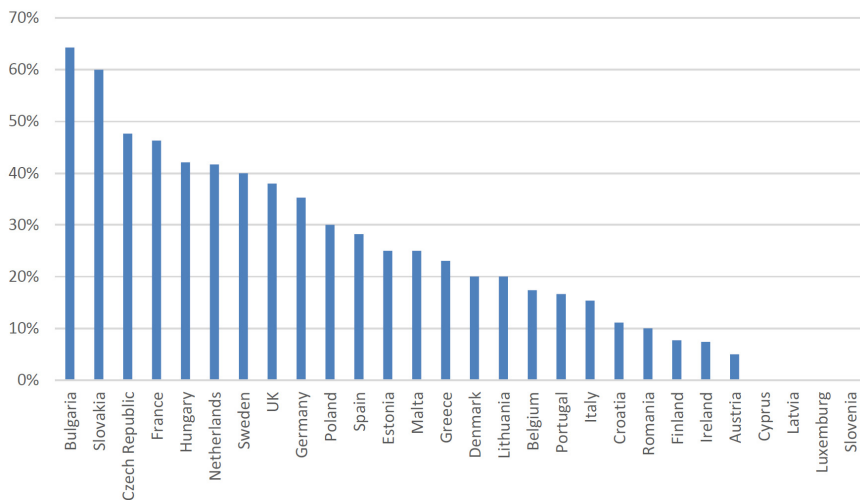
Binnen Europa zijn behoorlijke verschillen in de aanwezigheid van platforms. In Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk zijn de meeste platforms aangetroffen, die tot

<sup>10</sup> In het onderzoek van KPMG staat de marktwaarde van de bedrijven centraal, in het Europese onderzoek is de marktwaarde niet gegeven; in een aanvullende vragenlijst is wel geïnformeerd naar de omzet. Weinig platforms gaven hier uitsluitel over.

het personen- en goederenvervoer dan wel tot locatiegebonden en onlinedienstverlening gerekend worden. Duitsland, Nederland en Spanje komen op de tweede plaats.

In de meeste Europese landen is het aandeel platforms dat uit eigen land komt kleiner dan het aandeel platforms dat uit een ander land komt. Dit is een indicatie voor het internationale karakter van de platformeconomie. Dit blijkt ook uit het feit dat bijna 40 procent van de platforms in dit onderzoek in twee of meer talen beschikbaar zijn: meestal in de eigen taal en Engels.

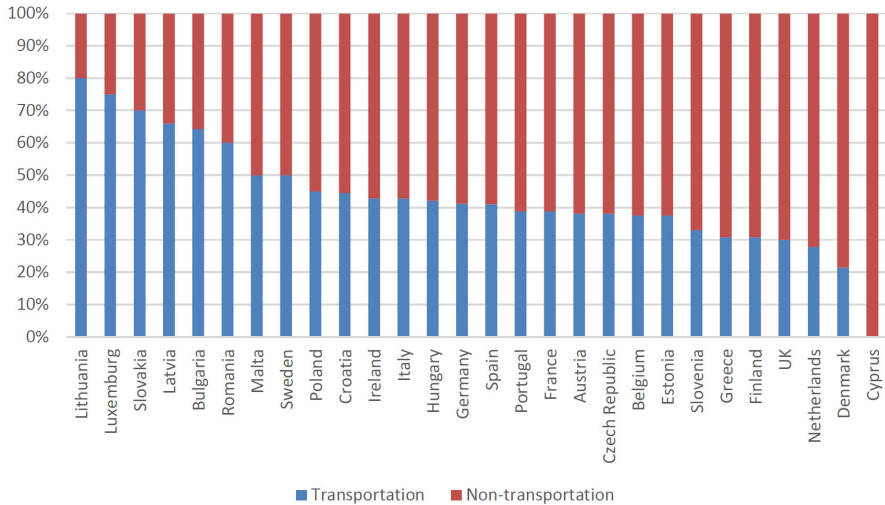
**Figuur 3.5** Aandeel platforms dat uit het eigen land komt



Bron: Fabo et al. (2017)

Binnen de 200 platforms is het aandeel transport behoorlijk, zo blijkt uit de volgende figuur. In zeven van de 28 landen is minimaal de helft van de platforms gericht op transport. Verhoudingsgewijs is het aandeel van de transportplatforms in Nederland beperkt.

Figuur 3.6 Aandeel transportplatforms naar land

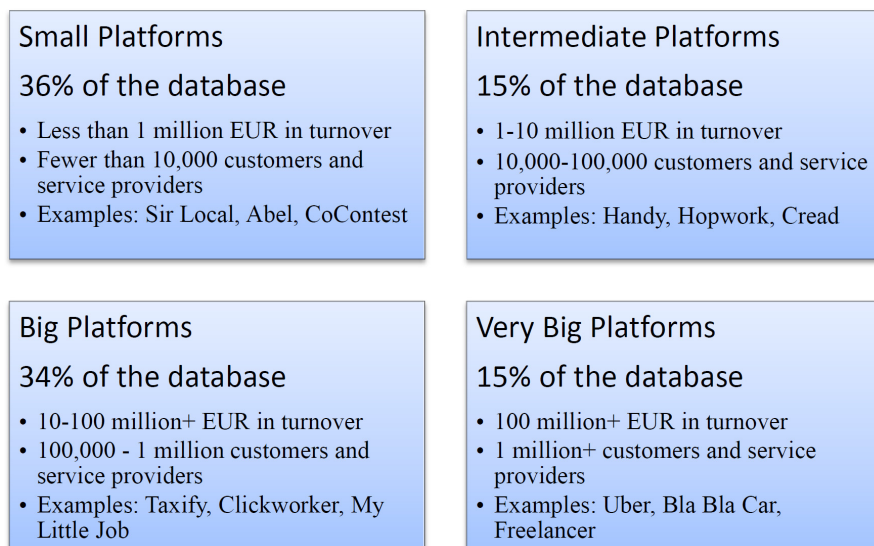


Bron: Fabo et al. (2017)

De 200 platforms zijn onderverdeeld in vier groepen, op basis van omzetgegevens. Anders dan in het KPMG-onderzoek is er geen minimum bepaald, dus alle platforms doen mee, ook die met een minimale omzet. De onderstaande figuur vertoont enige overlap met de 242 platforms uit het wereldwijde KPMG-onderzoek: de categorie *Very Big Platforms* kan grofweg vergeleken worden met wat in het onderzoek van KPMG *scale ups* genoemd, en daar de ondergrens vormen.<sup>11</sup> Deze hele grote platforms maken 15 procent van de database uit, het gaat dus om 30 bedrijven. Zowel Uber en Freelancer zijn Amerikaanse bedrijven, ook actief in Europa. Blablacar is een Frans bedrijf dat actief is in een groot aantal Europese landen. De onderstaande figuur bevestigt het beeld uit paragraaf 3.2.1: verreweg de meeste platformbedrijven in Europa zijn jonger en kleinschaliger dan de platformbedrijven die meegenomen zijn in het KPMG-onderzoek.

<sup>11</sup> De volgende vijf Europese bedrijven komen ook in het KPMG-bestand voor: Blablacar (Frans), Calify (Spaans), Deliveroo (Duits), Helpling (Duits) en Taxify (Ests). Blablacar en Calify zijn ingeschat als Unicorn+ bedrijven, Helpling en Taxify als scale up platforms. In het onderzoek van KPMG gaat het om de marktwaarde van platforms, in het onderzoek van Fabo et al. is om omzetgegevens gevraagd. Lang niet alle bedrijven gaven deze informatie. Het is onbekend op hoeveel waarnemingen figuur 3.7 is gebaseerd.

Figuur 3.7 Platforms naar omvang<sup>12</sup>



Bron: Fabo et al. (2017)

### 3.2.3 Nederland

De randvoorwaarden voor digitale platforms zijn in Nederland relatief goed: de Nederlandse ICT-infrastructuur is van hoog niveau en Nederland heeft een positief start-up-beleid.<sup>13</sup> Nederland speelt met AMS-IX al een belangrijke rol als internationale data-hub, wat een randvoorwaardelijke infrastructuur betekent voor platforms. Nederland behoort daarnaast tot de kopgroep van Europese landen met de meeste huishoudens met toegang tot internet.<sup>14</sup> Vergeleken met de rest van Europa wordt in Nederland veel gebruik gemaakt van platforms. In 2019 maakt 58 procent van de Nederlanders van 12 jaar of ouder weleens gebruik van online platforms om goederen of diensten te bestellen of uit te wisselen. Het vaakst bestelden mensen maaltijden, kochten tweedehands goederen of boekten een accommodatie via zo'n online platform.<sup>15</sup>

Een volledig en actueel overzicht van het aantal actieve platforms in Nederland, aangevuld met de waarde van deze platforms, is helaas niet beschikbaar. Het CBS

<sup>12</sup> Met 'service providers' worden de mensen bedoeld die de diensten verrichten, met 'customers' de afnemers van de diensten.

<sup>13</sup> KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

<sup>14</sup> CBS (2019) *ICT, kennis en economie 2019*.

<sup>15</sup> CBS (2020) *Bijna 3 op de 5 Nederlanders maakte in 2019 gebruik van online platforms*.

probeert hier verandering in te brengen.<sup>16</sup> Daarnaast wordt er momenteel gewerkt aan een overzicht van 100 klusplatforms in Nederland, met informatie over de manier waarop ze werken.<sup>17</sup>

Op basis van verschillende bronnen laat tabel 3.3 zien wat er nu bekend is over Nederlandse platforms. Er is enige overlap tussen de verschillende bestanden, waardoor de aantallen niet opgeteld kunnen worden.

Tabel 3.3 Overzicht van het aantal Nederlandse platforms, gerangschikt naar bron en gebruikte definitie

Bronnen	Platforms van Nederlandse origine	Platforms actief in Nederland		
		Commerciële platforms	Commerciële platforms, waaronder werkplatforms	Commercieel en niet-commercieel (Waarvan) werkplatforms
KPMG-wereldwijd	35			
JRC-Europa		35		
ESB-Nederland			200	
CBS-Nederland			118	23
Eigen onderzoek-Nederland				125

Uit het onderzoek van KPMG blijkt dat er in 2017 35 platforms van Nederlandse herkomst zijn, waarvan vier grote: Adyen, Catawiki, Cnova en Thuisbezorgd.<sup>18</sup> Adyen, Cnova en Thuisbezorgd behoren tot de categorie Unicorn+, wat wil zeggen dat de marktwaarde van de bedrijven boven de 1 miljard dollar ligt.<sup>19</sup> Adyen, een financieel technologiebedrijf, is met 18 miljard dollar het platform met de hoogste marktwaarde. Cnova is een e-commerce bedrijf dat actief is in Afrika, Azië, Europa en Latijns-Amerika. Thuisbezorgd is het enige grote werkplatform dat Nederland kent, met een marktwaarde van 2,5 miljard dollar in 2018. Catawiki, een veiling-

16 CBS en UvA (2018) *Measuring online platforms*.

17 <https://platformwerk.nl/> is vanaf de zomer van 2020 beschikbaar.

18 Booking.com is in 2005 overgenomen door het Amerikaanse bedrijf Priceline. Marktplaats is in 2004 overgenomen door eBay.

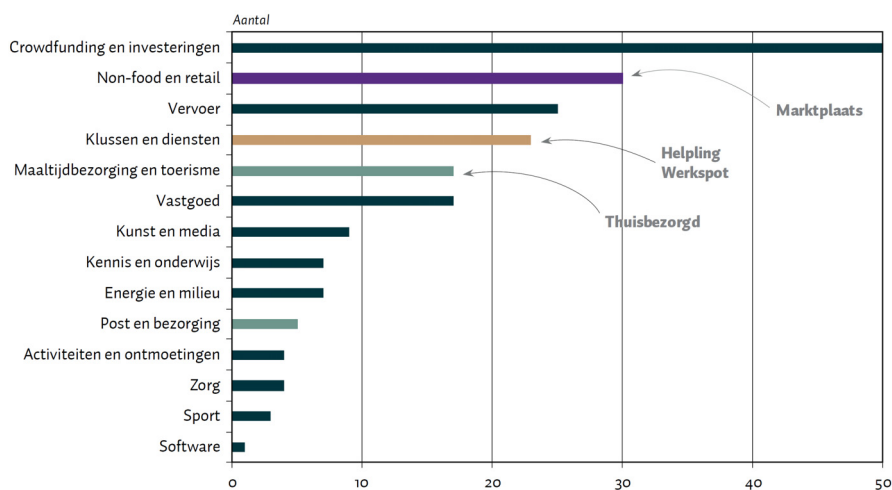
19 Dit is voor de fusies met Just Eat en Grubhub.

huis voor speciale goederen, zit net onder de 1 miljard dollar en behoort tot de categorie *Scale Up Start Up*.

Het Europese bestand van JRC bevat 35 platforms die in Nederland actief zijn, waarvan er 15 van Nederlandse origine zijn. Van deze 15 waren er in augustus 2019 nog 12 actief. Slechts een van de 12 platforms, ShareYourMeal ofwel Thuisafgehaald, is ook in andere Europese landen actief. Dit platform is ontstaan vanuit een sociaal motief: het onnodig weggooien van eten tegengaan. Tevens was het een manier om mensen die in dezelfde buurt wonen, met elkaar in contact te brengen.

Voor een speciale uitgave van ESB over digitale platforms is het aantal actieve platforms in Nederland in kaart gebracht. Het zouden er in 2018 zo'n 200 zijn.<sup>20</sup> Figuur 3.8 laat zien dat het ESB-bestand een zeer breed scala aan platforms omvat, breder dan de brede afbakening in figuur 1.1. Afgezien van veel crowdfundingplatforms bevat het bestand ook relatief veel deeleconomieplatforms, dit is een mix van niet-commerciële en commerciële platforms. Ze hebben vaker een sociaal oogmerk, zijn bijvoorbeeld gericht op de buurt, de ontmoeting tussen buurtbewoners en zijn gericht op milieuwinst. Het ESB-bestand bevat ook een aantal klusplatforms.

Figuur 3.8 Aantal platforms in Nederland naar sector



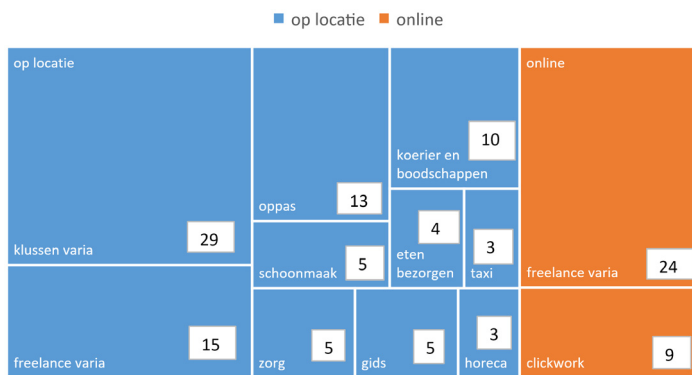
Bron: ESB (2018)

<sup>20</sup> ESB (2018) *Digitale platformen*, 103( 47685).

Het CBS heeft in het najaar van 2019 een vragenlijst verstuurd naar 1.100 potentiële bedrijven, waarvan het vermoeden bestond dat ze tot de platformeconomie behoren, daarvan bleven 179 “true cases” over. Twee derde deel hiervan richt zich actief op Nederland.<sup>21</sup> De respons telt 39 werkplatforms, waarvan 23 zich op de Nederlandse markt richten. Omdat er nog te weinig zicht is op de totale populatie geeft het CBS aan dat de monitor waarschijnlijk geen representatief beeld geeft. Dit jaar wordt de vragenlijst opnieuw uitgezet, bij 5.000 bedrijven. Begin 2021 worden de resultaten hiervan verwacht.

Tot slot hebben we zelf een overzicht gemaakt van de werkplatforms die in Nederland actief zijn. Op basis van verschillende bronnen hebben we er 125 gevonden, waarvan 92 platforms voor werk op locatie en 33 platforms voor onlinewerk.<sup>22</sup> Bij de werkplatforms gericht op werk op locatie domineren in Nederland de platforms die diverse soorten klussen aanbieden, de platforms voor verschillende soorten freelancers (een vakman met specifieke vaardigheden) en de oppasplatforms. Het aantal platforms gericht op taxivervoer, horecawerk, eten bezorgen, schoonmaak, zorg en (toeristische) gidsen is beperkt. Van de 33 online platforms biedt het grootste deel werk aan hoogopgeleiden: designopdrachten, softwareontwikkeling, vertaalwerk. De meeste werkplatforms zijn gestart na 2010 en zijn vergeleken met de platforms uit het KMPG-bestand nog niet zo groot: de omzet varieert van 100.000 euro tot meer dan 100 miljoen euro.<sup>23</sup>

**Figuur 3.9**      **Overzicht van het aantal werkplatforms in Nederland, naar soort**



Bron: SER

21 <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2020/38/meer-zicht-op-online-platformen-in-nederland>.

22 Een van de bronnen is een bestand dat Martijn Arets heeft gemaakt. De indeling is door het secretariaat van de SER gemaakt op basis van eigen inschatting van de platforms.

23 Veel platforms wilden deze informatie niet delen.



### 3.2.4 Samenvatting

De randvoorwaarden voor digitale platforms zijn in Nederland relatief goed: de Nederlandse ICT-infrastructuur is van hoog niveau, het startup beleid is gunstig, Nederland behoort met het aandeel huishoudens met toegang tot internet tot de kopgroep van Europese landen en Nederlanders maken relatief veel gebruik van platforms. Er is echter nog geen goed zicht op het aantal actieve platforms in Nederland, het aandeel daarvan van Nederlandse herkomst, de omvang en de omzet. Het CBS werkt hieraan. Door een aantal bronnen naast elkaar te zetten ontstaat er een voorlopig beeld: er zijn minimaal 200 platforms (waarvan een deel niet-commercieel). 125 van de genoemde platforms kunnen tot de werkplatforms gerekend worden. Het grootste deel van deze werkplatforms bemiddelt in werk dat op locatie plaatsvindt.

## 3.3 Werkwijze en bedrijfsmodellen van (werk)platforms

Een onderdeel van deze verkenning naar de praktijk van de platformeconomie bestaat uit een beschrijving van de werkwijzen van werkplatforms en de bedrijfsmodellen die gebruikt worden. Deze paragraaf gaat hier nader op in, maar behandelt eerst een aantal generieke onderwerpen, die bij de werkplatforms een rol kunnen spelen (paragraaf 3.3.1). Daarna komen de werkwijzen en bedrijfsmodellen van digitale werkplatforms aan de orde (zie figuur 1.2), waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen platforms die bemiddelen in online werken (paragraaf 3.3.2) en platforms die bemiddelen in werk op een fysieke locatie (paragraaf 3.3.3).

### 3.3.1 Enkele generieke onderwerpen

In de discussie over de werkwijze en bedrijfsmodellen van platforms, komt een aantal onderwerpen steeds terug. Het gaat vaak om aspecten van digitalisering die een rol spelen bij alle platforms, dus niet alleen bij werkplatforms. Omdat er zulke grote verschillen zijn tussen platforms, is het onmogelijk om deze onderwerpen zo te behandelen dat recht gedaan wordt aan al de verschillende situaties. Hier wordt volstaan met het benoemen van een aantal onderwerpen, met daarbij een korte uitleg gericht op de werkwijze en/of bedrijfsmodellen waarin ze worden toegepast.

#### ■ Netwerkeffect

Een onderscheidend element van alle platforms, is dat zoveel mogelijk gebruikers een noodzakelijk voorwaarde zijn. Dit wordt ook wel het netwerkeffect genoemd. Hoe meer gebruikers, hoe meer marktmacht een platform heeft. Ook de waarde van een platform is afhankelijk van het aantal gebruikers. Voor Thuis-

bezorgd is het bijvoorbeeld gunstig als zoveel mogelijk restaurants zich aansluiten bij het platform, omdat het aanbod voor gebruikers dan zo ruim mogelijk wordt. Veel platforms vergaren inkomsten door advertenties te laten plaatsen. Adverteerders zijn ook gebaat bij een zo groot mogelijk netwerk en zoveel mogelijk gebruik van het platform.

- Data

Behalve reclame-inkomsten en bijdragen die platforms vragen voor het gebruik maken van het platform is het bedrijfsmodel van platforms en platformbedrijven in toenemende mate gebaseerd op het verzamelen en verwerken van data, die over het algemeen gratis worden verstrekt door consumenten, werkenden en bedrijven. De data kunnen vervolgens worden gebruikt om de productiviteit van de platforms te verhogen en om met behulp van *machine learning* algoritmes de uitvoering van taken te automatiseren.<sup>24</sup> De data die platforms verwerven worden soms doorverkocht aan derde partijen.<sup>25</sup> Hoofdstuk 5 gaat hier dieper op in, en bespreekt daarnaast het beter op de persoon toegesneden aanbod, de vraag van wie de data zijn en de privacyaspecten.

- Algoritmes

De data worden verwerkt met behulp van algoritmes. Algoritmes zijn gecoördeneerde procedures om inputdata te transformeren in gewenste output, gebaseerd op specifieke berekeningen.<sup>26</sup> De berekeningen zijn gebaseerd op statistische benaderingen en geven daardoor mogelijke antwoorden zoals de kans dat iemand iets waardeert of gaat doen.<sup>27</sup>

Een belangrijk punt daarbij is dat de kwaliteit van de inputdata bepalend is voor de output.<sup>28</sup> Een ander belangrijk punt is dat algoritmes voortdurend worden aangepast door de partijen die ze gebruiken, zoals platforms, waardoor er geen eindproduct of -dienst is. Een belangrijke taak van algoritmes is om informatie voor de gebruiker te filteren, hierdoor zijn ze een handig hulpmiddel bij een overvloed aan informatie. Algoritmes gaan ook verder, door met aanbevelingen te komen op basis van eerder onlinegedrag.

Hoewel algoritmes op het eerste gezicht neutraal zijn, is dat niet de realiteit: ze worden ontworpen om bepaalde doelen te behalen. Achter die keuze voor bepaalde doelen zit altijd een mens, waardoor het in feite om een geautomatiseerde uitvoering

---

24 High-Level Expert Group (2019) *The impact of the digital transformation on EU labour markets*.

25 SEO (2019) *Platforms*. Quickscan van economische en maatschappelijke effecten, p. 22.

26 Gillespie, T. et al. (2014) *Media technologies: Essays on communication, materiality, and society*.

27 Presentatie Natali Helberger bij de SER, vergadering commissie Platformeconomie en Werk, 4-2-2020.

28 Adriaansz, C. (2019) *Algoritmes en besluiten*, doctoraalscriptie Universiteit Utrecht.

gaat van keuzes van een persoon of een groep mensen. Algoritmes vormen geen afgesloten proces maar werken vaak met feedback loops, door contact met gebruikers en de vele partijen die betrokken zijn bij de samenstelling en het onderhoud van algoritmes (onder andere developers, operators, beheerders en eindgebruikers). Andere algoritmes passen zichzelf aan, op basis van machine learning.<sup>29</sup>

Platforms zijn over het algemeen niet transparant over de manier waarop ze algoritmes toepassen. Eind april 2019 heeft er een bijeenkomst plaatsgehad over het gebruik van algoritmes en het gebrek aan transparantie.<sup>30</sup> De aanleiding voor deze bijeenkomst was dat het vaak onduidelijk is hoe platformen nu precies een match maken tussen vraag en aanbod. Tijdens de bijeenkomst bleek dat openheid over het algoritme om twee redenen lastig is. “Ten eerste omdat het algoritme essentieel is voor een platform: de app met het beste systeem om vraag en aanbod bij elkaar te brengen, wint. Het gaat dus om concurrentiegevoelige informatie. Ten tweede willen gebruikers vaak helemaal niet weten hoe dat algoritme precies in elkaar zit. Zo’n uitleg is veel te ingewikkeld en draagt niet bij aan het vertrouwen. De aanwezige platformvertegenwoordigers gaven echter aan dat zij en de meeste van hun concurrenten best kunnen uitleggen hoe hun algoritme werkt, als ernaar gevraagd wordt.”<sup>31</sup>

#### ■ Algoritmisch management

Platforms kunnen een zekere mate van controle uitoefenen op de gebruikers, zowel aanbieders als afnemers. Deze controle kan onder andere de vorm aannemen van algoritmisch management.<sup>32</sup> Algoritmisch management wordt onder andere toegepast door sommige platforms en door distributiecentra. Veel literatuur over algoritmisch management haalt de werkwijze van Uber aan. Birgillito en Birgillito (2018) beschrijven gedetailleerd hoe vraag en aanbod aan elkaar gematcht worden en wat de rol van Uber is. Zij halen ook de zaak van Uber voor het Employment Tribunal in Londen aan, op basis waarvan ze concluderen dat technologie bij Uber een primaire rol speelt in zowel het managen van arbeidsrelaties als de werkomstandigheden van de chauffeurs.<sup>33</sup> Dit komt overeen met

---

29 Presentatie Natali Helberger, 4-2-2020.

30 Martijn Arets organiseerde tussen april en juli 2019 drie bijeenkomsten over platformgerelateerde onderwerpen: algoritmes, zekerheid en flexibiliteit en dataportabiliteit. Bij deze bijeenkomsten waren vertegenwoordigers van platforms, vakbonden, ministeries en enkele andere partijen aanwezig. Zie voor meer informatie <http://www.martijnarets.com/>.

31 <http://www.martijnarets.com/transparantie-in-de-platformeconomie-hebben-we-een-algoritme-accountant-nodig/11-7-2019>

32 Newland, G. et al. (2017) *Power in the sharing economy*, in Horizon 2020 Research Project Ps2Share: Participation, Privacy, and Power in the Sharing Economy en Das, D. e.a. (2020) *Werken op waarde geschat*.

33 Birgillito, G. & Birgillito M. (2018) *Algorithms and ratings: tools to manage labour risks*. In: Labour & Law Issues, volume 4, no.2.

de ervaringen van een van de genodigden voor het rondetafelgesprek met deskundigen op 13 november 2019, Rens Lieman. Hij is journalist en heeft als ervaringsdeskundige geschreven over de organisatie van werk bij werkplatforms. In een position paper beschrijft hij hoe platforms via prikkels proberen te beïnvloeden hoe lang en wanneer men werkt.<sup>34</sup> Hoe het precies werkt, wordt hieronder uitgelegd.

“Op woensdagavond staat de app geen moment stil. (...) Dit fenomeen heeft *forward dispatch*: er staat al een nieuwe klant voor je klaar terwijl je de huidige nog naar zijn bestemming moet brengen. Veel chauffeurs, ik inclusief, zijn hier blij mee. Want op die manier maak je zo efficiënt mogelijk gebruik van je werktijd. Maar als je een hele avond de ene rit na de andere voltooit, begin je ook wel de nadelen te zien. De app stimuleert je om te blijven doorwerken. Natuurlijk kan je een rit weigeren, maar telkens denk je: ah, alleen nog even dit ritje en dan stop ik. En vervolgens nog een en nog een.”

Uit: Jeroen van Bergeijk (2018) *Uber leven*

- Dynamische prijzen

Op een platform kan sprake zijn van dynamische prijzen, en dat is efficiënt. Een gewone taxi kost op een regenachtige dag evenveel als op een zonnige dag. Tot voor kort gold dat ook voor bedienend personeel in de horeca. Een aantal platforms speelt in op verschillen tussen vraag en aanbod door met dynamische prijzen te werken. Op basis van algoritmes wordt de prijs bepaald, die bijvoorbeeld afhangt van variabelen als de locatie, het tijdstip, de verkeerssituatie, nieuwsberichten, het weer, vakantiedagen en historische data. Dynamische prijzen werken vooral als er grote fluctuaties zijn in de vraag naar een product of dienst, terwijl voorraadvorming geen optie is. Temper en Uber zijn voorbeelden van platforms die met dynamische prijzen werken.<sup>35</sup>

- Ratings

Bij de meeste transacties op digitale platforms kennen vragers en aanbieders elkaar niet. Dit geldt voor alle platforms, dus ook voor werkplatforms. Onbekendheid is een slechte basis voor vertrouwen.<sup>36</sup> Dit is de reden dat er gebruik gemaakt wordt van ratings, ook wel reputatie- of waarderingssystemen

34 Lieman, R. (2019) Position paper voor rondetafelgesprek van 13-11-2019.

35 Blom, M. (2018) *Schaalvoordelen vaak de kern van succesvolle digitale marktplaatsen*. In: *ESB Dossier digitale platformen*, jaargang 103 (47685), p. 18-23.

36 SEO (2019) *Platforms. Quicksan van economische en maatschappelijke effecten*.

genoemd. Een goede beoordeling wordt gezien als compensatie voor onbekendheid en tevens als maatstaf voor kwaliteit. Onderzoek laat zien dat onlinereviews op Yelp de vraag naar restaurants verschuiven van ketens naar onafhankelijke restaurants en ander onderzoek vindt een soortgelijk effect voor hotels.<sup>37</sup> Er wordt veel belang gehecht aan ratings. Dit belang heeft ook nadelen: niet elke gebruiker laat een review achter waardoor er een selectie-effect optreedt.<sup>38</sup> Bovendien ontstaat er een prikkel om ratings te manipuleren, bijvoorbeeld bij restaurants die slechte reviews krijgen.<sup>39</sup> Uber-chauffeurs hebben ook te maken met ratings, de passagier kan een beoordeling geven. Een lage waardering van een passagier kan gevolgen hebben voor de chauffeur, aangezien het platform een vrij hoge gemiddelde rating verwacht. De hoogte van de gewenste rating verschilt per land, in Nederland wordt minimaal een 4.6 verwacht, op een schaal van 1 tot 5.<sup>40</sup> Chauffeurs met lage ratings krijgen een waarschuwing en worden na enkele waarschuwingen van het platform geweerd. Omgekeerd kan een chauffeur een passagier ook een rating geven. Passagiers met een lage rating worden ook van het platform geweerd.<sup>41</sup>

#### ■ Machtsverhoudingen en mededinging

Voor veel (mkb-)bedrijven bieden platforms in steeds belangrijkere mate toegang tot bepaalde afzetmarkten. Hierdoor zijn bedrijven dan ook in toenemende mate genoodzaakt om er gebruik van te maken. Dat kan leiden tot de situatie dat bedrijven afhankelijk worden van platforms. Dit geldt niet alleen voor bedrijven. Ook andere gebruikers krijgen te maken met platforms die in toenemende mate dicteren onder welke voorwaarden partijen met elkaar kunnen concurreren, met elkaar in contact staan en onder welke voorwaarden zij goederen en diensten weten te vinden.<sup>42</sup> Online platforms kunnen, indien zij op een bepaald gebied succesvol zijn, *de facto* verworden tot poortwachters.<sup>43</sup> Daarmee wordt de situatie bedoeld waarin het gebruik maken van een bepaald platform noodzakelijk is voor bedrijven om hun klanten te bereiken, of voor consumenten om producten en diensten te vinden. Het onderwerp machtsverhoudingen raakt aan

---

37 Luca, M. (2011) *Reviews, reputation and revenue: The case of Yelp.com*, Harvard Business School Working Paper 12-016 & Hollenbeck, B. (2018) *Online reputation mechanisms and the decreasing value of chain affiliation*. In: *Journal of Marketing Research* 55 (5), p. 636-654.

38 Nosko, C. & Tadelis, S. (2015) *The limits of reputation in platform markets: An empirical analysis and field experiment*, NBER Working Paper 20830, Cambridge, National Bureau of Economic Research.

39 Luca, M. & Zervas, G. (2016) *Fake it till you make it: Reputation, competition, and Yelp review fraud*. In: *Management Science*, 62 (12), p. 3412-3427.

40 Van Bergeijk, J. (2018) *Uber leven*, p. 42.

41 Gesprek met Uber op 27 februari.

42 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

43 Felderhof, L.E. & M.P.C. Rozenbroek (2019) *Een gelijk speelveld in de online platformeconomie?* In: *Nederlands tijdschrift voor Europees recht*, nr.5/6, p. 142-148.

een aantal onderwerpen die hiervoor genoemd zijn: algoritmisch management, ratings, dynamische prijzen en dataportabiliteit en het wel of niet kunnen meenemen van reputatiedata van het ene naar het andere platform. De kansen en risico's van dit laatste onderwerp komen in hoofdstuk 5 uitgebreider aan de orde.

- Fiscaliteit

Globalisering en internationalisering van waardeketens zetten het vermogen van overheden onder druk om winsten van bedrijven te belasten.<sup>44</sup> Door de voortschrijdende technologische ontwikkeling is het steeds eenvoudiger om een markt te bedienen zonder fysiek aanwezig te zijn. Bedrijven kunnen bovendien steeds makkelijker hun vestigings- en investeringslocatie kiezen en wisselen. Hierdoor is onduidelijkheid over de heffingsbevoegdheid tussen landen: welk land mag belasting heffen en hoeveel? Omdat de huidige modellen van winstbelasting niet voldoen, wordt in OESO-verband<sup>45</sup> en door de Europese Commissie (EC)<sup>46</sup> aan een oplossing van dit probleem gewerkt.

### 3.3.2 Onlinewerk

In geval van onlinewerk zijn verschillende soorten platforms te onderscheiden, elk met een eigen werkwijze. Een deel van de online platforms richt zich met specifieke taken op de bovenkant van de arbeidsmarkt. Vaak worden deze taken aan geselecteerde individuen aangeboden. In de whitepaper van de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) wordt dit als volgt uitgelegd:<sup>47</sup> “Crowdsourcing platforms maken gebruik van een grote groep niet vooraf gespecificeerde individuen voor consultancy, innovatie, beleidsvorming of onderzoek. Deze platforms worden vooral ingezet voor complexe problemen waarbij de oplossingsrichtingen en benodigde skills onbekend zijn.” Een voorbeeld van zo'n platform in Nederland is Testbirds. Testbirds is een platform voor gespecialiseerde opdrachten voor testers van nieuwe digitale toepassingen.

Er zijn ook platforms die een beroep doen op ‘de crowd’ en werk aanbieden dat om minder specialistische kennis of een minder hoog opleidingsniveau vraagt. Dit zijn

---

44 Camps, M. (2020) Onze economie vraagt om meer Europese ambitie. In *ESB*, 105(4781), p. 6-9.

45 OESO (2019) *Addressing the Tax Challenges of the Digitalization of the Economy-Policy Note*.

46 In februari 2020 heeft de Europese Commissie een voorstel voor aanpassing van de richtlijn inzake administratieve samenwerking bij directe belastingen, opengesteld voor consultatie. Dit voorstel komt op het volgende neer: platforms worden verplicht informatie over platformgebruikers die inkomsten genereren aan belastingdiensten te verschaffen. De uitkomsten van de consultatie worden medio 2020 door de Europese Commissie gepresenteerd.

47 ABU (2018) *Whitepaper De impact van platformwerk*.

bijvoorbeeld platforms die *microjobs* aanbieden, zoals Amazon Mechanical Turk (AMT) of Clickworker. De taken die aangeboden worden, worden *microjobs* of micro-taken genoemd omdat het vaak om onderdelen van grotere taken gaat. Deze onderdelen worden aangeboden en het maakt niet uit waar degene die de taak gaat vervullen zich bevindt, zolang de taken maar gedaan worden op de manier waarop is aangegeven, binnen de bepaalde tijd. Hoofdstuk 4 gaat nader in op deze werkwijze.

Een derde mogelijkheid is dat het werk in de vorm van een wedstrijd wordt aangeboden. Van deze methode maakt het platform 99designs gebruik. Een bedrijf of individu dat een logo wil laten ontwerpen en daarbij gebruik wil maken van zoveel mogelijk aanbieders van logo's, kan bijvoorbeeld kiezen voor 99designs. De opdrachtgever plaatst zelf het verzoek op het platform en iedereen die aangesloten is bij het platform kan een voorstel maken voor dit specifieke verzoek. De vrager besluit met wie hij of zij in zee gaat. Dit is een voorbeeld van *webbased crowdwork*. Iedereen kan meedoen, de klant die de taak inbrengt, beslist wie betaald krijgt voor het werk.

#### Bedrijfsmodel

Het bedrijfsmodel van de platforms die bemiddelen in onlinewerk bestaat uit het in rekening brengen van kosten aan de cliënten, voor het online zetten van taken, voor aanvullende dienstverlening (full service of targetten van de doelgroep) van het platform of voor het gebruik maken van het platform. Dit laatste kan ook in natura: toegang geven tot het platform in ruil voor het delen van data.<sup>48</sup>

#### Kosten voor gebruik

Een deel van de online platforms biedt taken aan individuen, de rest biedt taken aan 'aan de crowd'. De meeste crowdworkplatforms brengen een bepaald bedrag in rekening bij de cliënt die de taken op het platform zet. En voor elke taak die wordt afgerond door de werker wordt eveneens een bepaald bedrag in rekening gebracht bij de cliënt. Dit laatste bedrag is meestal een percentage, gebaseerd op het bedrag dat de werkenden ontvangen voor het werk dat ze leveren.<sup>49</sup> Bij Freelance.nl betalen bijvoorbeeld zowel de werkzoekenden als de opdrachtgevers voor gebruik van het platform, als ze toegang willen tot het totale aanbod aan opdrachten. Beide partijen kunnen ook kiezen voor een gratis account, die toegang biedt tot een deel van het aanbod.

---

<sup>48</sup> Gebaseerd op Berg et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*.

<sup>49</sup> Zie Berg et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*.

### Aanvullende diensten

Sommige platforms bieden cliënten verdergaande diensten aan, zogenaamde *full service*-oplossingen. Grote taken worden bijvoorbeeld opgedeeld in kleinere taken en dan pas op het platform gezet. Als een cliënt vraagt of bepaald werk alleen wordt aangeboden aan een bepaalde groep werkers, gebaseerd op kwalificaties of andere achtergrondkenmerken, dan brengt het platform daar kosten voor in rekening. Ofwel in de vorm van een vast bedrag, ofwel in de vorm van een percentage.<sup>50</sup>

### Toegang tot platform

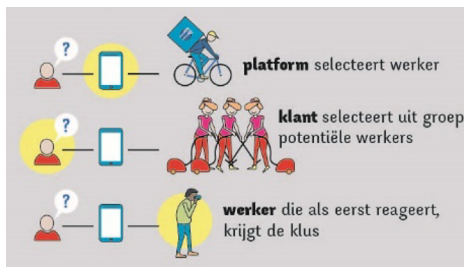
Een platform kan speciale groepen (zoals onderzoekers en studenten) gratis toegang bieden tot een platform. Daar zit dan wel een voorwaarde aan: deze speciale groepen gaan dan akkoord met het delen van hun data. Andere platforms vragen om een bedrag om gebruik te mogen maken van het platform, en eventueel daarnaast nog een maandelijks bedrag.

### 3.3.3 Locatiegebonden werk

Tot slot aandacht voor platforms die bemiddelen in fysiek werk, oftewel in werk op locatie.<sup>51</sup> Ook voor deze platforms is er eerst aandacht voor de werkwijzen en vervolgens voor de bedrijfsmodellen.

Platforms die op locatie gebaseerde diensten aanbieden, maken van verschillende werkwijzen gebruik. Bij op locatie gebaseerde diensten komen globaal drie vormen van werkverdeling voor: het platform selecteert de werker, de klant maakt zelf een keuze (vaak uit een voorselectie) of de werker die het eerste reageert krijgt de klus.

Figuur 3.10 Drie vormen van werkverdeling



Bron: SEO (2018)

<sup>50</sup> Idem.

<sup>51</sup> Zie Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland voor een veel uitgebreidere beschrijving.*



### Het platform selecteert

Het meeste werk dat op een bepaalde locatie betrekking heeft, wordt via een algoritme toegewezen. In de categorie transport wordt bijvoorbeeld een taxirit aan een persoon toegewezen. Omdat bij vervoersdiensten de factor tijd een belangrijke rol speelt, heeft de klant in eerste instantie geen invloed op het selectieproces.<sup>52</sup> Wie een taxi bestelt kan soms wel kiezen voor het soort auto. Als die keuze gemaakt is, bepaalt het algoritme welke chauffeur je komt ophalen. Hoe het algoritme precies werkt is onduidelijk, vermoedelijk zijn de locatie waarvandaan een taxi besteld wordt en welke chauffeur daar het dichtstbij in de buurt is het belangrijkste. Mogelijk spelen ook ratings of andere zaken een rol.<sup>53</sup> De chauffeur heeft in principe de vrijheid om de rit te weigeren, maar zal dat in de praktijk niet vaak doen. Als een chauffeur de rit weigert, gaat de rit naar de volgende geselecteerde chauffeur.

Bezorgdiensten zijn een tweede voorbeeld van op locatie gebaseerd werk, waarbij het platform selecteert. Ook hier speelt de factor tijd een belangrijke rol. Net als bij taxiriten is er in het geval van maaltijdbezorging sprake van een driepartijenmodel: de klant bestelt bij een restaurant en deze maakt gebruik van de diensten van een eigen bezorger of van een bezorger via een platform. De klant kiest het eten en daarmee dus ook voor een restaurant en bezorgdienst. Als een bezorger via het platform wordt ingezet, kent het algoritme van de bezorgdienst de taak toe aan de bezorger die het dichtst in de buurt is. Volgens SEO speelt de rating van de werker, zoals wel vaker bij werkplatforms, in dit geval geen rol.<sup>54</sup> Sommige bezorgers kunnen hun beschikbaarheid vooraf doorgeven, door in te schrijven op bepaalde shifts, totdat deze vol zijn. Soms kunnen bezorgers die op het laatste moment besluiten te gaan werken, dat alleen doen in die gebieden waar op dat moment onvoldoende werkers actief zijn.<sup>55</sup> Bij een ander platform kunnen de bezorgers van te voren de beschikbaarheid doorgeven. Wat ten slotte ook voorkomt is dat maaltijdbezorgers kunnen inloggen wanneer ze kunnen.<sup>56</sup>

### De klant selecteert

De tweede mogelijkheid om het werk te verdelen is dat een gebruiker van het platform dit bepaalt. Bij Werkspot bijvoorbeeld, een kanaal voor vakmensen, bepaalt de klant die een klus heeft wie deze klus, op locatie, gaat uitvoeren. Bij Freelance.nl is het ook de klant die de keuze maakt. Via Freelance.nl komen jaarlijks zo'n 40.000 opdrachten tot stand, tussen opdrachtgevers en freelancers met verschillende ach-

---

52 Na toewijzing kan de klant wel een chauffeur weigeren, door de rit te annuleren.

53 Dit wordt ontkend door Uber, gesprek met Uber op 27-2-2020.

54 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

55 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

56 <https://nl.roocommunity.com/2020/03/02/free-login/>

tergronden. Freelancers die via Freelance.nl een opdracht vinden, voeren deze vaak uit bij de opdrachtgever.<sup>57</sup>

Bij huishoudelijke diensten gaat het weer anders. In het geval van Helpling geeft een klant eerst aan hoeveel uur er schoongemaakt dient te worden, en op welke dag en welk tijdstip. Vervolgens geeft de klant ook nog aan of er gekozen wordt voor een eenmalige of een terugkerende dienst. Op basis van deze en mogelijk nog andere variabelen, wordt een selectie gemaakt van beschikbare schoonmakers. De klant krijgt een aantal keuzemogelijkheden en maakt dan een keuze, waarbij de ratings van vorige klanten een belangrijke rol kunnen spelen. Platforms gericht op horeca werken ook via het principe dat de klant een werker selecteert.

Werkers die als eerste reageert selecteert

De derde mogelijkheid is dat de werkende die als eerste reageert de klus krijgt, waarbij ook andere factoren een rol kunnen spelen, zoals kwalificaties en de locatie. Roamler werkt volgens deze methode voor taken als het installeren van slimme meters en het stellen van indicaties in de zorg. Afhankelijk van iemands kwalificaties en locatie zijn de opdrachten zichtbaar. Opdrachten in de buurt zijn sneller en makkelijker te vinden dan opdrachten verder weg. Voor beide taken zijn vereisten verplicht: slimme meters mogen alleen geplaatst worden door gecertificeerde mensen en indicaties mogen alleen afgegeven worden door mensen die een hbo-v diploma hebben. Roamler verzamelt data per taak en verzorgt rapportages aan de klant.

Ook bij *microtasking* op locatie of offline *crowdsourcing* geldt het principe dat de potentiële werkende op de juiste plek en op de juiste tijd een lokale en fysieke implementatie aan de taken dient te geven. De klus wordt daarnaast in principe uitgevoerd door degene die het eerst reageert. Op deze manier is er minder concurrentie om de taak te verkrijgen dan bij onlinecrowdsourcing. Het is ook eenvoudiger om nationale arbeidswetgeving effectief toe te passen.<sup>58</sup>

### Bedrijfsmodel

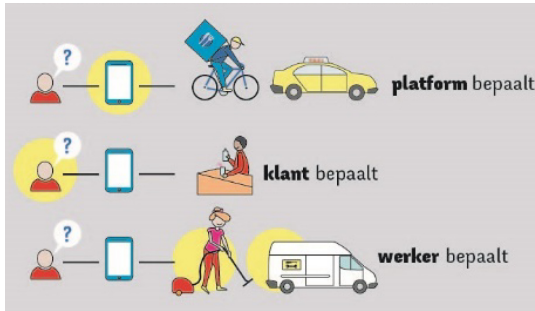
De verdeling van werk en het bedrijfsmodel van platforms die bemiddelen voor werk op locatie lijken in grote lijnen op het bedrijfsmodel van de online platforms.

---

57 Informatie van contactpersoon van Freelance.nl, naar aanleiding van rondetafelgesprek op 13 november 2019.

58 Todoli-Signes, A. (2017) *The end of the Subordinate Worker*, IJCLTR 33(2)[1].

Figuur 3.11 Drie manieren om het tarief vast te stellen



Bron: SEO 2018

Figuur 3.11 laat zien dat het bedrijfsmodel bij klusplatformen in de regel gebaseerd is op de volgende drie manieren om het tarief vast te stellen: het platform bepaalt, de klant bepaalt of de werker bepaalt. Bij de eerste vorm zijn er twee mogelijkheden: de eerste is dat het platform de klant of de werker om een commissie vraagt, in de vorm van een bepaald percentage van de verdiensten. Volgens het eerdergenoemde onderzoek van het Joint Research Centre (zie paragraaf 3.2.2) naar platforms die actief zijn in de EU, dat zowel offline als online platforms meeneemt, ligt de commissie meestal op 15 procent van de verdiensten, maar kan het percentage variëren tussen de 10 en 50 procent. De tweede mogelijkheid is een vast bedrag per transactie. Uit het Europese onderzoek komt naar voren dat 8 van de 10 onderzochte platformen een van deze twee vormen van commissie in rekening brengt. Beide vormen van commissie komen even vaak voor.<sup>59</sup>

Er is minder bekend over de percentages die in Nederland in rekening worden gebracht.<sup>60</sup> Thuisbezorgd brengt 13 procent in rekening bij restaurants die gebruik maken van Thuisbezorgd als verkoopkanaal, en 30 procent als daarnaast ook gebruik wordt gemaakt van de bezorgers van Thuisbezorgd. Platforms gericht op schoonmaak, horeca of verschillende dagelijkse klussen werken met een commissie van enkele euro's per gewerkt uur. Bij Roamler gaat het meestal om een vast bedrag, dat per klant verschilt. Alleen Roamler Care werkt met een vast percentage per klus.

<sup>59</sup> Fabo, B. et al. (2017) *An overview of European platforms: scope and business models*.

<sup>60</sup> De informatie betreft de situatie begin 2020 en is verkregen van de platforms zelf, tijdens of na een werkbezoek of rondetafelgesprek.

### 3.3.4 Samenvatting

De heterogeniteit van platforms komt ook tot uiting in de werkwijze en bedrijfsmodellen. Het onderscheid tussen onlinewerk en werk op locatie zorgt voor enige ordening.

Een aantal karakteristieken geldt voor alle platforms:

- Zoveel mogelijk gebruikers zijn een voorwaarde: hoe meer gebruikers hoe meer marktmacht;
- Het bedrijfsmodel van platforms en platformbedrijven is in toenemende mate gebaseerd op het verzamelen en verwerken van data die over het algemeen gratis verstrekt worden door consumenten, werkenden en bedrijven;
- Deze data worden verwerkt met behulp van algoritmes, gecodeerde procedures om inputdata te transformeren in output, gebaseerd op specifieke berekeningen. Sommige platforms maar ook andere organisaties maken gebruik van algoritmes om controle uit te oefenen over aanbieders en gebruikers, dit wordt wel algoritmisch management genoemd;
- Bij platforms kan er sprake zijn van dynamische prijzen;
- Platforms maken vaak gebruik van ratings, als compensatie voor de onbekendheid tussen vrager en aanbieder en tevens als maatstaf voor kwaliteit;
- Online platforms kunnen verworden tot poortwachters;
- Door globalisering, internationalisering van waardeketens en voortschrijdende technologische ontwikkeling is er in toenemende mate onduidelijkheid over de bevoegdheid om belasting te heffen, waar en hoeveel.

De werkwijze van *onlinewerkplatforms* kan als volgt worden samengevat: het werk wordt verdeeld via freelance marktplaatsen aan geselecteerde individuen, of de taken worden aangeboden aan de crowd. In het laatste geval kan het werk verdeeld worden met behulp van een wedstrijd of, in geval van microtaken, worden opgepakt door degene die het eerste reageert. Platforms die bemiddelen in onlinewerk brengen de kosten voor het online zetten van taken, voor aanvullende dienstverlening (full service of targetten van de doelgroep) of voor het gebruik in rekening aan de cliënten.

Op hoofdlijnen lijkt de werkwijze van *werkplatforms die op locatie werken* op die van de onlinewerkplatforms: het platform selecteert, de klant selecteert of de werker die als eerste reageert selecteert. Het bedrijfsmodel van platforms die op locatie werken lijkt op het bedrijfsmodel van online platforms: platforms rekenen (een deel van) de kosten door aan de gebruiker. Er zijn drie manieren om het tarief (meestal een percentage) vast te stellen: het platform kan dit doen, de klant kan het doen en de wer-

ker kan het doen. Bij platforms die op locatie werken, omdat de klant of werker in sommige gevallen dus zelf het tarief kan selecteren, hebben klanten en werkers in principe iets meer invloed op de prijsvorming dan bij online platforms.

## 3.4 Gevolgen van platforms voor overige bedrijvigheid en werkgelegenheid

In de SER-verkenning *Mens en technologie* is al beschreven dat als gevolg van digitale technologie organisaties veranderen.<sup>61</sup> Platforms werden daar genoemd als een extreem voorbeeld, omdat dit een geheel andere organisatievorm betreft. Platforms hebben zelf ook gevolgen voor de overige bedrijvigheid en werkgelegenheid. Deze paragraaf gaat hier nader op in, op basis van een aantal interviews.

### 3.4.1 Binnen (en tussen) sectoren

Platforms beïnvloeden de werkgelegenheid in Nederland op verschillende manieren. Ze leveren werkgelegenheid op bij de platforms zelf, ze hebben indirecte effecten op de werkgelegenheid in en tussen sectoren (zie 2.3.2) en werkplatforms organiseren op een andere manier de afstemming tussen vraag en aanbod (zie 3.3). Vanwege de heterogeniteit van de platforms gebeurt dit op heel verschillende manieren. Om beter zicht te krijgen op de directe en indirecte gevolgen voor de werkgelegenheid in Nederland hebben er gesprekken plaatsgehadt met vertegenwoordigers van brancheorganisaties en vakbondsvertegenwoordigers in de volgende drie sectoren, die elk op hun eigen manier te maken hebben met platforms:

- Vervoer<sup>62</sup>
- Uitzendbranche<sup>63</sup>
- Horeca<sup>64</sup>

In de gesprekken is gevraagd welke invloed platforms hebben op de bedrijvigheid en werkgelegenheid in de sector en tot welke uitdagingen het leidt. Twee van de drie gesprekken vonden plaats voordat de coronamaatregelen van kracht gingen, het gesprek over de horeca vond in coronatijd plaats. Hoe verschillend de sectoren ook zijn, de gesprekken leverden in grote lijnen een gemeenschappelijke beeld op. Deze doet zich op twee manieren gelden.

---

61 SER (2016) *Mens en technologie: samen aan het werk*.

62 Op 24 februari is gesproken met een woordvoerder van KNV en twee vakbondsbestuurders van FNV.

63 Op 4 maart 2020 is gesproken met een woordvoerder van ABU en twee vakbondsbestuurders, een van CNV en een van FNV.

64 Op 22 april is gesproken met twee woordvoerders van KHN en een vakbondsbestuurder van CNV.

In de eerste plaats hebben platforms invloed via de technologische kant. Meer transparantie (horeca) en het sneller en laagdrempeliger bij elkaar brengen van vraag en aanbod (uitzendbranche) worden als een positieve ontwikkeling gezien.

In de tweede plaats hebben platforms invloed op de positie van werkenden in de sector. Veel platforms in deze sectoren hebben hun bedrijfsmodel ingericht op het werken met zelfstandigen, waarbij het de vraag is of zij dat gezien alle omstandigheden ook wel echt zijn. De regelgeving op dit gebied wordt onvoldoende gehandhaafd. Door het werken met zzp'ers is er sprake van neerwaartse concurrentie op de arbeidsvoorwaarden omdat zzp'ers niet gebonden zijn aan cao-afspraken. Dit zet ook de positie van werknemers in deze sectoren onder druk. Het wordt verder als onwenselijk gezien dat mensen die niet zelfstandig werken (zoals een afwasser of kamermeisje), de risico's moeten dragen die horen bij zelfstandig ondernemerschap. Er is bovendien geen sociaal vangnet voor de mensen die als zelfstandige werken. Tot slot komt het sociale stelsel onder druk te staan als steeds minder mensen premies afdragen.

Het was frappant hoe zeer de brancheorganisaties en de vakbondsbestuurders het met elkaar eens waren over manier waarop de invloed van platforms zich in hun sector doet gelden en hoe daarmee moet worden omgegaan: platforms moeten hun verantwoordelijkheid nemen voor de mensen die voor ze werken en voor de producten en diensten waar ze in bemiddelen. Ook is er behoefte aan duidelijke regels over wie een zelfstandige is, en aan handhaving van deze regels. De sectorspecifieke resultaten worden hieronder kort weergegeven.

### **Uitzendbranche**

Uitzendbureaus hebben te maken met een krimpende markt: er zijn minder vacatures en een deel van het werk verdwijnt naar de platforms, die op steeds meer markten actief worden. Er zijn nu drie soorten uitzendbedrijven: 1) traditionele uitzendbedrijven, 2) platforms met uitzendkrachten die onder de uitzend-cao vallen (Randstad Go en LINDA) en 3) platforms die werken met zelfstandigen (zoals YoungOnes). Daarnaast zijn er platforms die nooit een formele link hebben gehad met uitzendbureaus, zoals Temper, maar wel met uitzendbureaus concurreren. Er is dus zowel concurrentie van binnenuit de sector als van buiten de sector.

De uitzendbranche heeft te maken met een dilemma: zij voelen de concurrentie van de platforms, waardoor uitzendwerk relatief duur is geworden. Het gevolg is dat sommige uitzendbureaus ook voor een platformconstructie gaan kiezen. Tegelijkertijd

maakt de uitzendbranche zich zorgen over de invloed van platforms op de positie van werkenden, omdat deze nog een stuk verbeterd zou kunnen worden.

### **Vervoer**

In heel Nederland bestaat de taximarkt voor twee derde uit zorgvervoer, een vierde uit straattaxi's en de rest uit zakelijk vervoer. Platforms zoals Uber leveren in de vervoerssector getalsmatig een beperkte bijdrage (gemiddeld 4 procent, in grote steden is dit meer), maar hebben een grote invloed: de marges van de bedrijven staan onder druk, evenals de marges van taxichauffeurs. Er is volgens sociale partners sprake van oneerlijke concurrentie: chauffeurs van Toegelaten Taxi Organisaties (TTO) moeten zich houden aan gemeentelijke regelgeving, de eisen voor Uber-chauffeurs zijn minder hoog. Als gevolg hiervan neemt het aantal TTO-chauffeurs af, terwijl het aantal Uber-chauffeurs toeneemt, vooral in steden als Amsterdam. De vraag op de taximarkt is daarnaast gelijk gebleven, maar het aantal chauffeurs is toegenomen. Dit heeft consequenties voor de marges van taxichauffeurs (Uber-chauffeurs hebben de commissie zien oplopen van 15 naar 25 procent) en voor de kwaliteit van het werk. Overigens werken veel chauffeurs als zelfstandige, ook de chauffeurs die voor traditionele taxibedrijven rijden.

### **Horeca**

De horecasector heeft de markt zien toenemen als gevolg van platforms, met name door bezorg-, boek- en zoekplatforms. De markt is erdoor ook veranderd: de concurrentie is toegenomen, de consument is kritischer en meer veeleisend geworden en er zijn andere machtsverhoudingen ontstaan. Grote, wereldwijd opererende platforms hebben meer macht gekregen in de sector, dit gaat ten koste van de lokale ondernemers en dat wordt als onwenselijk gezien. In een position paper pleit Koninklijke Horeca Nederland (KHN) dan ook voor strengere regelgeving, die de marktmacht van platforms aan banden moet leggen. Er wordt onder andere gevraagd om een wettelijk verbod op pariteitsclausules (een contractuele bepaling die het een ondernemer verbiedt zijn eigen kamer of een ander product via de eigen kanalen tegen een lagere prijs te verhuren dan via het platform).<sup>\*</sup> Het coronavirus heeft de horecasector hard geraakt en de omzet tot 1 juni bijna stilgelegd. De omzet die tot die datum nog gegenereerd is, is voor een deel te danken aan bezorgplatforms.

<sup>\*</sup> KHN (2020) Position paper zoek/boek/bezorgsites en bezorgsites.

### 3.4.2 Bestaande bedrijven en platforms

Aanvankelijk beperkten platforms zich tot volledig digitale omgevingen. Inmiddels spreiden online platforms zich steeds meer uit naar andere bedrijfstakken. Bijvoorbeeld naar bedrijfstakken die (locatiegebonden) diensten aanbieden, zoals sport-scholen (Onefit, speelt in op overcapaciteit), transport en accommodatie. Dit wordt online-to-offline genoemd (O2O). De eerdergenoemde eigenschappen van digitale informatie: ‘gratis beschikbaar, perfect kopieerbaar en er direct over kunnen beschikken’, die horen bij volledig online, zijn dan niet meer aan de orde. De eigenaren van deze platforms maken gebruik van inkomstsystemen om de aansluiting van aanbod op vraag te optimaliseren. Ook hier wordt er vaak gebruik gemaakt van dynamische prijzen. O2O-platforms maken gebruik van data en algoritmes om de matches te verbeteren, controleren de ervaring van gebruikers (reviews verminderen informatie-asymmetrie), en maken gebruik van bestaand kapitaal en arbeidsaanbod. Hierdoor kunnen ze snel groeien en agressief concurreren.<sup>65</sup>

Een deel van de platforms draait om het genereren van werk (zie 3.3.2 en 3.3.3). Platformwerk wordt op dit moment nog voornamelijk georganiseerd via *stand alone* platformen, met een eigen pool aan vragers en aanbieders, in de markt gericht op consumenten.<sup>66</sup> Er is nog minder aandacht voor de wijze waarop platforms als Software As A Service-tool de organisatie van arbeid binnen ‘traditionele’ bedrijven zullen veranderen.<sup>67</sup> In het kort betekent dit dat arbeidsorganisaties intern platforms inrichten om vraag en aanbod rond specifieke opdrachten efficiënter bij elkaar te brengen en op die manier werkzaamheden goed te matchen met de ambities en competenties van medewerkers.

De mate waarin platformisering uitbreidt naar niet-digitale omgevingen en zich voltrekt in bestaande bedrijven is nu nog lastig te duiden. Vermoedelijk is het een sluipende verandering, die zich het beste laat beschrijven op bedrijfsniveau. Hieronder volgen enkele voorbeelden van de manier waarop bestaande organisaties de bedrijfsvoering aanpassen door de opkomst van digitale platforms.<sup>68</sup>

---

65 McAfee, A. & Brynjolfsson, E. (2017) *Machine Platform Crowd*.

66 Arets, M. (2019) Nieuwsbrief 28 oktober 2019.

67 Idem.

68 Zie voor meer voorbeelden Arets, M. (2020) *Platformrevolutie*.



## **ING**

ING is een voorbeeld van een traditioneel bedrijf dat de werkwijze heeft aangepast als reactie op veranderende concurrentieverhoudingen.

Na een oriënterende ronde langs een aantal grote platforms met vernieuwende werkprocessen heeft ING gekozen om agile te gaan werken en daarmee de werkprocessen flexibeler te maken, beter af te stemmen op wat de klant wil en meer ruimte te laten voor initiatief en verantwoordelijkheid van medewerkers. Het doel van dit nieuwe werken, waarmee in 2016 gestart is, was om de concurrentie met name met fintechbedrijven het hoofd te bieden en de medewerkers hierin mee te nemen. Het overgrote deel van de medewerkers vond direct een passend plek binnen deze opzet, voor de mensen bij wie de nieuwe werkwijze niet paste waren er van werk- naar werktrajecten.

Sommige organisaties kiezen ervoor om met behulp van een platform hun flexibele schil te organiseren en in te zetten. Jellow is een voorbeeld van een platform dat daarbij bemiddelt. Andere organisaties maken gebruik van een platform om werk binnen een organisatie op een andere manier te verdelen. Hier is Part-up een voorbeeld van.

## **Jellow**

Jellow is een platform dat organisaties helpt bij het zelf kunnen vinden van de juiste freelancers, zonder tussenkomst van een intermediair. Het werk dat organisaties hebben wordt niet aan alle freelancers aangeboden, zoals op marktplaatsen, maar aan een door de opdrachtgever gemaakte selectie van freelancers. Hiermee onderscheidt het zich van andere platforms en verloopt het proces efficiënter en effectiever voor beide partijen. Jellow is in de basis een platform waarop opdrachtgevers heel eenvoudig en snel freelancers kunnen vinden en zo zelf een pool op kunnen bouwen. Dat betekent dat organisaties op het platform zelf selecties kunnen maken, zelf opdrachten uit kunnen zetten, contact kunnen opnemen met de juiste freelancers en freelancers kunnen uitnodigen voor hun eigen freelance pool. Freelancers kunnen op hun beurt zelf hun profiel en beschikbaarheid up-to-date houden en zelf bepalen of ze met een opdrachtgever in zee gaan. Onderling bepalen zij de contractafspraken. Op Jellow vinden opdrachtgevers Nederlandse freelancers die online en/of op locatie willen werken. Het gaat vaak om langere klussen in de zakelijke dienstverlening. Jellow is in 2013 begonnen in de zakelijke dienstverlening in Nederland, 1,5 jaar geleden is men gestart met uitbreiding naar de zorg (Jellow zorg) en met uitbreiding naar de Belgische markt.

*Bedrijfsmodel*

Freelancers kunnen gratis een profiel aanmaken; organisaties betalen een maandelijks bedrag voor toegang tot het platform. Intermediairs worden niet toegelaten tot het platform. Er worden door Jellow geen marges in rekening gebracht. Een profiel bestaat uit een volledig en actueel cv, contactgegevens, woonplaats, beschikbaarheid, beoordelingen van andere opdrachtgevers en een indicatie van het uurtarief. Door uniforme 'tags' kunnen opdrachtgevers snel en eenvoudig zoeken door de gehele database met freelancers.

**Part-up**

Part-up is een platform dat medewerkers matcht aan werkzaamheden binnen organisaties. Het platform is al sinds 2015 actief binnen overheidsorganisaties en grote bedrijven.

Door het acute tekort aan zorgpersoneel tijdens de coronacrisis werkt het platform nu ook voor diverse zorgverleners. Toen regulier zorgpersoneel rondom de intensive care werd ingezet, matchte het platform de overige medewerkers aan al het werk dat in een ziekenhuis bleef liggen, zodat de zorg door kon blijven draaien. Zo wordt er optimaal gebruik gemaakt van de beschikbare capaciteit binnen de eigen organisatie.

*Bedrijfsmodel*

Part-up creëert een nieuwe markt: interne mobiliteit, gebaseerd op taakgerichte matching. De organisatie die gebruik maakt van het Part-up-model betaalt een bedrag per keer dat deze het model gebruikt en een bedrag voor de begeleiding van de implementatie van het model. Wat de Part-up-software doet is werk opknippen in kleine taken en op een platform plaatsen. Medewerkers (en de flexibele schil rondom een organisatie) kiezen zelf voor het uitvoeren van deze taken. Bij het opdelen en beschikbaar maken van de taken wordt gebruik gemaakt van algoritmes. Binnen organisaties wordt nog geen gebruik gemaakt van ratings (dit is wel geprobeerd, maar zorgde voor een te grote drempel). Binnen een organisatie is er namelijk voldoende vertrouwen, als er gematcht gaat worden tussen bedrijven zal er wel een vorm van rating nodig zijn. Gedacht kan worden aan een cv voor microwerkzaamheden.

### 3.5 Tot besluit

Bestaande studies, het werkbezoek aan twee platforms, de rondetafelgesprekken met platformbedrijven, platformwerkers en externe deskundigen en verdiepende gesprekken met platforms bieden nog onvoldoende basis om harde uitspraken te

doen over de impact van de platformeconomie op de totale economie en de arbeidsmarkt. Er zijn nog relatief weinig kwantitatieve studies gedaan naar platforms en platformbedrijven, en het ontbreekt aan recente studies: er zijn momenteel slechts één wereldwijd onderzoek en één Europees onderzoek beschikbaar, die beide de situatie in 2017 meten, en er is nog geen specifiek onderzoek afgerond naar de situatie van platforms in Nederland. Het belang van platforms voor de Nederlandse economie is daarom nu nog niet goed vast te stellen. Bovendien is nog te weinig (objectief) kwantitatief onderzoek beschikbaar naar de impact van platforms, met name onderzoek dat zich richt op de Nederlandse situatie.<sup>69</sup>

Op basis van een aantal verdiepende gesprekken kan er in kwalitatieve zin wel iets opgemerkt worden over de invloed van platforms in de sectoren vervoer, horeca en de uitzendbranche. Werkplatforms oefenen minimaal op twee manieren invloed uit: zowel binnen een sector als tussen sectoren. In de eerste plaats is de concurrentie toegenomen, door de komst van de platforms. Er zijn spelers bijgekomen die gebruik maken van een ander bedrijfsmodel, gebaseerd op algoritmes en data. De nieuwe concurrentie wordt als oneerlijk ervaren omdat de nieuwe spelers zich niet altijd aan dezelfde regels hoeven te houden als de gevestigde partijen. In de vervoerssector en in de horeca wordt bovendien aandacht gevraagd voor marktmacht van enkele grote spelers die als te groot wordt ervaren. Tegelijkertijd stimuleren de technologische vernieuwingen in de bedrijfsvoering ook de aanpassing van bedrijfsvoering van niet-platformbedrijven. In de tweede plaats hebben werkplatforms die met zzp'ers werken invloed op de positie van werkenden in de hele sector en zelfs tussen sectoren. In de horeca, vervoerssector en de uitzendbranche heeft dat een negatieve invloed op de kwaliteit van werk en het draagvlak voor het sociale stelsel.

De verwachting is nu dat de platformeconomie in de toekomst belangrijker zal worden en in meer sectoren van de economie zal voorkomen.<sup>70</sup> Enkele voorbeelden laten zien hoe dat vorm kan krijgen: zowel binnen een organisatie met behulp van een platform als tussen organisaties. Het verdient aanbeveling om hier grondiger onderzoek naar te laten verrichten.

---

69 Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

70 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy* en Arets, M. (2020) *Platformrevolutie*.

## 4 Platformwerk

### 4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op uiteenlopende aspecten van platformwerk. In paragraaf 4.2 komt (de ontwikkeling van) het aantal platformwerkers in de beroepsbevolking aan de orde en in paragraaf 4.3 het profiel van platformwerkers. De redenen om via platforms te werken en de mate van tevredenheid van platformwerkers staan centraal in paragraaf 4.4. Paragraaf 4.5 is vervolgens gewijd aan de kwaliteit van platformwerk. Dit wordt besproken aan de hand van aspecten van de arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsrelaties en -verhoudingen en van de arbeidsomstandigheden. Paragraaf 4.5 besteedt ook aandacht aan de handhaving van de wet- en regelgeving ten aanzien van de kwalificatie van arbeidsrelaties. In paragraaf 4.6 worden tot slot de belangrijkste bevindingen samengevat.

### 4.2 Omvang en ontwikkeling van platformwerk

#### Inleiding

Schattingen van de omvang van de werkgelegenheid die met platformwerk gemeoid is lopen sterk uiteen, mede door verschillen in de wijze waarop platformwerk wordt gedefinieerd, de operationalisering ervan in onderzoek en de gehanteerde onderzoeksmethode (zie kader). De schattingen voor bijvoorbeeld Nederland lopen uiteen van 0,4 tot 12 procent van de beroepsbevolking.<sup>1</sup> De OESO merkt dan ook op:

*“... there is a lack of comparable and consistent statistics, over time and across countries, on the number of platform workers, their characteristics, and the characteristics of their jobs and tasks.”*<sup>2</sup>

#### **Definities, operationalisering en methodologie van onderzoek naar platformwerk**

Zoals er niet één definitie is van wat platforms zijn, is er ook geen breed gehanteerde definitie van platformwerk. In het verleden richtte onderzoek zich bijvoorbeeld vaak op één specifiek platform of een specifieke sector. In andere studies ontbrak een heldere definitie. Ook in het meer recente onderzoek worden verschillende definities gehanteerd, hoewel er wel overeenstemming is dat werkplatforms bemiddelen in de

1 Evers, G. & Pot, F. (2018) *Platformwerk ontwricht ons arbeidsbestel*. In: ESB (2018) *Digitale platformen*, p. 42-44.

2 OESO (2019) *Measuring platform mediated workers*, p. 4.

in de vraag naar en aanbod van arbeid en dat het om betaalde arbeid gaat. Zo zijn er studies die platformwerk beperken tot locatiegebonden werk, terwijl andere studies ook platformwerk meerekenen dat online wordt verricht. In weer andere gevallen worden ook platforms meegerekend die bemiddelen in kapitaalintensieve diensten (verhuur van huis of auto) of wordt het verkopen van goederen via een online platform als werk beschouwd. Ook zijn er studies waarin als voorwaarde wordt gesteld dat de betaling via het platform verloopt en studies waar dat niet het geval is. Nog weer een ander verschil heeft betrekking op de juridische status van platformwerkers: in sommige studies dienen platformwerkers formeel de status te hebben van freelancer, in andere niet.

Behalve qua definitie levert ook de operationalisering van werkplatforms verschillen op. Ten eerste blijkt het lastig om de gehanteerde definitie te vertalen in vragen die door respondenten eenduidig worden geïnterpreteerd. Ten tweede zijn er verschillen in de onderzoekspopulatie, bijvoorbeeld in de afbakening van leeftijdsgrenzen of opleidingsniveaus. Ten derde zijn er verschillen in het jaar waarop de peiling betrekking heeft en op de gehanteerde referentieperiode. In sommige enquêtes wordt gevraagd of respondenten op dit moment of in deze week platformwerk verrichten, in andere studies wordt gevraagd naar de afgelopen maand of de afgelopen drie maanden, dan wel of men ooit in het verleden platformwerk heeft uitgevoerd. Het is duidelijk dat naarmate de lengte van de referentieperiode toeneemt, ook het percentage respondenten dat platformwerk heeft verricht stijgt. Tot slot is het belang van platformwerk qua tijdbesteding of inkomen soms een onderscheidend criterium. Daarbij is het relevant of alleen gekeken wordt naar de belangrijkste baan in termen van tijd en/of geld, of dat ook andere banen/werkzaamheden worden meegerekend.

Studies naar de omvang van platformwerk maken gebruik van een of meerdere van de volgende drie methodes: telefonische of online-enquêtes, administratieve data of big data en verdiepende interviews met platforms en platformwerkers.\* Enquêtes worden vaak gebruikt, maar hebben methodologische tekortkomingen. Ze overschaten meestal de omvang van platformwerk in vergelijking tot administratieve data van platforms zelf.\*\* Ze maken soms gebruik van onlinepanels of steekproefkaders die niet representatief zijn voor de beroepsbevolking als geheel en waarin soms bepaalde groepen werkenden ontbreken. Bovendien is het aantal platformwerkers nog dusdanig beperkt, dat het door de beperkte steekproefgrootte lastig is om

\* De Groen, W.P. et al. (2017) *The impact of the platform economy on job creation*.

\*\* De Groen, W.P. et al. (2017) *The impact of the platform economy on job creation*. Zie ook Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 29.

betrouwbare informatie te krijgen over de samenstelling van de groep platformwerkers. Ook bevolkingsenquêtes zijn volgens sommige onderzoekers niet geschikt om het aandeel platformwerkers in de beroepsbevolking te bepalen, aangezien dergelijke surveys gericht zijn op banen en niet op het uitvoeren van losse taken die juist in een deel van de werkplatforms centraal staan.\*

Administratieve data van platforms kunnen op zich betrouwbare informatie opleveren, maar zijn lang niet altijd beschikbaar. Bovendien is er niet altijd een helder onderscheid tussen degenen die zich hebben ingeschreven bij een platform en degenen die daadwerkelijk platformwerk verrichten. Ook big data wordt soms gebruikt om zicht te krijgen op de omvang van de platformeconomie. Zo maakt het CBS in een onderzoek naar de interneteconomie gebruik van *web scraping*.\*\* Tot slot maken onderzoekers soms gebruik van interviews met platformbedrijven en platformwerkers om zicht te krijgen op de omvang en kwaliteit van platformwerk.

\* Urzi Brancati, N.C. et al. (2019) *Digital labour platforms in Europe: Numbers, profiles, and employment status of platform workers*.

\*\* Oostrom, L. et al. (2016) *Measuring the internet economy in The Netherlands: a big data analysis*.

Zonder de ambitie volledig te zijn, geeft tabel 4.1 een beeld van de variëteit aan onderzoek naar de omvang van platformwerk en van de gehanteerde definities en onderzoeksmethoden. In dit overzicht ligt de nadruk op internationaal vergelijkende studies en op onderzoek dat specifiek op Nederland is gericht. Deze studies zullen in de loop van dit hoofdstuk nader aan de orde komen en hebben betrekking op de periode van vóór de corona-uitbraak.

#### Internationaal onderzoek

BCG Henderson Institute heeft een mondiaal opgezet onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van digitale werkplatforms.<sup>3</sup> Dit onderzoek richtte zich enerzijds op werkenden met lagere opleidingsniveaus en lagere inkomens omdat zij het meest kwetsbaar worden geacht voor de disruptieve werking van de platformeconomie, maar ook op zogenaamde *new freelancers* die via digitale werkplatforms opdrachten uitvoeren. In ontwikkelde markten als de VS, Frankrijk, Duitsland, Zweden, het VK, Spanje en Japan is platformwerk volgens 1 tot 4 procent van de werkenden hun belangrijkste bron van inkomsten. In opkomende markten als China, Brazilië, India en Indonesië worden digitale platforms veel vaker gebruikt om werk te vinden. In deze landen is platformwerk volgens 3 tot 12 procent van de werkenden hun

3 Wallenstein, J. et al. (2019) *The new freelancers: Tapping talent in the gig economy*.

belangrijkste bron van inkomsten. Die verschillen worden nog groter als ook de mensen worden meegeteld die platforms gebruiken om er wat bij te verdienen. In ontwikkelde markten gebruikt naar eigen zeggen 3 tot 10 procent van de werkenden platforms op die manier. In opkomende markten geldt dat voor 13 tot 33 procent van de werkenden.

Tabel 4.1 Onderzoek naar het aandeel platformwerkers in de beroepsbevolking

Onderzoek	Definitie	Doelgroep	Meetmoment en referentieperiode	Methodologie	Geschatte omvang
JRC (2018 en 2020)	Platformwerkers verlenen diensten via online platforms, waarbij de werker en cliënt digitaal worden gematcht, en de betaling via het platform verloopt. Het kan zowel om online als locatiegebonden werk gaan.	2017: 14 EU-landen: Duitsland, Nederland, Spanje, Finland, Slowakije, Hongarije, VK, Zweden, Kroatië, Frankrijk, Roemenië, Litouwen, Italië en Portugal. 2018: 2017 + Tsjechië en Ierland Internetgebruikers tussen de 16 en 74 jaar.	Meting in juni 2017 en herfst 2018. Referentieperiodes: - Sporadisch: <1/mnd. laatste jr. - Marginaal: <10 uur/week & <25% van inkomen; - Secundair: 10-19 uur/week of 25-50% van inkomen; - Hoofdactiviteit: >19 uur/week of ≥ 50% van inkomen.	- 2017: Online-enquête onder ruim 32.000 respondenten (circa 2.300 per land). - 2018: Online-enquête onder bijna 39.000 respondenten.	Ten minste 1x per maand:  Totaal 2017: 7,5% 2018: 8,6%  Nederland 2017: 9% 2018: 11,2%
SEO (2018)	Platformwerkers zijn werkenden die fysieke arbeid verrichten in Nederland en die primair via een internetplatform (een app of website) aan opdrachten komen.	Nederlandse bevolking van 15-67 jaar.	Nulmeting in december 2017.  Referentieperiode: - afgelopen maand.	- Online-enquête onder ruim 5.200 respondenten, waaronder 115 fysieke platformwerkers; - Interviews met platforms; - Focusgesprekken met platformwerkers.	0,4% in de afgelopen maand.
TNO (2019)	Platformwerkers zijn zelfstandig ondernemers die winstaangifte doen en o.a. via digitale platforms aan opdrachtgevers of klanten komen.	Zelfstandig ondernemers van 15 jaar of ouder die in Nederland wonen en winstaangifte doen bij de Belastingdienst.	Meting in februari 2017 en 2019.  Referentieperiode: - op dit moment.	- 2017: online-enquête onder ruim 6.200 respondenten; - 2019: online-enquête onder ruim 5.500 respondenten.	2017: 5,2% 2019: 6,1%

Onderzoek	Definitie	Doelgroep	Meetmoment en referentieperiode	Methodologie	Geschatte omvang
Huws et al. (2019)	Platformwerkers zijn mensen die een smartphone, tablet, laptop of andere digitale middelen gebruiken om betaald werk te zoeken via een app of website. Dat kan zowel werk op locatie zijn, als online-werk.	13 Europese landen: VK, Zweden, Nederland, Duitsland, Oostenrijk, Italië, Zwitserland, Estland, Finland, Spanje, Frankrijk Slovenië en Tsjechië.  Leeftijdsgrenzen variëren per land, van 16-18 jaar tot 55-75 jaar.	Meting betreft periode 2016-2019.  Referentieperiodes: - ten minste wekelijks; - ten minste maandelijks; - ooit; - ten minste 50% van het persoonlijk inkomen; - 100% van het persoonlijk inkomen.	- Online-enquêtes onder ruim 29.000 respondenten, aangevuld met een telefonische en face-to-face enquête ter toetsing; - Interviews met platformwerkers.	Ten minste maandelijks platformwerk variërend van 5,7% in het VK (2016), 6,3% in Nederland (2016) tot 33,9% in Tsjechië (2019).
BCG Henderson Institute (2019)	Platformwerkers zijn mensen die hun arbeid aanbieden op arbeidsplatforms. Ter toelichting bevatte de vragenlijst per land een overzicht van de aldaar meest gebruikte platforms	11 landen: VS, VK, Duitsland, Frankrijk, Spanje, Zweden, Japan, India, Indonesië, China en Brazilië.  Doelgroepen: - Lager en middelbaar opgeleiden en lager betaalden; - Platformwerkers.	Meting in mei 2018.  Aandeel werkenden voor wie werk via platforms primaire of secundaire inkomstenbron is.	- Enquête onder 11.000 respondenten, 1.000 per land; - Enquête onder bedrijven en interviews met platforms.	- Primaire inkomstenbron: variërend van 1% in Zweden tot 12% in China. - Secundaire inkomstenbron: variërend van 3% in Zweden en Frankrijk tot 33% in China.
SEO (2020)	Platformwerkers zijn werkenden die fysieke en/of online-werk verrichten in Nederland en die primair via een internetplatform (een app of website) aan opdrachten komen.	Nederlandse bevolking van 18-67 jaar.	Vervolg op nulmeting van SEO (2018).  1-Meting in november 2019.  Referentieperiode: - afgelopen maand; - afgelopen jaar; - ooit.	- Online-enquête onder ruim 5.400 respondenten; - Aanvullende enquête onder fysieke platformwerkers; - In totaal informatie over 107 fysieke werkers en 35 onlinewerkers.	- 0,9% in de afgelopen maand, waarvan 0,3% fysiek werk en 0,6% onlinewerk; - 1,2% in het afgelopen jaar; - 1,7% ooit.

In Europa zijn de grootschalige studies van Huws en collega's en van het Joint Research Centre vermeldenswaard. Huws et al. hebben in de periode 2016-2019 gegevens verzameld in 13 Europese landen over de omvang en aard van platformwerk.<sup>4</sup> Van deze 13 landen behoort Nederland tot de landen waar platformwerk nog relatief minder vaak voorkomt. Het aandeel respondenten dat zegt ten minste een keer per maand via een platform te werken, varieert van 5,7 procent in 2016 in het

4 Huws, U. et al. (2019) *The platformisation of work in Europe. Results from research in 13 European countries.*



Verenigd Koninkrijk tot 33,9 procent in Tsjechië in 2019. In Nederland geldt dit in 2016 voor 6,3 procent van de respondenten. Hoewel de meeste platformwerkers ook andere inkomstenbronnen hebben, is platformwerk voor een kwart van de platformwerkers in Nederland het hoofdkomen (1,5 procent van de respondenten) en voor 10 procent het enige inkomen (0,6 procent van de respondenten).

De meeste platformwerkers geven aan dat ze naast het werk dat ze via het platform doen een (fulltime) baan hebben en platformwerk erbij doen om hun inkomen aan te vullen. Ook werken ze daarom regelmatig via meerdere platforms. Ze combineren op deze manier vaker betaalde banen dan werkenden in het algemeen. Daarnaast proberen werkenden ook op allerlei andere manieren via platforms hun inkomen aan te vullen, bijvoorbeeld door het verkopen van producten of het verhuren van accommodaties. De onderzoekers plaatsen dit in een bredere economische context, waarbij inkomens door de financiële crisis en globalisering onder druk zijn komen te staan en mensen op meerdere manieren proberen om geld bij te verdienen. Dit verklaart volgens Huws et al. ook waarom landen in Centraal-, Oost- en Zuid-Europa - waar de inkomens gemiddeld lager liggen - de grootste aandelen werkenden hebben die via een digitaal platform werk zoeken. In deze landen verrichten platformwerkers ook relatief vaak onlinewerk, omdat zij door de lage inkomens in hun land internationaal relatief gemakkelijk concurrerend kunnen zijn. Dit is overigens niet de enige verklaring. Sociaal-demografische verschillen verklaren ook een deel van de variatie in het aandeel platformwerk tussen landen.<sup>5</sup>

Het Joint Research Centre (JRC) onderzocht in 2020 in 16 lidstaten van de Europese Unie het gebruik van digitale werkplatforms.<sup>6</sup> Volgens dit onderzoek werkte gemiddeld 7,5 procent van de respondenten in 2017 ten minste een keer per maand via een digitaal platform en was dit in 2018 8,6 procent, waarbij het voor 1,4 procent van de respondenten de hoofdactiviteit was (zie figuur 4.1). In Nederland is het aandeel platformwerkers tussen 2017 en 2018 toegenomen van 9 procent naar 11,2 procent van de respondenten en is het voor bijna een kwart van hen de hoofdactiviteit (2,7 procent).

De resultaten van het JRC-onderzoek wijken af van die van Huws et al. In het JRC-onderzoek is Nederland, in plaats van een van de landen met een relatief laag aandeel platformwerkers, juist een van de landen met een relatief hoog aandeel platformwerkers. De EU-lidstaten in Centraal-, Oost- en Zuid-Europa, met uitzondering

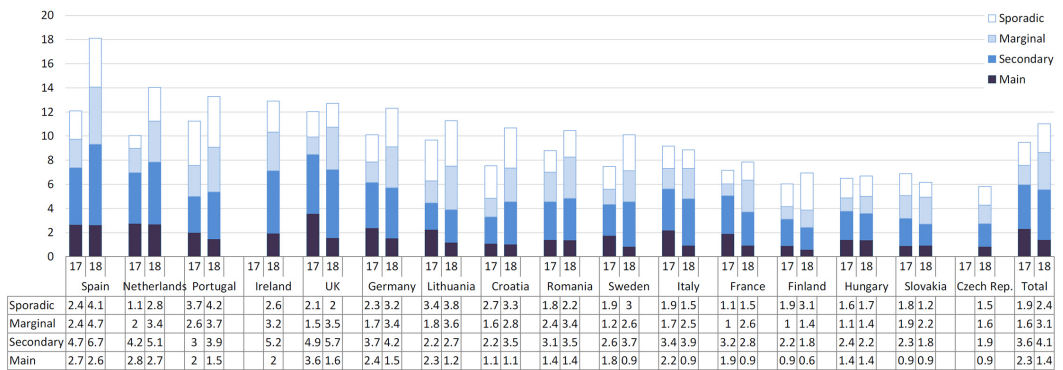
---

5 Pesole et al. (2018) *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*, p. 29-30.

6 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*. Ten minste een keer per maand betreft de categorieën main, secondary en marginal.

van Spanje en Portugal, hebben volgens dit onderzoek over het algemeen niet de hoogste aandelen platformwerkers terwijl dat in het onderzoek van Huws et al. wel zo is. Deze verschillen zullen deels te maken hebben met verschillen in de opzet van het onderzoek. Zo zijn veelgebruikers van het internet oververtegenwoordigd in het JRC-onderzoek en hoewel men geprobeerd heeft om hiervoor te corrigeren, kunnen de resultaten volgens de onderzoekers niet zonder meer naar de totale populatie worden gegeneraliseerd. In het onderzoek van Huws et al. is niet gecorrigeerd voor verschillen in internetgebruik tussen landen, waardoor het aandeel platformwerkers in landen met een relatief laag internetgebruik wordt overschat.

**Figuur 4.1** Aandeel van platformwerk in 16 EU-lidstaten in 2017 en 2018<sup>7</sup>



Bron: Urzì Brancati et al. (2020)

### Onderzoek op nationaal niveau

In Nederland is door SEO twee keer een online-enquête uitgezet om een beeld te krijgen van het aandeel platformwerkers in Nederland.<sup>8</sup> In 2017 en in 2019 is naar schatting 0,3 tot 0,4 procent van de beroepsbevolking in de periode van enquête actief als locatiegebonden platformwerker (tussen de 25.000-34.000 personen). In 2019 is daarnaast ook het aandeel online platformwerkers in kaart gebracht. Dat bedraagt 0,6 procent (circa 60.000 personen) en ligt ongeveer twee keer zo hoog als

7 In het onderzoek wordt onderscheid gemaakt naar de intensiteit van platformwerk. De categorie *Sporadic* betreft mensen die in het afgelopen jaar wel via een platform hebben gewerkt, maar minder dan 1 keer per maand; de categorie *Marginal* betreft mensen die ten minste maandelijks, maar minder dan 10 uur per week via een platform hebben gewerkt en er minder dan 25% van hun inkomen hiermee hebben verdiend; de categorie *Secondary* betreft mensen die ten minste maandelijks tussen de 10 en 19 uur per week via een platform hebben gewerkt, dan wel hiermee tussen de 25% en 50% van hun inkomen hebben verdiend; de categorie *Main* betreft mensen die ten minste maandelijks 20 uur per week via een platform hebben gewerkt, dan wel hiermee ten minste 50% van hun inkomen hebben verdiend.

8 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland* en Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

het aandeel locatiegebonden platformwerkers. In totaal zegt 0,9 procent van de beroepsbevolking (84.000 personen) ten tijde van de enquête actief te zijn geweest als platformwerker; 1,2 procent was actief in het afgelopen jaar en 1,7 procent zegt ooit via een platform te hebben gewerkt.<sup>9</sup> Dit zijn veel lagere cijfers dan in de eerder genoemde onderzoeken, mede door methodologische verschillen.<sup>10</sup> 30 procent van de locatiegebonden werkers en 9 procent van de onlinewerkers zegt dat platformwerk hun hoofdactiviteit is. Het grootste deel van de platformwerkers beschouwt echter hun baan die ze als werknemer of zzp'er naast platformwerk hebben als hun hoofdactiviteit. Twee derde van de platformwerkers combineert het werk via platforms met ander betaald werk. Dit komt overeen met het beeld van Huws et al. dat de meeste platformwerkers platformwerk doen om hun inkomen uit ander werk aan te vullen en dat zij vaker betaalde banen combineren.<sup>11</sup>

Ook TNO heeft in 2017 en 2019 een schatting van de omvang van platformwerk gemaakt.<sup>12</sup> De doelgroep van dit onderzoek, zelfstandig ondernemers die winstaangifte doen bij de Belastingdienst, betreft maar een deel van de werkenden die via een platform werken.<sup>13</sup> In 2017 noemde 5,2 procent van de zelfstandig ondernemers zonder personeel (47.000 zzp'ers) digitale platforms als een van de wervingskanalen, in 2019 is dat 6,1 procent (58.000 zzp'ers). Dit betreft in beide gevallen ongeveer 0,6 procent van de beroepsbevolking. Vrijwel alle platform-zzp'ers maken overigens gebruik van meerdere kanalen om aan werk te komen. Dit bevestigt dat de meesten meerdere inkomstenbronnen combineren.

#### Gewerkte uren platformwerk

Zoals hierboven aangegeven is het werken via een platform voor de meeste platformwerkers niet de hoofdactiviteit. In Europa besteden gemiddeld 4 op de 10 platformwerkers minder dan 10 uur per week aan platformwerk en 6 op de 10 minder dan 20 uur per week.<sup>14</sup> Aan de andere kant werkt 15 procent tenminste 40 uur per week via platforms. Omdat klussen via platforms vaak met andere werkzaamheden worden gecombineerd, maken sommige werkers wel lange werkweken.

---

9 Dit zijn vermoedelijk onderschattingen omdat aan het onderzoek alleen mensen hebben meegedaan die de Nederlandse nationaliteit hebben en de Nederlandse taal beheersen. Het is volgens de onderzoekers mogelijk dat een deel van de platformwerkers een niet-Nederlandse nationaliteit heeft, de Nederlandse taal niet beheerst of illegaal verblijft in Nederland.

10 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. Dit leidt mogelijk tot een onderschatting van de omvang van de kluseconomie.

11 Huws, U. et al. (2017) *Work in the European gig economy*, p. 38.

12 Verbiest, S.E. et al. (2019) *De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning*.

13 Mensen die in loondienst voor een platform werken of die als zzp'er geen winstaangifte doen, vallen eruiten evenals ondernemers die korter dan twee jaar hun bedrijf hebben.

14 Pesole et al. (2018) *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*, p. 48.

Zo werkt 30 procent van de platformwerkers die dit als hoofdactiviteit doen meer dan 40 uur per week.<sup>15</sup> Het is overigens onduidelijk wat gewerkte uren precies zijn en of de tijd die nodig is om een volgende opdracht te verwerven en de wachttijd tussen opdrachten als de platformwerker op de app is aangemeld, hierin zijn meegenomen. Zo blijkt uit onderzoek van de ILO onder 3.500 platformwerkers die actief zijn op vijf grote Engelstalige *crowdwork* platforms dat zij hier gemiddeld 24,5 uur per week mee bezig zijn, waarvan een deel onbetaald.<sup>16</sup> Voor ieder uur betaald werk zijn ze 20 minuten onbetaald actief doordat ze bezig zijn om nieuwe taken te vinden, intaketests te doen, onderzoek te doen naar de betrouwbaarheid van opdrachtgevers en *reviews* te schrijven.

Ook in Nederland is sprake van een grote variatie in het aantal uur dat platformwerkers via platforms werken. Gemiddeld werken locatiegebonden werkers voor 1,6 platforms en onlinewerkers voor 1,5 platforms.<sup>17</sup> Locatiegebonden platformwerkers werken gemiddeld tussen de 17 en 20 uur per week via het platform waarvoor ze het meest werken, eventuele andere platforms dus niet meegerekend.<sup>18</sup> Circa twee derde van hen werkt minder dan 20 uur per week via dit platform en een derde werkt meer. Onlinewerkers werken gemiddeld 9 uur per week via het platform waarvoor ze het meest werken, waarvan twee derde maximaal 5 uur per week en een op de vijf meer dan 20 uur. Gemiddeld genomen maken taxichauffeurs en bezorgers de meeste uren (gemiddeld meer dan 20 uur per week) en mensen die aan onlineonderzoek meedoen de minste uren (gemiddeld 4 uur per week). Ook in Nederland is een aanzienlijk deel van de tijd die platformwerkers werken onbetaald. Dat is de tijd die men bijvoorbeeld als taxichauffeur of bezorger moet wachten op een nieuwe opdracht of die onlinewerkers besteden aan het zoeken naar nieuwe opdrachten en het maken van intaketests.

### Ontwikkeling van platformwerk

Hoewel er veel wordt geschreven over platformwerkers, is er weinig onderzoek dat inzicht geeft in de ontwikkeling van platformwerk. Een systematische monitoring ervan ontbreekt. Onderzoek van het JPMorgan Chase Institute (JPM) geeft aan dat in de VS tussen 2013 en 2017 het aantal huishoudens dat inkomsten heeft van bijvoorbeeld vervoersplatforms is gestegen van 0 naar 1 procent.<sup>19</sup> In maart 2018 ging het

15 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 43.

16 Berg, J. et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*. De vijf platforms in dit onderzoek zijn Amazon Mechanical Turk, Clickworker, Crowdflower, Microworkers en Prolific.

17 Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*, p. 6.

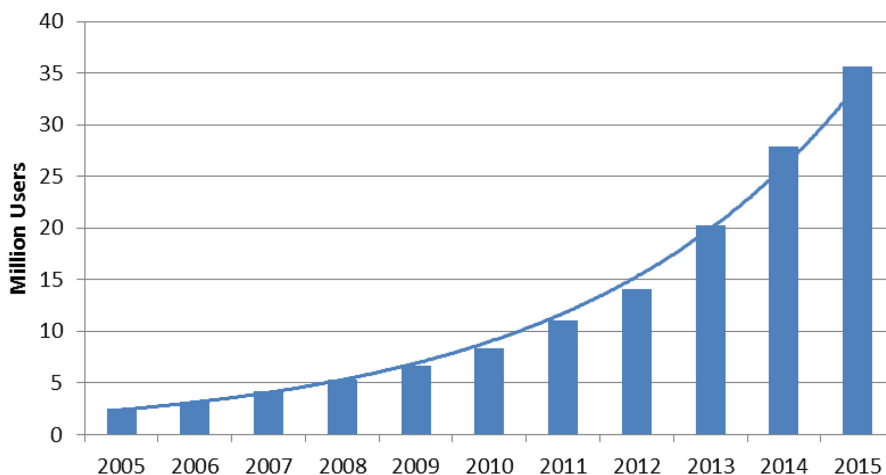
18 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland* en Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

19 JPMorgan Chase & Co (2018) *The online platform economy in 2018*.

om een bedrag van 150 miljoen dollar. Volgens de OESO waren er in 2015 wereldwijd meer dan een miljoen *drivers* actief voor Uber<sup>20</sup>. Andere werkplatforms<sup>21</sup> kenden volgens JPM in de VS tussen 2013 en 2017 een veel bescheidener groei: van 0 naar 0,1 procent, waarbij het totale bedrag aan betalingen ongeveer 10 miljoen dollar was. In de VS zijn de verwachtingen over de groei van platformwerk overigens getemperd, gezien de bescheiden groei van *non-standard employment* in de afgelopen jaren.<sup>22</sup> Daarentegen is het aandeel werkenden dat in het Verenigd Koninkrijk maandelijks via platforms werkt verdubbeld van 5,7 procent in 2016 naar 11,8 procent in 2019.<sup>23</sup>

Er zijn aanwijzingen dat niet-locatiegebonden (online)werk dat via platforms wordt verricht sterk groeit. Uit figuur 4.2 blijkt dat er een sterke groei is van het aantal mensen dat op platforms als *Upwork* en *Freelancer* staat ingeschreven. Er is voor dit type onlinewerk sprake van een internationale markt waarbij de opdrachtgevers relatief vaak uit hogelonenlanden komen en aanbieders relatief vaak uit lagelonenlanden.<sup>24</sup>

Figuur 4.2 Ontwikkeling aantal ingeschrevenen op platforms Upwork en Freelancer



Bron: OESO (2016)

20 OESO (2016) *New forms of work in the digital economy*, p. 15.

21 Als voorbeelden worden genoemd: dog walking, home repair, telemedicine and many others.

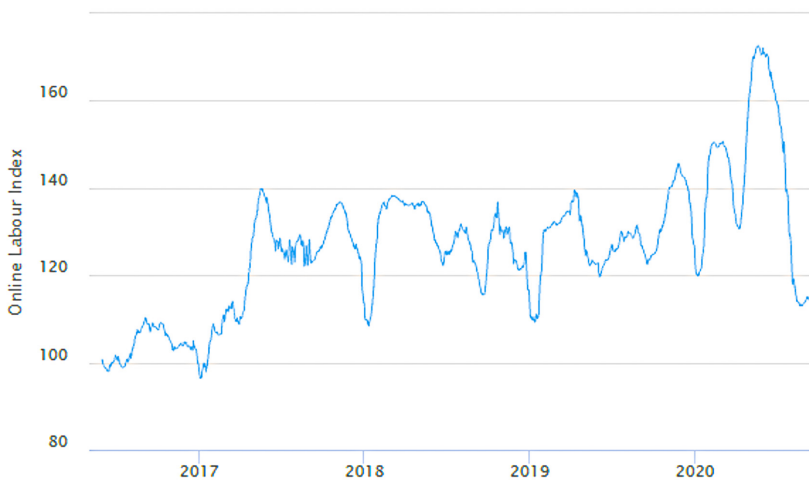
22 Katz, L.F. & Krueger, A.B. (2018) *Understanding Trends in Alternative Work Arrangements in the United States*.

23 Huws, U. et al. (2019) *The platformisation of work in Europe*.

24 OESO (2016) *New forms of work in the digital economy*, p. 17-19.

Ook de Online Labour Index laat zien dat de ontwikkeling van het aantal aangeboden opdrachten op de vijf grootste Engelstalige online platforms ondanks sterke fluctuaties toeneemt.<sup>25</sup> Nederland staat wereldwijd op de 12<sup>e</sup> plaats wat betreft het gebruik van dit soort platforms. Nederlandse bedrijven gebruiken deze platforms met name voor het aanbieden van klussen op het gebied van software en IT (38 procent), schrijf en vertaalwerk (18 procent), en creatief werk en multimedia (17 procent). Daarna volgen klussen op het gebied van administratie en data-entry (13 procent), sales & marketing (12 procent) en professionele dienstverlening (2 procent).

Figuur 4.3 Ontwikkeling onlineklussen tussen 3 mei 2016 en 7 september 2020



Bron: *The Online Labour Index* (24 september 2020)

#### Ontwikkeling in Nederland

Door de introductie van de smartphone en de vestiging van buitenlandse platformbedrijven in Nederland is het aantal locatiegebonden platformwerkers in de afgelopen jaren flink gegroeid. SEO schat dat het aantal werkers in de kluseconomie eind 2017 13 keer zo groot was als in 2005, 8 keer zo groot was als in 2010 en 2 keer zo groot was als in 2015.<sup>26</sup> Volgens SEO hebben de huidige platforms een stevige groeiambitie en liggen er kansen voor nieuwe activiteiten die ook via platforms kunnen worden uitgevoerd. Als die groeiambities worden waargemaakt en de kansen voor nieuwe activiteiten worden benut, dan kan de kluseconomie volgens SEO nog flink groeien.

<sup>25</sup> Zie: *The Online Labour Index*. Situatie op 8 september 2020.

<sup>26</sup> Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 36.

Uitgaande van het onderzoek van SEO is het aandeel platformwerkers in Nederland op dit moment ondanks deze absolute groei in aantallen werkers tot 2017 nog tamelijk bescheiden. Het aandeel platformwerkers in Nederland is in ieder geval wat locatiegebonden platformwerk betreft, tussen 2017 en 2019 niet gegroeid, ondanks de hoogconjunctuur in deze periode. Hoewel circa 1,3 procent van de beroepsbevolking (126.000 personen) in 2019 zegt dat de kans bestaat dat ze binnen een jaar actief platformwerk gaan doen,<sup>27</sup> zijn er ook veel mensen die na korte tijd weer met platformwerk stoppen, zodat het niet duidelijk is of het aandeel platformwerkers in de beroepsbevolking zal groeien.

De groeiomvang van werkplatforms zullen mede afhangen van de ontwikkelingen van wet- en regelgeving op dit terrein, met name van de juridische ruimte om zzp'ers in te zetten. ING Economisch Bureau heeft met een scenarioanalyse het potentieel van platformwerk in Nederland onderzocht.<sup>28</sup> In het behoudende scenario ontwikkelt de platformtechnologie zich langzaam, is er beperkte juridische ruimte voor zzp-contracten en zijn er weinig financiële prikkels om zzp'ers in te zetten. In dat geval zouden, gegeven de samenstelling van de arbeidsmarkt in 2017, 200.000 mensen die nu een flexibel contract hebben overwegen om als zzp'er via platforms te gaan werken. In het extreme scenario, als de platformtechnologie zich snel ontwikkelt, er veel juridische ruimte wordt geboden aan platformbedrijven om zzp'ers in te zetten en er bovendien sterke financiële prikkels zijn om van zzp'ers gebruik te maken, zou dat kunnen leiden tot een miljoen extra zzp'ers. Politieke en beleidsmatige keuzes kunnen dus een belangrijke rol spelen in het faciliteren van bepaalde vormen van arbeid. Als een groter deel van de traditionele economie zich inderdaad gaat ontwikkelen tot een kluseconomie, dan zal dat gevolgen hebben voor de arbeidsmarkt en arbeidsrelaties.

### Trendontwikkeling

Uit voorgaand beschreven onderzoek kan voorzichtig een blik op de toekomst geworpen worden. Hoewel platformwerk in de afgelopen 20 jaar sterk is gegroeid, is de omvang van platformwerk nog beperkt. Aangezien de huidige platforms een stevige groeiambitie hebben en er kansen zijn voor nieuwe activiteiten die ook via platforms kunnen worden uitgevoerd, kan de kluseconomie nog flink groeien, ook in Nederland. Dit is mede afhankelijk van de snelheid waarmee de techniek zich ontwikkelt en de mate waarin dit werk wordt gereguleerd. Politieke en beleids-

---

<sup>27</sup> Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

<sup>28</sup> ING Economisch Bureau (2018) *Platformen kunnen arbeidsmarkt drastisch veranderen*.

matige keuzes spelen dus een belangrijke rol. Overigens lijkt in Amerika en Nederland de groei van platformwerk in de laatste jaren wat te stagneren.

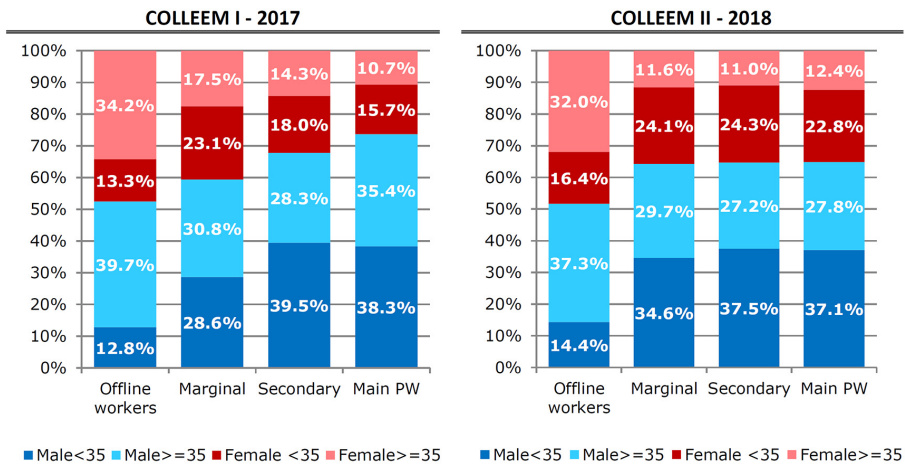
### 4.3 Kenmerken van platformwerkers

#### Internationaal onderzoek

Hoewel alle leeftijden voorkomen, zijn platformwerkers verhoudingsgewijs jonger dan niet-platformwerkers. Zo is de gemiddelde leeftijd van platformwerkers in de 16 onderzochte EU-landen 34 jaar versus 43 jaar voor niet-platformwerkers.<sup>29</sup> Zij werken over het algemeen korter op de arbeidsmarkt dan niet-platformwerkers.<sup>30</sup> Ook hebben platformwerkers vaker huishoudens met kinderen.

Uit het JRC-onderzoek blijkt verder dat mannen vaker via platforms werken dan vrouwen. Een vergelijking tussen 2017 en 2018 laat overigens wel zien dat het aandeel jonge vrouwen dat via platforms werkt, is toegenomen (zie figuur 4.4). Ook blijkt dat, terwijl in 2017 het aandeel mannen nog toeneemt naarmate het belang van platformwerk als inkomstenbron stijgt, dat patroon in 2018 niet meer zichtbaar is.

Figuur 4.4 Verdeling van leeftijd en geslacht van platformwerkers in 16 EU-landen in 2017 en 2018 (offline workers zijn niet-platformwerkers)



Bron: Urzi Brancati (2020)

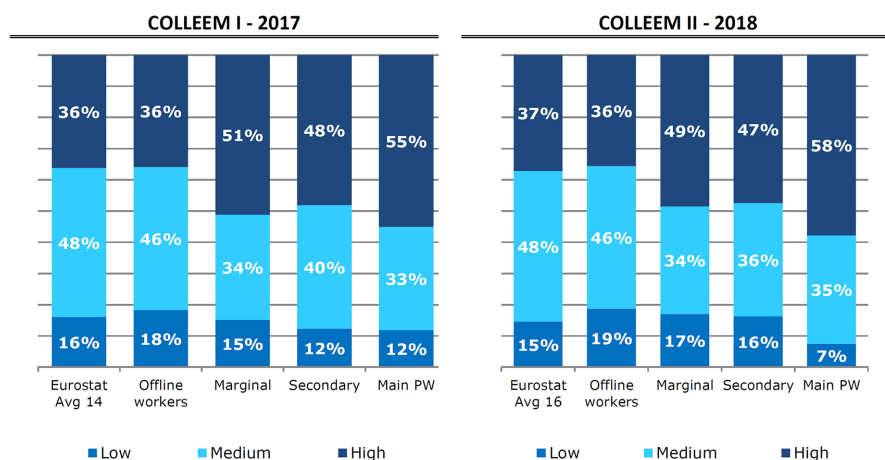
29 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 20.

30 Pesole et al. (2018) *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*.



Ook het onderzoek van Huws et al. laat zien dat platformwerk in vrijwel alle onderzochte Europese landen wat vaker door mannen wordt gedaan en door jongeren onder 35 jaar.<sup>31</sup> Er zijn wel verschillen tussen landen: zo wordt in Italië 52 procent van het platformwerk door vrouwen gedaan, in Nederland 40 procent en in Estland 30 procent. Nederland en Italië hebben de minst jonge populatie platformwerkers (circa 40 procent is jonger dan 35 jaar) terwijl in Finland en Estland 70 tot 75 procent jonger is dan 35 jaar.

Figuur 4.5 Opleidingsniveau van platformwerkers in 16 EU-landen in 2017 en 2018



Bron: Urzi Brancati (2020)

Europese platformwerkers zijn hoger opgeleid dan niet-platformwerkers.<sup>32</sup> Uit figuur 4.5 blijkt bovendien dat het aandeel hoger opgeleiden toeneemt naarmate werkenden intensiever via platforms werken. Van de mensen die hun hoofdinkomen met platformwerk verdienen en/of er minimaal 20 uur mee bezig zijn, is in 2018 58 procent hoger opgeleid, tegen 36 procent gemiddeld in de 16 onderzochte EU-landen. Overigens komt dit volgens de onderzoekers ook door een oververtegenwoordiging van hoger opgeleide professionals in de steekproef. Ook de platformwerkers in het ILO-onderzoek naar *crowdwork* zijn verhoudingsgewijs hoog opgeleid, vaak in een technische of economische richting dan wel IT.<sup>33</sup> Zij zijn gemiddeld 33 jaar oud en in twee derde van de gevallen man.

31 Huws, U. et al. (2019) *The platformisation of work in Europe*.

32 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 25.

33 Berg, J. et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*.

Platformwerkers hebben daarnaast relatief vaak een migratie-achtergrond. In het JRC-onderzoek is hun aandeel onder platformwerkers (circa 14 procent) twee keer zo hoog als onder niet-platformwerkers (6 procent).<sup>34</sup> Ook in Nederland is dat volgens het JRC het geval: terwijl 8,1 procent van de niet-platformwerkers een migratie-achtergrond heeft, geldt dit voor 16 tot 24 procent van de platformwerkers. Dit laat aan de ene kant zien dat werk via platforms laagdrempelig en toegankelijk is. Aan de andere kant kan het volgens de onderzoekers ook betekenen dat het soort werk dat via platforms wordt aangeboden voor andere werkenden minder aantrekkelijk is.

De kenmerken van platformwerkers hangen mede samen met de taken die ze uitvoeren. Mannen verrichten vaker vervoers- en bezorgdiensten, microtaken, creatieve taken en ontwikkelen software en vrouwen doen vaker vertaalwerk.<sup>35</sup> Jongeren doen vaker administratieve en creatieve werkzaamheden, microtaken, vertaalwerk en ontwikkelen software. Locatiegebonden platformwerk, zoals huishoudelijk werk, foto's maken en schoonheidsverzorging, wordt relatief vaker door middelbaar opgeleiden verricht. Andere soorten (online) platformwerk worden relatief vaker door hoger opgeleiden uitgevoerd. Overigens is er een aanzienlijke mismatch tussen het opleidingsniveau van de werkers en het werk dat ze via platforms doen. Hoewel uit figuur 4.5 blijkt dat de meerderheid van de platformwerkers hoger opgeleid is, gaat het maar bij een op de zes Europese platforms ook daadwerkelijk om hooggeschoold werk.<sup>36</sup> Bij ruim de helft van de platforms heeft het aanbod van werk betrekking op laaggeschoold werk. In de praktijk verrichten hoogopgeleiden regelmatig platformwerk waarvoor weinig opleiding nodig is. Het omgekeerde komt overigens ook voor.

#### Kenmerken van platformwerkers in Nederland

Platformwerkers in Nederland beantwoorden in grote lijnen aan bovenstaand profiel, maar daarachter gaat wel een grote heterogeniteit schuil die samenhangt met het soort werk. Van de platformwerkers die locatiegebonden werk doen is de helft tot twee derde jonger dan 35 jaar en is circa 45 procent hoogopgeleid. Het aandeel mannen onder platformwerkers die op locatie werken lag in 2017 op 60 procent. Platformwerkers die onlinewerkzaamheden verrichten zijn over het algemeen ouder (bijna driekwart is ouder dan 35 jaar), vaker man (twee derde is man) en

---

34 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 26.

35 Urzi Brancati, N.C. et al. (2019) *Digital labour platforms in Europe*.

36 Fabo, B. et al. (2017) *An overview of European platforms: scope and business models*.

hoger opgeleid (bijna twee derde heeft een hoog onderwijsniveau). Relatief weinig platformwerkers geven aan dat ze als hoofdactiviteit onderwijs volgen.

De kenmerken van platformwerkers hangen sterk samen met het platformwerk dat ze doen. Maaltijdbezorgers zijn relatief jong, platformwerkers die foto's maken zijn een stuk ouder. Taxichauffeurs zijn vrijwel altijd mannen, terwijl schoonmakers vrijwel altijd vrouwen zijn. Ook het opleidingsniveau verschilt naar gelang de activiteit. Schoonmakers en bezorgers zijn relatief laag opgeleid, terwijl werkers die foto's maken en taxichauffeurs in Nederland juist relatief hoog opgeleid zijn. Dat wijkt af van de resultaten van internationaal onderzoek, waar vervoersdiensten en foto's maken relatief vaker door lager en middelbaar opgeleiden worden uitgevoerd. Anderzijds bevestigt het dat er vaak een mismatch is tussen het opleidingsniveau van platformwerkers en het soort werk dat ze doen. De zzp'ers in het TNO-onderzoek die gebruik maken van platforms zijn relatief hoog opgeleid (60 procent heeft minimaal hbo-niveau) en werken ook vaak op het hoogste beroepsniveau. Het gaat in dit onderzoek dan ook relatief vaak om ICT-specialisten, auteurs en kunstenaars die als zelfstandig ondernemer platforms gebruiken als aanvullend wervingskanaal.<sup>37</sup>

#### 4.4 Motieven en mate van tevredenheid van platformwerkers

Sociaal-culturele ontwikkelingen hebben invloed op de wensen en behoeften ten aanzien van werk. Mensen hebben in toenemende mate behoefte om taken en rollen in de domeinen van werk, zorg en leren flexibel op elkaar af te stemmen en willen meer autonomie en afwisseling in hun werk (zie ook paragraaf 5.2.1). Dit zijn ook belangrijke redenen waarom een deel van de werkenden voor platformwerk kiest. Daarnaast blijkt uit de SER-verkenning *De vele kanten van banen combineren* dat een groeiend aantal mensen banen combineert en dat een op de drie dit doet uit financiële noodzaak of om te sparen voor iets extra's.<sup>38</sup>

In het Europese onderzoek van het JRC uit 2020 staat dat de meeste onderzoeken uitwijzen dat de behoefte aan flexibiliteit en de wens om extra inkomen te genereren de belangrijkste motieven zijn.<sup>39</sup> Ook uit het eerdere onderzoek van JRC uit 2018 bleek dat de geboden flexibiliteit en autonomie veel genoemde redenen om via platforms te werken zijn: de flexibiliteit om zelf te kiezen waar en wanneer je

---

37 Verbiest, S. et al. (2019) *De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning*, p. 21-22.

38 SER (2018) *De vele kanten van banen combineren*, p. 11-12.

39 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 15.

werkt, het kunnen combineren van arbeid en zorg en eigen baas zijn. Daarnaast wordt het gebrek aan alternatieven genoemd als een belangrijk motief.<sup>40</sup> In het ILO-onderzoek naar *crowdwork* waren de belangrijkste redenen het genereren van extra inkomsten en de mogelijkheid om het werk vanuit huis te doen.<sup>41</sup> Bij een op de 10 speelden gezondheidsredenen: zij waren in staat om op deze wijze betaald werk te blijven doen.

Sommige mensen kiezen voor platformwerk omdat ze geen ‘reguliere’ baan (meer) kunnen vinden, maar platformwerk wordt ook gebruikt als opstap naar regulier werk of als tijdelijke overbrugging van een periode zonder werk. Anderen doen platformwerk omdat ze liever geen baas boven zich hebben of niet (meer) willen samenwerken met collega’s.<sup>42</sup>

Ook voor platformwerkers in Nederland zijn de flexibiliteit om zelf te bepalen wanneer, waar en hoeveel men wil werken naast de laagdrempeligheid van platformwerk en het gemak om klanten te vinden belangrijke redenen voor een platform te gaan werken.<sup>43</sup> Die flexibiliteit vinden platformwerkers belangrijk, ook al is dat volgens SEO in de praktijk vaak alleen de keuze om niet te werken (zie paragraaf 4.5.1). Naast flexibiliteit noemen platformwerkers overigens ook andere redenen waarom ze voor het platform van hun keuze zijn gegaan, zoals aantrekkelijke werkzaamheden, een aantrekkelijke beloning en het combineren van werk en privé.

#### Mate van tevredenheid van platformwerkers

Platformwerkers in Nederland zijn over het algemeen tevreden over hun werk.<sup>44</sup> Twee derde tot driekwart van de fysieke werkers geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn, met name werkers in de maaltijdbezorging en huishoudelijke dienstverlening. Alleen onder werkers in het personenvervoer is er een groep die niet tevreden is en die groep lijkt tussen 2017 en 2019 ook te zijn gegroeid.

Van de onlinewerkers is ongeveer 60 procent tevreden met het werk via het platform, met name degenen die gegevens verzamelen, verifiëren en transcriberen. Er is alleen een kleine groep ontevreden werkers die zich bezighouden met online-contentcreatie.

---

40 Pesole, A. et al. (2018) *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*, p. 44.

41 Berg et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*.

42 Hoekstra, R.F. (2019) *Naar een normalisering van platformwerk?*

43 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

44 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland* en Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

Redenen om met platformwerk te stoppen

Uit het JRC-onderzoek blijkt dat circa 60 procent van de Europese platformwerkers een jaar later al niet meer via een digitaal platform werkt. In dit onderzoek hebben vervoersplatforms een hoger verloop dan platforms die zich richten op professionele taken en platforms die zich richten op microtaken.<sup>45</sup>

In Nederland werkt twee derde tot driekwart van de locatiegebonden platformwerkers minder dan een jaar via het platform waarvoor ze nu het meest actief zijn. De helft verwacht dat minder dan een jaar te blijven doen.<sup>46</sup> De dynamiek is vooral groot in de bezorging en huishoudelijke dienstverlening, ook al zeggen de meeste van deze werkers dat ze tevreden zijn over hun werk. In tegenstelling tot het Europese beeld, werken in Nederland platformwerkers in het personenvervoer in 2019 het langst via het platform en verwachten zij ook het vaakst langer op deze manier te blijven werken. Dat is opvallend omdat een groeiend deel van hen ontevreden lijkt te zijn over hun werk.

Bij online platformwerkers, vooral degenen die onlinecontent creëren, is de dynamiek minder groot: zij werken meestal langer via een platform dan locatiegebonden werkers en zijn ook van plan dit langer te blijven doen. Ook bij hen valt op dat een deel ontevreden is.

Platformwerkers die stoppen doen dat omdat ze een andere baan gevonden hebben, het werk onvoldoende betaalt, er weinig werk beschikbaar is of omdat ze de overige voorwaarden onvoldoende vinden.<sup>47</sup> Volgens de onderzoekers is het werk voor veel werkers een bijbaan of nevenactiviteit en in sommige gevallen een opstap naar regulier werk of een tijdelijke overbrugging van een periode zonder werk. Verder valt op dat waar voor de een (het vooruitzicht op) een aantrekkelijke beloning een reden kan zijn om voor een platform te gaan werken, voor de ander de tegenvalende beloning juist een reden is om ermee te stoppen.

## 4.5 Kwaliteit van platformwerk

In deze paragraaf zullen uiteenlopende aspecten aan de orde komen die betrekking hebben op de kwaliteit van platformwerk. Dit gebeurt aan de hand van de vier A's: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsverhoudingen en arbeidsomstandig-

---

45 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 18-19.

46 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland* en Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

47 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland* en Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

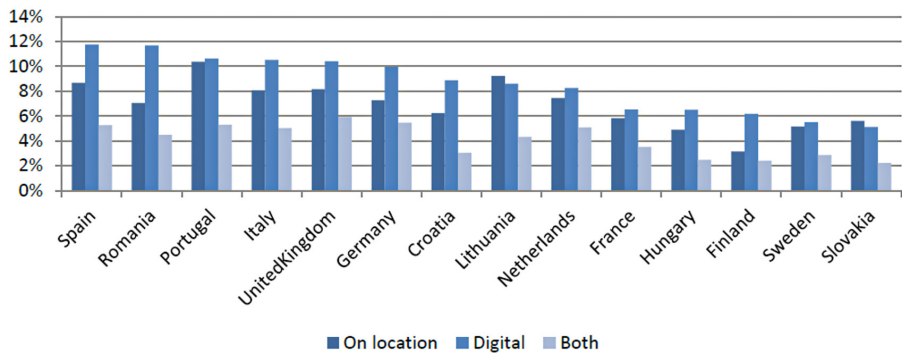
heden. Op basis hiervan zal in hoofdstuk 5 worden ingegaan op de vraag in hoeverre platformwerk voldoet aan de criteria van de ILO voor *decent work*.

### 4.5.1 Arbeidsinhoud

#### Locatiegebonden versus online platformwerk

Platformwerk kan zoals gezegd worden onderscheiden in locatiegebonden of onlinewerk. Figuur 4.6 laat op basis van het onderzoek van JRC zien dat onlinewerk in 12 van de 14 EU-landen vaker voorkomt dan locatiegebonden werk.<sup>48</sup> Ook in het onderzoek van Huws et al. komt onlinewerk vaker voor dan locatiegebonden werk, met name in Tsjechië, Slovenië, Spanje en Italië.<sup>49</sup> In deze landen liggen de lonen gemiddeld lager en kunnen platformwerkers gemakkelijker concurreren met landen waar de lonen hoger liggen.

Figuur 4.6 Verdeling van locatiegebonden en online platformwerk in 14 EU-landen in 2017



Bron: Pesole et al. (2018)

In Nederland komt onlinewerk ook vaker voor. Volgens onderzoek van SEO is het aandeel platformwerkers dat onlinewerk verricht in 2019 zelfs bijna twee keer zo hoog als het aandeel platformwerkers dat locatiegebonden werk doet (respectievelijk 0,6 en 0,3 procent).<sup>50</sup> Hoewel volgens het JRC-onderzoek de helft van de platformwerkers zowel locatiegebonden als onlinewerk verricht, zijn er volgens SEO in Nederland maar weinig platformwerkers die beide soorten werkzaamheden combineren.

48 Pesole et al. (2018) *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*, p. 35.

49 Huws, U. et al. (2019) *The platformisation of work in Europe*, p. 23.

50 Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

### Inhoud werkzaamheden

Platformwerk kan zeer verschillend van aard en complexiteit zijn (zie ook paragraaf 3.3). Aan de ene kant worden via platforms eenvoudige kortcyclische taken aangeboden waarvoor geen of weinig scholing nodig is, aan de andere kant kan het om langer lopende, specialistische klussen gaan op het gebied van softwareontwikkeling of accountancy. Werkzaamheden die in hoge volumes, repetitief en geografisch verspreid moeten worden uitgevoerd, lenen zich ook goed om via platforms te worden uitgezet.

In het JRC-onderzoek worden tien soorten taken onderscheiden die in drie categorieën zijn onderverdeeld: *professionele onlinetaken* met een hoog beroeps- en opleidingsniveau (denk aan juridische werkzaamheden, accountancy, softwareontwikkeling, vertaalwerk, en dergelijke), *niet-professionele onlinetaken* met een meer routinematig karakter op middelbaar niveau (zoals bijvoorbeeld microtaken, online sales en marketing, administratieve werkzaamheden en data-invoer) en *locatiegebonden taken* waarvoor weinig specifieke vaardigheden nodig zijn (zoals vervoer, *house-keeping* en schoonmaak).<sup>51</sup> Uit het onderzoek blijkt dat meer dan 60 procent van de platformwerkers meerdere soorten taken uitvoeren.<sup>52</sup>

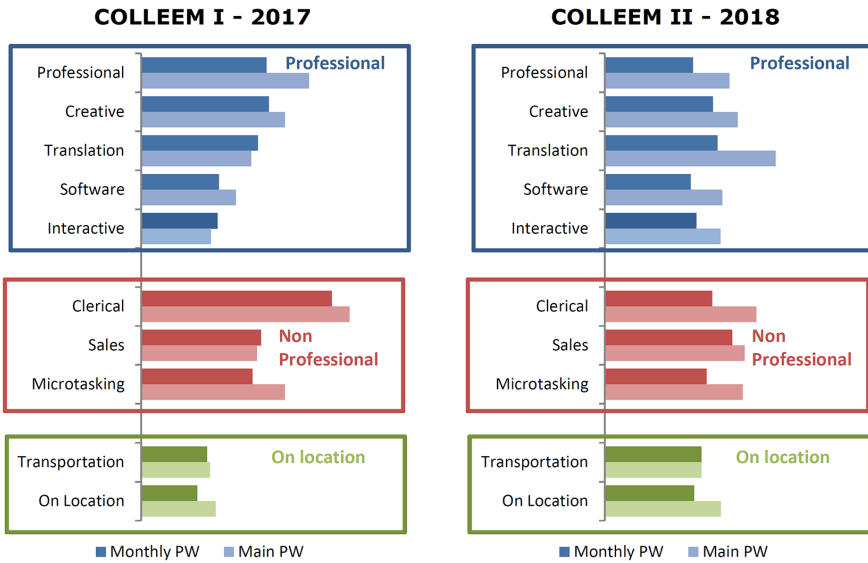
In 2017 zijn in de onderzochte EU-landen online administratieve werkzaamheden en data-invoer de meest voorkomende taken, gevolgd door online professionele en creatieve taken, terwijl locatiegebonden taken verhoudingsgewijs het minst voorkomen. In 2018 is het belang van administratieve werkzaamheden en data-invoer gedaald, terwijl het aandeel werkenden dat op locatie werkt juist is gestegen (zie figuur 4.7). Verder valt de toename van schrijf- en vertaalwerk op, wat mede ook een verklaring kan zijn voor het toenemende aandeel vrouwelijke platformwerkers. Binnen de niet-professionele takencategorie is verder het belang van microtaken toegenomen.

---

51 Zie Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 29.

52 Idem, p. 30.

Figuur 4.7 Soort taak waaraan platformwerkers de meeste tijd besteden



Bron: Urzì Brancati et al. (2020)

De meest voorkomende werkzaamheden van platformwerkers die online microtaken uitvoeren zijn volgens onderzoek van de ILO het invullen van vragenlijsten en meedoen aan experimenten (65 procent), het beoordelen van inhoud op websites (46 procent), dataverzameling (35 procent) en transcripties (32 procent).<sup>53</sup> Een op de vijf van de platformwerkers is regelmatig bezig met het ontwikkelen van *content* en redactiewerk en 8 procent verricht taken die bedoeld zijn om AI-programma's te 'trainen'.

Voor Nederland zijn er geen cijfers bekend over de verhouding tussen de verschillende categorieën werkzaamheden. Waar het gaat om locatiegebonden platformwerk houdt volgens SEO 40 tot 45 procent van de platformwerkers zich bezig met het bezorgen van maaltijden. Een andere activiteit die vaker voorkomt (tussen de 20 en 30 procent) is de huishoudelijke dienstverlening. De rest van de locatiegebonden platformwerkers zijn voornamelijk actief in de professionele dienstverlening en het personenvervoer. De top 3 onlineactiviteiten die volgens de Online Labour Index in Nederland via platforms worden uitgevoerd zijn schrijf- en vertaalwerk, softwareontwikkeling en IT, en creatief werk en multimedia.<sup>54</sup> In het onderzoek van TNO

<sup>53</sup> Berg et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*.  
<sup>54</sup> Zie: *The Online Labour Index*. Situatie op 12 mei 2020.



onder zelfstandig ondernemers zijn de zzp'ers die platforms gebruiken als een van hun kanalen om aan klanten te komen relatief vaak ICT-specialist (17 procent), gevolgd door auteurs en kunstenaars (11 procent) en bouwarbeiders (10 procent).<sup>55</sup> Dit zijn beroepen op hoger en middelbaar niveau.

#### Autonomie platformwerk

Platformbedrijven wijzen er vaak op dat het werken via een platform autonomie en vrijheid biedt. Dit zijn ook belangrijke redenen waarom mensen ervoor kiezen om via platforms te gaan werken (zie paragraaf 4.4). In het Europese onderzoek van JRC geven platformwerkers aan dat het werk hun autonomie biedt.<sup>56</sup> Platformwerkers zeggen dat zij over het algemeen zelf kunnen beslissen wanneer en hoe lang ze werken, welke klussen ze aannemen, hoe ze die uitvoeren en dat ze dat onder veilige omstandigheden kunnen doen. Ze beschouwen hun werk als bijzonder flexibel, maar vinden het wel monotoon. Het BCG Henderson Institute concludeert op basis van een mondiaal opgezet onderzoek dat platformwerk niet alleen maar onzeker werk is, maar dat het voor een groeiende groep werkenden ook kansen biedt op meer betekenisvol werk en meer autonomie en flexibiliteit (zie ook paragraaf 5.4.4.<sup>57</sup>) Uit het ILO-onderzoek onder platformwerkers die onlinemicrotaken uitvoeren blijkt dat zij positief zijn over de vrijheid die ze hebben om zelf hun werktijden te bepalen en daarnaast dat ze hun werk vanuit huis kunnen doen.<sup>58</sup>

De OESO constateert dat de flexibiliteit die platforms vragen ook een bron van stress kan zijn, bijvoorbeeld als de hoeveelheid werk die iemand krijgt afhangt van het aantal klussen dat hij of zij accepteert, van de snelheid waarmee hij of zij ze uitvoert en van de ontvangen *ratings*.<sup>59</sup> Omdat platformwerk voor veel mensen een nevenactiviteit is, kan het (moeten) stapelen van banen op zich ook een bron van stress zijn. Daarnaast bestaat volgens de OESO het risico dat de klussen die via platforms worden uitgevoerd, steeds verder worden opgesplitst in taken en deeltaken waarbij iedere betekenis of zingeving ontbreekt.

SEO merkt op dat platformwerkers weliswaar veel autonomie hebben, maar dat die vooral bestaat uit vrijheid om niet te werken.<sup>60</sup> De autonomie wordt in de praktijk begrensd door de beschikbaarheid van opdrachten en door de mate waarin iemand afhankelijk is van de inkomsten uit platformwerk. Hoewel platformwerkers zelf

---

55 Verbiest, S.E. et al. (2019) *De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning*, p. 22.

56 Pesole et al. (2018) *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*, p. 46-48.

57 Wallenstein, J. et al. (2019) *The new freelancers: Tapping talent in the gig economy*.

58 Berg, J. et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*.

59 OESO (2016) *New forms of work in the digital economy*, p. 21.

60 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 67-70.

kunnen beslissen waar en wanneer ze werken, betekent dat niet dat er ook daadwerkelijk klussen zijn op de tijdstippen waarop zij willen werken. Dit wordt met name in de taxibranche zo gevoeld. Werkers proberen dat op te vangen door ervoor te zorgen dat ze er op de juiste momenten werken en op de juiste plekken zijn, klussen sneller te doen en voor meerdere platforms tegelijk te werken. Als ze eenmaal een opdracht hebben, is er weinig vrijheid in de uitvoering ervan. Zoals hiervoor al aan de orde kwam, kunnen chauffeurs in de taxibranche een prikkel voelen om langer door te werken om uit de kosten te komen, omdat de app altijd kan worden aangezet. Dit vergroot de kans op verkeersongevallen. Ook in de maaltijdbezorging kan de druk om sneller opdrachten uit te voeren ertoe leiden dat er meer risico's worden genomen in het verkeer. Daarbij is van belang dat, gezien de geringe mate van bescherming en de risicoverdeling, de meeste risico's bij de werker liggen.

#### 4.5.2 Arbeidsvoorwaarden

Arbeidsvoorwaarden hebben betrekking op de afgesproken regelingen waaronder de arbeid moet worden gepresteerd.<sup>61</sup> Het gaat daarbij niet alleen om de arbeidsrelatie en de beloning in ruil voor de arbeidsprestatie, maar ook om arbeidstijden en opleidings- of promotiemogelijkheden. In deze paragraaf komen deze onderwerpen nader aan de orde, waarbij in het kader van de arbeidsrelatie ook wordt ingegaan op de arbeidsrechtelijke, fiscale en socialezekerheidspositie van platformwerkers en de implicaties daarvan.

##### Arbeidsrelaties en contractvormen

Er is weinig internationaal empirisch onderzoek dat de arbeidsrelaties en contractvormen bij platformwerk goed in beeld brengt. Hoewel in enquêtes vaak wordt gevraagd naar de arbeidsrelatie die van toepassing is op de hoofdactiviteit, valt platformwerk hier vaak buiten omdat dat voor de meeste platformwerkers niet hun hoofdactiviteit is (zie ook paragraaf 4.2). Zo hebben werkenden naast platformwerk vaak een andere baan waaraan ze meer tijd besteden en/of meer geld mee verdienen. Een complicerende factor is bovendien dat platformwerkers via meerdere platforms kunnen werken en dat de arbeidsrelaties tussen platforms kunnen verschillen.

Uit de onderzoeken van het JRC en van Huws et al. blijkt dat het grootste deel van de platformwerkers zijn economische positie omschrijft als werknemer. Zo zegt in het Europese onderzoek van het JRC 70 procent van de platformwerkers werknemer

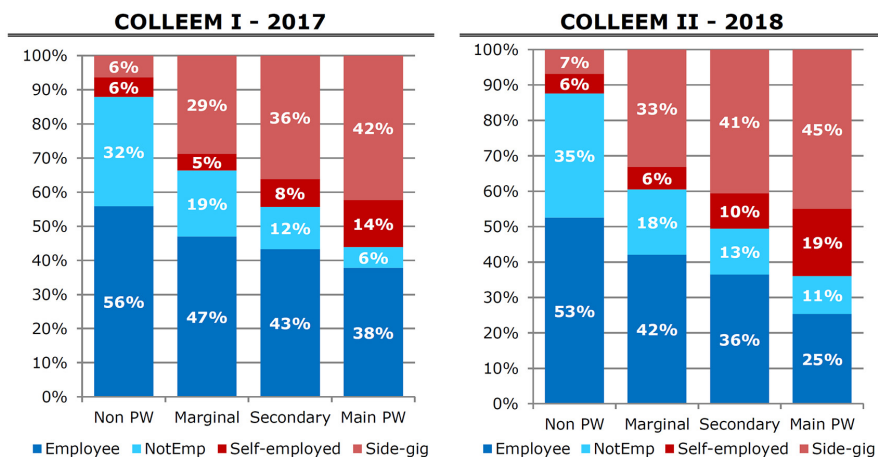
---

61 Van Hootegem, G. et al. (2011) *Anders organiseren & beter werken*. Den Haag: ACCO.

te zijn en een op de 10 zzp'er.<sup>62</sup> Omdat het niet duidelijk is op welke bezigheid die kwalificatie betrekking heeft (op het platformwerk of op een andere baan), hebben de onderzoekers de totale onderzoeksgroep (platformwerkers en niet-platformwerkers) in vier groepen verdeeld, die variëren al naargelang hun nevenactiviteit (zie figuur 4.8). De eerste groep bestaat uit respondenten die aangeven uitsluitend werknemer te zijn (*Employee*). De tweede groep zijn respondenten die als hoofdactiviteit niet werken en daarnaast ook niet actief zijn als zzp'er (*NotEmp*). De derde groep wordt gevormd door respondenten die als hoofdactiviteit zzp'er zijn, ongeacht wat ze als nevenactiviteit doen (*Self-employed*). De vierde groep zijn respondenten die ongeacht hun hoofdactiviteit er als zzp'er bij werken (*Side-gig*).

Uit figuur 4.8 blijkt dat het aandeel werkenden dat uitsluitend werknemer is, afneemt naarmate het belang van platformwerk stijgt. Tegelijkertijd stijgt in dat geval het aandeel respondenten waarbij het zzp-schap ofwel de hoofd- of nevenactiviteit is. In 2018 is dat aandeel 13 procent voor de niet-platformwerkers en 64 procent voor de respondenten die zich het meest intensief met platformwerk bezighouden. De onderzoekers concluderen dat de meeste platformwerkers een werknemersbaan hebben en platformwerk er als zzp'er bij doen.

Figuur 4.8 Aandeel van de werkenden in 16 EU-landen die mede als zzp'er actief zijn



Bron: Urzi Brancati et al. (2020)

In Nederland geeft twee derde van de platformwerkers aan hun werk via het platform te combineren met ander betaald werk.<sup>63</sup> In driekwart van de gevallen wordt

62 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 50-51.

63 Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*, p. 10.

dit betaalde werk gedaan als werknemer, de rest doet het als zelfstandige. Het grootste deel beschouwt het werk als werknemer of zzp'er als hoofdactiviteit. Het aandeel werkenden dat platformwerk als hun hoofdactiviteit beschouwt, is relatief klein: dat geldt voor 30 procent van de locatiegebonden platformwerkers en 10 procent van de online platformwerkers.

### Contractvormen

Ten aanzien van de arbeidsrechtelijke positie van platformwerkers in Nederland is een van de bevindingen in het SEO-rapport uit 2018<sup>64</sup>, dat platformwerkers in de meeste gevallen (circa 60 procent) als opdrachtnemer (zzp'er) worden beschouwd.<sup>65</sup> Hierbij wordt in formele zin een overeenkomst van opdracht aangegaan met de uiteindelijke afnemer van een dienst of met het platform. Voor circa 15 procent van de platformwerkers in de kluseconomie is een arbeidsovereenkomst beoogd, waarbij de platformwerker werknemer van het platformbedrijf is. Volgens het SEO-rapport is eveneens voor circa 15 procent van de platformwerkers een arbeidsrelatie beoogd<sup>66</sup> onder de voorwaarden van de Regeling Dienstverlening aan Huis.<sup>67</sup> Verder kunnen platformwerkers actief zijn als opdrachtnemer zonder dat zij ondernemer zijn (circa 10 procent).<sup>68</sup>

Bovenstaande constatering in het SEO-rapport zijn gedaan op basis van interviews, een enquête en een aantal focusgroepen met werkers van verschillende platforms.<sup>69</sup> De in het rapport gebezigde formuleringen met betrekking tot de arbeidsrechtelijke positie van platformwerkers zijn behoedzaam. Daarbij speelt een rol dat er discussie is over de vraag of het 'label' opdrachtnemer/zzp'er overeenstemt met de materiële arbeidsrelatie van platformwerkers bij diverse platforms.

Uit het onderzoek dat SEO in 2019 naar platformwerk heeft uitgevoerd blijkt dat van de platformwerkers die een arbeidsovereenkomst hebben met het platform

64 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

65 Het SEO-rapport hanteert de juridische term opdrachtnemers, waar werkers en platforms in het kader van het verrichte onderzoek spreken over zzp'ers, (zelfstandig) ondernemers, zelfstandigen of opdrachtnemers. Toegelicht wordt dat de vraag of de relatie tussen platform en werker daadwerkelijk kwalificeert als opdrachtnemer op basis van de verzamelde en gecombineerde informatie niet te beantwoorden is (p. 42).

66 Hierbij kan worden vermeld dat in dergelijke gevallen het platform niet zelf op deze arbeidsrelatie aanstuurt, maar zich eerder gedraagt als bemiddelaar.

67 Met de Regeling dienstverlening aan huis kan iemand voor maximaal 3 dagen per week in dienst worden genomen voor werk in en om het huis. Het doel van de Regeling is stimulering van de markt voor persoonlijke dienstverlening, door werkgeverslasten te verminderen (geen inhouding loonbelasting, geen sociale premies). De werker valt niet onder de werknemersverzekeringen en loondoorbetaling bij ziekte geldt voor 6 weken. De SER werkt aan een verkenning naar de markt voor persoonlijke dienstverlening waarin deze regeling nader aan de orde komt.

68 Hierbij gaat het om werkers die als opdrachtnemer worden beschouwd en die geen aangifte als ondernemer voor de inkomstenbelasting doen. Inkomsten worden opgegeven als 'resultaat uit overige werkzaamheden.'

69 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 41.

bijna driekwart een contract met een flexibel aantal uren heeft en een op de acht een contract met een vast aantal uren. Daarnaast heeft 8 procent een uitzendovereenkomst.<sup>70</sup>

Figuur 4.9 Contractvorm van overeenkomst tussen werker en platform



Bron: SEO (2020)

Arbeidsrechtelijke status: opdrachtnemer of werknemer?

Er is veel discussie over de arbeidsrechtelijke status van werkers voor werkplatforms. Daarbij gaat het in de kern om de vraag of betrokkene een werknemer is of een opdrachtnemer (het kwalificatievraagstuk).<sup>71</sup>

Zoals eerder in de verkenning aan de orde kwam, is het bedrijfsmodel van diverse werkplatforms ingericht op het werken met opdrachtnemers. Ter verklaring van deze keuze wordt wel gewezen op het klusgerichte karakter van platformwerkzaamheden en de voorkeur van buitenlandse platformbedrijven om in de verschillende landen eenzelfde bedrijfsmodel te hanteren. Bovendien wordt het aanzienlijke kostenverschil tussen zelfstandige arbeid en arbeid in loondienst genoemd als belangrijk motief van platformbedrijven om met opdrachtnemers te werken.<sup>72</sup> Hierdoor is het aantrekkelijk de arbeidsrelatie in de vorm te gieten van een opdrachtovereenkomst. De rol die een platform in de praktijk vervult bij de toedeling en uitvoering van de werkzaamheden, kan vervolgens de vraag oproepen of materieel niet eerder sprake is van werkgeverschap (arbeidsovereenkomst).

70 Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*, p. 27.

71 Zie o.m. Bennaars, H. (2018) Holistische duiding van de arbeidsrelatie maakt het platformeconomie moeilijk. In: *ESB-dossier Digitale platformen*, 20 december 2018.

72 Zie Min. Fin. (2015) *Eindrapport IBO Zelfstandigen zonder personeel*.

De uiteindelijke beoordeling of iemand werknemer of opdrachtnemer is, vindt plaats aan de hand van de toetsing of sprake is van een arbeidsovereenkomst. Daarbij worden de verschillende elementen van de arbeidsovereenkomst, waarvan gezag een van de belangrijkste is, in onderlinge samenhang bekeken (de zogenaamde holistische toetsing). Partijen kunnen niet zelf kiezen welke vorm zij willen, het is vooral de aard van de relatie in de feitelijke praktijk die bepaalt welk arbeidsrechtelijk regime van toepassing is. Dit is van belang, omdat veel platforms aangeven graag met zzp'ers te werken, terwijl deze wens vanuit het arbeidsrecht geen rol speelt.

In het kader van de discussie over de arbeidsrechtelijke status van platformwerkers is ook de *Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi)* van belang. De Waadi bevat regels voor driehoeksrelaties waarbij een arbeidsovereenkomst tot stand komt. Het bevat enerzijds een set regels voor arbeidsbemiddeling (waarbij een intermediair twee partijen bij elkaar brengt en vervolgens uit beeld verdwijnt) en anderzijds een set regels voor het ter beschikking stellen van arbeidskrachten (waarbij er tussen werkende, uitzendbureau en inlener een driehoeksrelatie ontstaat). Er is op gewezen dat het ter beschikking stellen van arbeidskrachten in de Waadi zo ruim is geformuleerd dat ook anderen dan werknemers, onder de werking van de Waadi kunnen vallen. Op basis van onderzoek naar een beperkt aantal platforms bestaat het vermoeden dat meer platforms in strijd met de Waadi handelen.<sup>73</sup>

De discussie over de arbeidsrechtelijke status van platformwerkers kan worden gezien als onderdeel van het bredere zzp-debat.<sup>74</sup> De platformeconomie legt hier als het ware het vergrootglas op. Het antwoord op de vraag of een platformwerker als werknemer of als opdrachtnemer wordt aangemerkt, heeft uiteenlopende implicaties. De kwalificatie van de arbeidsrelatie heeft niet alleen arbeidsrechtelijke gevolgen, maar is ook bepalend voor de toepasselijkheid van de werknemersverzekeringen (werkloosheid, arbeidsongeschiktheid), de Wet minimumloon<sup>75</sup>, de Wet cao, de Wet avv, de WOR en voor het fiscale regime. Dat kan ook het geval zijn voor het verplicht opbouwen van pensioen.<sup>76</sup> In dit verband verdient vermelding dat de Commissie Regulering van werk op 23 januari 2020 haar eindrapport heeft uitgebracht. Het kabinet had deze commissie ingesteld met onder meer de opdracht te onderzoeken of het onderscheid tussen werknemer en opdrachtnemer

---

73 Verhulp, E. (2018) Platformwerkers verdienen meer! Over de toepasselijkheid van de Waadi op platformarbeid. In: *ArbeidsRecht*, 2018/1.

74 Idem.

75 De Wet minimumloon kent ook een regeling voor de opdrachtnemer, niet zijnde een ondernemer.

76 Werknemers bouwen meestal verplicht pensioen op.

leidend moet blijven voor de sociaalrechtelijke bescherming van werkenden.<sup>77</sup> Het rapport bevat bouwstenen voor de verdere discussie over het te voeren beleid en doet aanbevelingen om het onderscheid tussen werknemers en zelfstandigen verder aan te scherpen.

#### Platformspecifieke elementen

In het SEO-rapport wordt geconstateerd dat het bedrijfsmodel, de (juridische) structuur en de feitelijke werkpraktijk van platforms sterk van elkaar verschillen. Het is daardoor niet goed mogelijk om algemene uitspraken te doen over arbeidsrecht, werknemersverzekeringen en fiscaliteit. Voor deze drie terreinen wordt het vraagstuk van de kwalificatie van de arbeidsrelatie bij platformwerk van groot belang geacht.

Bennaars constateert dat diverse platforms die werken met zzp'ers wel bereid zouden zijn hun werkers verzekeringen of scholing te bieden, maar dat zij daarvan afzien omdat het aanbieden van dergelijke voorzieningen kan duiden op een arbeidsovereenkomst.<sup>78</sup> Zij willen elke schijn vermijden dat sprake zou zijn van een arbeidsovereenkomst

Het kwalificatievraagstuk is op zichzelf niet nieuw.<sup>79</sup> Een nieuw element is volgens het SEO-rapport dat het bedrijfsmodel van (veel) platforms grotendeels gebaseerd is op het werken met opdrachtnemers, dat het daar ook op is ingericht en dat de werker de betreffende opdracht eigenlijk niet zelfstandig, dat wil zeggen los van het platform kan verwerven.<sup>80</sup>

Naast het feit dat het contact tussen platform en platformwerker hoofdzakelijk via internetapplicaties plaatsvindt, is een nieuw aspect ook de inzet van algoritmes door platforms als sturingsmechanisme. Zo zijn er bijvoorbeeld algoritmes voor de toedeling van werk, het geven van aanwijzingen, het monitoren van de uitvoering en voor beoordelingen.

---

77 Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*.

78 Bennaars, H. (2018) Holistische duiding van de arbeidsrelatie maakt het platformeconomie moeilijk. In: *ESB-dossier Digitale platformen*, 20 december 2018.

79 Tot 1 mei 2016 bestond de Verklaring Arbeidsrelatie (VAR) die werkenden op hun verzoek vooraf duidelijkheid bood over de kwalificatie van de arbeidsverhouding. De VAR is vervangen door de Wet Deregulering Arbeidsrelatie (Wet DBA). De Wet DBA is echter tijdelijk opgeschort met een moratorium op de handhaving vanwege uitvoeringsproblemen en knelpunten. Het streven is om het handhavingsmoratorium per 1 januari 2021 op te heffen.

80 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 62.

Het bepalen of al dan niet sprake is van een gezagsverhouding (het meest onderscheidende criterium om te bepalen of sprake is van een arbeidsovereenkomst), kan alleen al lastig zijn omdat gezag geen geïsoleerd eenduidig criterium is. Bennaars constateert dat bij platformwerk gezag ook anders wordt uitgeoefend dan bij vast werk. Als voorbeeld noemt zij de bonussen die platformwerkers ontvangen als ze vaak en op de gewenste tijd zijn ingelogd. Een ander voorbeeld betreft rating als een vorm van controle.<sup>81</sup>

Juist bij platforms is aan de orde dat men (op papier) werkzaam is op basis van een opdrachtovereenkomst, waarbij werkenden als het ware ‘ondergeschikt’ zijn aan een ondoorzichtig, zichzelf sturend algoritme. Veel platforms nemen het standpunt in dat zij geen leiding en gezag uitoefenen omdat zij een algoritme ter beschikking stellen waarbij werkenden zelfstandig kunnen kiezen wat zij doen. Volgens het platform is dan ook geen sprake van ondergeschiktheid aan het platformbedrijf dan wel werkgeverschap. Anderzijds kan worden aangevoerd dat in dergelijke situaties sprake is van ‘verschoven gezag’. In de kern gaat het hierbij om de vraag wie eigenaar dan wel verantwoordelijke is voor het algoritme, en of het algoritme meetelt als onderdeel van gezag en daarom moet worden betrokken bij de beoordeling van de arbeidsrelatie.

De hierboven geschetste ontwikkelingen bemoeilijken in veel gevallen het zicht op de aard van de arbeidsrelatie bij platformwerk.

#### Rechtszaken in verband met platformwerk

De afgelopen tijd zijn verschillende rechtszaken gevoerd in verband met platformwerk, onder andere over de kwalificatie van de arbeidsrelatie van platformwerkers en daaraan verbonden gevolgen. Ook over de vraag of de werkingsfeer van een cao zich kan uitstrekken tot (onderdelen van) een platformbedrijf is er jurisprudentie. Onderstaand kader bevat een weergave van een aantal recente zaken.

---

81 Bennaars, H. (2018) Holistische duiding van de arbeidsrelatie maakt het platformeconomie moeilijk. In: *ESB-dossier Digitale platformen*, 20 december 2018.



## Recente jurisprudentie platformwerk

### Kwalificatie arbeidsrelatie

#### *Platformwerker/Deliveroo (23 juli 2018)*

Deliveroo biedt een digitaal platform aan waarop onafhankelijke restaurants via een bestel- en betaalsysteem aan klanten worden gekoppeld. In de beginperiode werkten de maaltijdbezorgers op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Op 1 november 2017 kondigde Deliveroo aan bestaande tijdelijke arbeidsovereenkomsten niet meer te verlengen. Het bedrijf bood bezorgers bij het aflopen van hun arbeidscontract aan om voortaan als zelfstandige te komen werken. De bezorger in kwestie accepteerde dat zzp-contract, maar was het er eigenlijk niet mee eens. Hij wilde dat de rechter zou bepalen dat hij nog steeds bij Deliveroo in loondienst was. De kantonrechter oordeelt in dit specifieke geval dat de overeenkomst die de bezorger sloot met Deliveroo geen arbeidscontract is. Volgens de kantonrechter was het duidelijk dat de overeenkomst was bedoeld als zzp-contract. Ook uit de wijze van werken daarna blijkt niet dat er sprake was van loondienst.

#### *FNV/Deliveroo (15 januari 2019)*

Vanaf begin 2018 werden arbeidsovereenkomsten met platformwerkers dus niet meer verlengd en wie voor Deliveroo wilde (blijven) werken kon de werkzaamheden als zelfstandige verrichten (opdrachtovereenkomst). In de door de FNV aangespannen zaak oordeelde de kantonrechter dat de rechtsverhouding tussen Deliveroo en zijn bezorgers, in afwijking van het schriftelijke contract, is aan te merken als een arbeidsovereenkomst. De rechter oordeelde dat bezorgers niet vrij zijn om te kiezen wanneer ze werken en werk te weigeren, gezag ontvangen (prikkel om zoveel en zo goed mogelijk te presteren) en dat ondanks de mogelijkheid zich te laten vervangen Deliveroo daarin beslissend is. Andere aspecten die de rechter heeft beoordeeld, zijn de beloning, eigen materialen, overige rechten en verplichtingen en zelfstandigheid in de uitoefening van een bedrijf. Ook hechtte de rechter waarde aan het soort werk, namelijk dat dit eenvoudig ongeschoold standaardwerk is, waar weinig aanwijzingen voor nodig zijn.

In deze uitspraak overwoog de rechter dat de vraag of er sprake is van een arbeidsovereenkomst een grote groep werkenden raakt en ook een algemeen belang dient. Refererend aan de uitspraak van 23 juli 2018 wees de rechter verder op de snelle ontwikkeling van de platformeconomie en de rechtsontwikkeling die hiermee gepaard gaat. Tegen de uitspraak loopt hoger beroep.

*Werkingsfeer cao – FNV/Deliveroo (15 januari 2019)*

In deze zaak ging het om de vraag of Deliveroo als onderneming onder de werkingssfeer van de cao Beroepsgoederenvervoer valt. De rechtbank heeft geoordeeld dat het onderdeel van de bedrijfsvoering van Deliveroo inhoudende het bezorgen van maaltijden, inderdaad onder de werkingssfeerbepaling van genoemde cao valt.

*Leaseovereenkomst VOF – Uber-chauffeur (5 februari 2019)*

In deze zaak vorderde een vennootschap onder firma die auto's verhuurt om daarmee als Uber-chauffeur werkzaam te zijn de leasetermijnen van een platformwerker nadat deze als gevolg van de invordering van zijn rijbewijs niet meer als Uber-chauffeur kon werken.

De rechter stelde vast dat de overeenkomst die partijen hadden gesloten, naast aspecten met betrekking tot de lease van een auto, ook kenmerken heeft van een arbeidsovereenkomst. De overeenkomst heeft daarmee een gemengd karakter. De rechter wees de vordering toe en veroordeelde de Uber-chauffeur, ondanks het gemengde karakter van de overeenkomst, tot het betalen van de niet betaalde leasetermijnen.

*Werkingsfeer bedrijfstakpensioenfonds – Bpf Beroepsvervoer over de weg/Deliveroo (27 augustus 2019)*

Volgens het pensioenfonds valt Deliveroo onder de werkingssfeer van het fonds: bezorgers van het bedrijf vervoeren tegen een vergoeding goederen (maaltijden) over de weg en deze werkzaamheden vormen de kern van de onderneming. Volgens Deliveroo is niet het bezorgen van maaltijden, maar het bieden van een online platform voor restaurants de kernactiviteit. Deliveroo beschouwt zichzelf niet als een bezorgdienst, maar als een technologiebedrijf.

De kantonrechter oordeelt dat het bezorgen van maaltijden de kernactiviteit van Deliveroo is en concludeert dat Deliveroo verplicht is pensioenpremie te betalen voor alle medewerkers – bezorgers en kantoorpersoneel – met een arbeidsovereenkomst.

*Arbeidsbemiddeling – FNV/Helpling (1 juli 2019)*

Tussen Helpling en personen die via dit online platform schoonmaakwerk verrichten, is geen sprake van een arbeids- of uitzendovereenkomst – aldus de rechtbank. Helpling kan daarom ook niet worden verplicht om de schoonmaak-cao toe te passen. Wel is er sprake van arbeidsbemiddeling. Daarom mag Helpling niet langer een vergoeding vragen van schoonmakers die de site gebruiken. Ingevolge de Regeling dienstverlening aan huis is er een arbeidsovereenkomst tussen de schoonmaker en de klant. Tegen de uitspraak loopt hoger beroep.

### *Werkingsfeer cao – FNV/Picnic (3 december 2019)*

Picnic is een onderneming waar de consument online boodschappen kan bestellen. De Picnic-organisatie bestaat uit meerdere vennootschappen. Die vennootschappen verrichten verschillende activiteiten. FNV voert aan dat alle Picnic-vennootschappen of een deel daarvan onder de cao voor het levensmiddelenbedrijf vallen. De kantonrechter oordeelt dat alleen de Picnic-vennootschap die een onlinesupermarkt exploiteert, Picnic B.V, onder de werkingsfeer valt van de cao voor het levensmiddelenbedrijf. Op grond van deze uitleg van de cao heeft de kantonrechter beslist dat andere Picnic-vennootschappen, die zich bezighouden met bijvoorbeeld opslag, distributie of softwareontwikkeling, niet onder die cao vallen.\*

### *Prejudiciële vragen ten aanzien van werknemerschap in de Arbeidstijdenrichtlijn (22 april 2020)*

Yodel is een Brits postbezorgbedrijf. Een van de pakketbezorgers – die volgens Yodel werkzaam is als zelfstandige – stelt zich op het standpunt dat hij werknemer is in de zin van de Arbeidstijdenrichtlijn. De Engelse rechter oordeelt dat er naar Engels recht geen sprake is van werknemerschap, maar vraagt het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ EU) om in een prejudiciële uitspraak de vraag te beantwoorden of het Engelse recht in deze verenigbaar is met de Arbeidstijdenrichtlijn. Bij de beantwoording van deze vraag verwijst het HvJ EU naar het arrest FNV KIEM, waarin het HvJ EU vaststelt dat het voor het bestaan van een arbeidsovereenkomst essentieel is dat de werkende gedurende een zekere tijd in gezagsverhouding arbeid verricht en dat het al dan niet bestaan van zo'n gezagsverhouding afhankelijk is van alle omstandigheden van het geval. Het HvJ EU oordeelt dat een gezagsverhouding minder snel kan worden aangenomen als de werkende zelfstandig kan beslissen over tijd, plaats en werkwijze. In deze zaak gaat het om een pakketbezorger die voor het bezorgen van pakketten gebruik maakt van eigen voertuig en telefoon en (in grote mate) zelf de tijdstippen van het bezorgen van pakketten bepaalt. De bezorger mag zichzelf laten vervangen door een ander, mag ook voor concurrenten werkzaamheden verrichten en is niet verplicht om werk aan te nemen. Het HvJ EU concludeert dat geen sprake is van 'werknemerschap' in de zin van de Arbeidstijdenrichtlijn, indien personen (i) geen persoonlijke arbeid hoeven te verrichten (en zich mogen laten vervangen door subcontractors), (ii) de vrijheid hebben werk te weigeren, (iii) voor concurrenten mogen werken, en (iv) de werktijden en volgorde van werk zelf mogen bepalen. Wel stelt het HvJ EU hierbij de voorwaarden dat er ten eerste geen sprake is van fictieve onafhankelijkheid en ten tweede dat er geen sprake is van ondergeschiktheid. Vervolgens is het aan de nationale rechter om aan de hand van alle omstandigheden van het geval te bepalen of er al dan niet sprake is van werknemerschap.

\* Picnic heeft onlangs met vakbond De Unie afspraken gemaakt over een eigen cao voor zijn 4.000 werknemers in de distributiecentra.

De uitspraak van januari 2019 inzake het maaltijdbezorgingsplatform Deliveroo laat ook zien dat het contract van platformwerkers niet zonder meer bepalend is voor de kwalificatie van de arbeidsrelatie, maar dat de feitelijke omstandigheden doorslaggevend zijn.<sup>82</sup> In deze uitspraak overwoog de rechter ook dat de vraag of sprake is van een arbeidsovereenkomst, een grote groep werkenden raakt en ook een algemeen belang dient. Naar aanleiding van deze uitspraak heeft de minister van SZW in een brief aan de Tweede Kamer onder meer laten weten het wenselijk te vinden dat er meer helderheid komt over de kwalificatie van de arbeidsrelatie in de platformeconomie. Het kwalificatievraagstuk van de platforms laat zich volgens de minister niet eenvoudig duiden: de manier waarop werk is georganiseerd door platforms loopt sterk uiteen.<sup>83</sup> Vanuit de vakbeweging is herhaaldelijk aangedrongen op handhaving door de Belastingdienst met betrekking tot schijnzelfstandigheid bij platformwerk.

Tot slot zij vermeld dat Californië, een staat waar veel grote techplatforms zijn ontstaan, in 2019 een wet heeft aangenomen (California Assembly Bill 5, A.B. 5) die platforms verplicht om mensen die hun werk uitvoeren, in dienst te nemen. Er wordt uitgegaan van een ‘werknemer, tenzij-benadering’, waarbij het aan het platform is om te bewijzen dat er sprake is van zelfstandigen. Dit kan door aan te tonen dat de activiteiten niet in de kern van de onderneming plaatsvinden, er geen gezag wordt uitgeoefend en de zelfstandige gewoonlijk op onafhankelijke basis soortgelijke activiteiten uitvoert. De wet moet ervoor zorgen dat platforms als Uber, Lyft en Doordash de aanbieders op het platform als werknemer in dienst nemen. In reactie op deze wetgeving experimenteert Uber inmiddels met onderhandelingsvrijheid voor taxichauffeurs.

### Sociale zekerheid

De kwalificatie van de arbeidsrelatie is bepalend voor het recht op een uitkering in geval van werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid en voor pensioenopbouw. De werknemersverzekeringen zijn gekoppeld aan de arbeidsovereenkomst, zelfstandigen vallen er in de regel niet onder en dragen er ook niet via premieheffing aan bij. Dat betekent dat platformwerkers die door het platformbedrijf als zzp’er worden beschouwd, er op papier geen beroep op kunnen doen. De meeste zzp’ers zijn ook zelf verantwoordelijk voor pensioenopbouw.

---

82 Dat de eerdere uitspraak van 23 juli 2018 is meegenomen in de afweging, blijkt ook uit de toelichting op rechtspraak.nl. Deze vermeldt dat in de eerdere zaak de kantonrechter oordeelde op basis van de schriftelijke overeenkomst tussen partijen dat de bezorger niet in loondienst van het bedrijf was. In de latere zaak is de tekst van de schriftelijke overeenkomst wel meegenomen, maar is daarnaast meer diepgaand gekeken naar hoe partijen aan die overeenkomst in de praktijk invulling hebben gegeven.

83 Min. SZW (12 februari 2019) *Kamerbrief implicatiesuitspraak rechtbank inzake FNV en Deliveroo*.

Zzp'ers kunnen zich in principe aansluiten bij een broodfonds om inkomensverlies in geval van ziekte op te vangen. Daarnaast kunnen ze zich privaat verzekeren tegen het risico op arbeidsongeschiktheid. Het grootste deel doet dat echter niet vanwege de kosten en/of polisvoorwaarden of omdat zij verzekering niet nodig achten (bijvoorbeeld als ze het financiële risico zelf kunnen dragen, er een partner is of als de zzp'er ook een baan heeft als werknemer).<sup>84</sup> Vier op de tien zzp'ers heeft geen enkele voorziening getroffen als zij arbeidsongeschikt zouden worden en slechts een op de vijf heeft een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten.<sup>85</sup> Op 3 maart 2020 heeft de Stichting van de Arbeid een voorstel gedaan voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen.<sup>86</sup>

De meeste zzp'ers zijn niet verplicht om aanvullend pensioen op te bouwen. Een kwart van de zzp'ers heeft naar eigen zeggen geen pensioenvoorziening.<sup>87</sup> Degenen die wel voorzieningen hebben getroffen doen dat voornamelijk door te sparen of te beleggen, of door te investeren in hun eigen woning, waar ze op latere leeftijd van hopen te profiteren. Verder is een deel aangesloten bij een pensioenfonds, omdat ze ook een werknemersbaan hebben (gehad) of onder een verplichte regeling vallen die ook voor zzp'ers geldt.

Als de platformeconomie blijft groeien en de trend doorzet dat veel platformwerkers als zzp'er worden ingezet, dan kan dit op den duur een negatieve impact hebben op de houdbaarheid en het draagvlak voor het sociale zekerheids- en pensioenstelsel, zeker als zzp'ers hier voor hun inkomen afhankelijk van zijn.<sup>88</sup> Bovendien zullen zzp'ers zonder vangnet dan sneller moeten terugvallen op inkomensregelingen die door alle belastingbetalers worden opgebracht, zoals onlangs tijdens de coronacrisis al gebleken is.

### Belastingen en premies

Werken in de platformeconomie kan tot extra belastinginkomsten leiden als werk dat eerst zwart werd gedaan, via een platform 'gewit' wordt. Dit geldt bijvoorbeeld voor werken in de horeca, in de bouw of in de persoonlijke dienstverlening waar relatief vaak zwart wordt gewerkt. Het leidt echter alleen tot meer belastinginkomsten als deze inkomsten worden doorgegeven aan de Belastingdienst. Overigens kan platformwerk ook tot minder belasting- en premie-inkomsten leiden als werk dat

---

84 CBS (2020) *Hebben zzp'ers een voorziening voor arbeidsongeschiktheid of pensioen?*

85 CBS (2019) *4 op 10 zzp'ers geen voorziening arbeidsongeschiktheid.*

86 Stichting van de Arbeid (2020) *Keuze voor zekerheid. Zelfstandigen standaard verzekerd tegen inkomensverlies door langdurige arbeidsongeschiktheid.*

87 CBS (11 juli 2017) *Kwart zzp'ers heeft geen pensioenvoorziening.*

88 Hoekstra, R.F. (2019) *Naar een normalisering van platformwerk?*

voorheen in loondienstverband werd gedaan nu via een platform in een zzp-constructie wordt verricht.

Van de platformwerkers zegt 60 procent hun inkomsten uit platformwerk op te geven aan de Belastingdienst.<sup>89</sup> Zij zeggen dit vaak op te geven als loon, hoewel slechts in beperkte mate sprake is van een formele arbeidsovereenkomst. Platformwerkers die hun inkomsten niet opgeven zeggen vaak dat zij dat niet doen omdat er volgens hen al loonbelasting is ingehouden.

### Verzekeringen

Voor werkenden is het van belang om verzekerd te zijn voor het geval ze een ongeluk tijdens het werk krijgen of schade tijdens het werk veroorzaken. Platformwerkers die in loondienst werken zijn over het algemeen hiervoor via hun werkgever verzekerd, maar platformwerkers die als zelfstandige worden beschouwd dienen hiervoor in principe zelf te zorgen. SEO merkt hierover op dat platforms in beginsel geneigd zijn aansprakelijkheidsverzekeringen voor werkers die via het platform werken af te sluiten, maar daartoe meestal niet overgaan omdat dat een indicator op zou leveren voor werkgeverschap.<sup>90</sup>

Ruim de helft van de locatiegebonden platformwerkers in Nederland zegt dat ze voor hun werk een verzekering voor dergelijke calamiteiten hebben, hetzij via het platform of zelf afgesloten.<sup>91</sup> De rest is niet verzekerd of weet het niet. De verzekeringsgraad is relatief het hoogst bij platformwerkers die vervoers- en bezorgdiensten leveren en het laagst bij mensen die microklussen uitvoeren. Bij onlinewerkers is de verzekeringsgraad zeer laag, mogelijk gezien de aard van de werkzaamheden en omdat het werk vanuit huis kan worden gedaan.<sup>92</sup>

### Beloning

De kwalificatie van de arbeidsrelatie is van doorslaggevend belang voor de regels ten aanzien van de beloning van een platformwerker. Als het om een arbeidsovereenkomst of uitzendovereenkomst gaat, dan is het platformbedrijf onder meer gebonden aan de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML), de Waadi en aan een eventuele toepasselijke cao en pensioenregeling. De WML is ook van toepassing op mensen die op basis van een opdrachtovereenkomst werken en niet willen of kunnen voldoen aan de voorwaarden voor zelfstandig ondernemerschap.<sup>93</sup>

89 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 46.

90 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. viii.

91 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland* en Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

92 Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

Als er sprake is van zelfstandig ondernemerschap in fiscale zin ('fiscaal ondernemerschap') dan gelden deze wettelijke regelingen niet en hangt de hoogte van het tarief af van de onderhandelingsmacht van de werkende en de manier waarop het platform is ingericht. In dat geval kan wel een beroep worden gedaan op de fiscale ondernemersfaciliteiten. Wel kunnen in dat geval, als hierover in de cao afspraken zijn gemaakt, bepaalde cao-bepalingen van toepassing zijn als de zelfstandige zij-aan-zij werkt met werknemers in een bedrijf.<sup>94</sup> Uit de bespreking van de arbeidsrelatie in de vorige paragraaf blijkt dat platformbedrijven in Nederland hun platformwerkers in de meeste gevallen als zzp'er beschouwen. Over de vraag of dat terecht is, zijn en worden verschillende rechtszaken gevoerd.

Of de platformwerker werkt op basis van een arbeidsovereenkomst of een overeenkomst van opdracht, heeft belangrijke financiële implicaties.<sup>95</sup> Een zzp'er moet de kosten voor bedrijfsmiddelen die nodig zijn voor de uitoefening van het werk meestal zelf betalen, terwijl een werkgever dergelijke middelen beschikbaar stelt of de werknemer hiervoor een vergoeding geeft. Verder moeten zzp'ers, zoals hierboven besproken, zelf de kosten betalen van scholing, verzekeringen en pensioenopbouw, geld reserveren voor vakantiedagen, acquisitie, leegloop of ziekte en zelf belastingen en premies afdragen, waar werkgevers een groot deel van deze kosten voor hun werknemers betalen en belasting en premies voor hun werknemers afdragen. Ook lopen zzp'ers het risico dat zij geen vergoeding van hun werk ontvangen als de opdrachtgever niet tevreden is over het resultaat, terwijl werknemers meestal alleen een inspanningsverplichting hebben. Bij een vergelijking tussen uurloon en uurtarief is het van belang om rekening te houden met deze verschillen tussen werknemer en zzp'er. Een werknemer houdt daarom een groter deel van zijn uurloon over aan besteedbaar inkomen dan een zzp'er met een vergelijkbaar uurtarief. Zo heeft het ministerie van SZW berekend dat een uurtarief van 25,20 euro exclusief btw (prijspeil 2019) is te beschouwen als gelijkwaardig aan het netto-WML en dat een uurtarief van 16 euro exclusief btw als gelijkwaardig valt te beschouwen aan het sociaal minimum (bijstand niveau)<sup>96</sup>.

Zoals in hoofdstuk 3 is aangegeven wordt de hoogte van het uur- of klustarief bij platforms in grote lijnen op een van de volgende manieren bepaald:<sup>97</sup>

---

93 [https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33623\\_van\\_toepassing\\_verklaring](https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33623_van_toepassing_verklaring). De regeling geldt ook voor mensen die op basis van een andere overeenkomst werken, zoals een aanneem-, uitgifte-, of vervoersovereenkomst. Gastouders die in hun eigen huis kinderen opvangen zijn uitgezonderd van de regeling.

94 ACM (2019) *Leidraad Tariefafspraken zzp'ers*.

95 Hoekstra, R.F. (2019) *Naar een normalisering van platformwerk?*

96 Min. SZW (2019) *Voortgang uitwerking maatregelen als zelfstandigen*.

97 Ter Weel, B. et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 54.

- Het platform stelt het tarief voor de platformwerker vast. Dit komt bijvoorbeeld voor bij vervoers- en bezorgdiensten en microtaken.
- De uiteindelijke afnemer van de dienst stelt het tarief vast. Dit komt in Nederland bijvoorbeeld voor in de horeca.
- De platformwerker bepaalt het tarief. In deze situatie komt de uiteindelijke vergoeding tot stand op basis van onderhandeling tussen de werker en de uiteindelijke afnemer van de dienst. Dit komt in Nederland bijvoorbeeld voor bij klussen in en rond het huis.

Uit de JRC-studie blijkt dat bijna 70 procent van de platformwerkers in de 16 onderzochte EU-landen per afgeronde opdracht wordt betaald, een kwart op basis van bestede tijd en ruim 5 procent op basis van een vaste vergoeding per dag, week of maand.<sup>98</sup>

Florissen en Mandl stellen dat projectgebonden werkzaamheden en locatiegebonden diensten vaak tegen een prijs betaald worden die overeenkomt met hun productiviteit. De inkomsten daaruit kunnen wel laag zijn door het onregelmatige karakter van platformwerk en de wachttijd tussen opdrachten.<sup>99</sup>

Op platforms die onlinetaken aanbieden is er vaak internationaal sterke concurrentie tussen werkenden waardoor de vergoedingen sterk onder druk staan, vooral als het om laaggeschoolde taken gaat. De verdiensten voor dat type werk zijn over het algemeen zeer laag, zoals tabel 4.2 laat zien en vaak duren de taken erg kort. Tegelijkertijd zijn werkers relatief veel onbetaalde tijd kwijt om nieuwe taken te verwerven.

Werkers met een hoog en/of gespecialiseerd beroeps- en opleidingsniveau kunnen via platforms soms meer per uur verdienen dan werkers in loondienst. Daarbij duren hun werkzaamheden ook gemiddeld langer dan taken van platformwerkers met een laag vaardigheidsniveau, waardoor het inkomen per uur ook hoger uitvalt. Hierbij past wel bovengenoemde kanttekening dat zzp'ers nog te maken hebben met bedrijfskosten en reserveringen, waardoor het besteedbare deel van het inkomen mogelijk ook lager uit kan vallen dan dat van werknemers die hetzelfde werk in loondienst doen.

---

98 Zie Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 35.

99 Florisson, R. & I. Mandl (2018) *Platform work: Types and implications for work and employment*.



Tabel 4.2 Internationaal overzicht van inkomsten van platformwerkers

Type platformwerk	Land(en)	Jaar	Inkomen uit platformwerk	Beloning per uur
<b>Overzicht op basis van Florisson &amp; Mandl (2018)*</b>				
Upwork	VS	2014		Gem. € 13,64 (software) Gem. € 6,82 (schrijven en vertalen) Gem. € 3,41 (administratie) Gem. € 4,26 (sales en marketing)
Taskrabbit	VS	Onbekend	Gem. € 48/klus	Minimaal € 10,90
Microtaken (<10 uur/week)	Duitsland	2015	Gem. € 144/maand	
Design taken (gem. 30 uur/week)	Duitsland	2015	Gem. € 660/maand	Gem. € 7,30
CoContest	Italië	2015		Gem. € 9,30; € 3,50 (incl. € 0 beloning)
Cocentest	Servië	2015		Gem. € 10,30; € 5,70 (incl. € 0 beloning)
Uber	VS	2015		Gem. € 17,20
Listminut	België	2013-2015		Gem. € 15,40
Crowdfower		2015		Gem. € 1,60
MTurk	VS	2015		Gem. € 5,10
MTurk	India	2015		Gem. € 2,90
Platformwerkers algemeen	Engeland	2017	Gem. € 6.400/jaar Med. € 427/jaar	25% < € 8,55 (WML) 14% > € 14,82
Uber- en Lyft-chauffeurs	VS	2017		Med. \$ 3,37 bruto; 74% < WML; 30% maakt verlies
<b>Berg et al. (2018)**</b>				
Alle crowdwork platforms		2017		Gem. \$ 3,31; Med. \$ 2,16
MTurk	VS	2017		Gem. \$ 6,54; Med. \$ 5,63
MTurk	India	2017		Gem. \$ 2,53; Med. \$ 1,67
CrowdFlower		2017		Gem. \$ 1,95; Med. \$ 1,11
Prolific		2017		Gem. \$ 4,26; Med. \$ 3,56
Microworkers		2017		Gem. \$ 2,15; Med. \$ 1,01
<b>JPMorgan Chase (2018)***</b>				
Transport	VS	2018	Gem. \$ 783/maand	
Niet-transport	VS	2018	Gem. \$ 741/maand	
<b>Urzi Brancati et al. (2020)****</b>				
Administratie en data-invoer	EU	2018		Gem. € 13,40
Professionele taken	EU	2018		Gem. € 14,10
Creatief en multimedia	EU	2018		Gem. € 14,50
Sales	EU	2018		Gem. € 13,90
Software en IT	EU	2018		Gem. € 23,10
Schrijf- en vertaalwerk	EU	2018		Gem. € 9,00
Microtaken	EU	2018		Gem. € 6,60
Interactieve taken	EU	2018		Gem. € 16,10
Vervoer	EU	2018		Gem. € 8,70
Andere locatiegebonden taken	EU	2018		Gem. € 12,10
* Florisson, R. & I. Mandl (2018) <i>Platform work: Types and implications for work and employment</i> .				
** Berg et al. (2018) <i>Digital labour platforms and the future of work</i> .				
*** JPMorgan Chase Institute (2018) <i>The online platform economy in 2018</i> .				
**** Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) <i>New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey</i> , p. 38.				

Type platformwerk	Land(en)	Jaar	Inkomen uit platformwerk	Beloning per uur
SEO (2018)*				
Locatiegebonden platformwerk	Nederland	2017	Gem. € 787/maand Med. € 300/maand	Bruto € 15; 25% < WML
Personenvervoer	Nederland	2017	Gem. € 1.000/maand Med. € 500/maand	
Maaltijdbezorgers	Nederland	2017	Gem. € 800/maand Med. € 300/maand	Bruto € 6 per bezorging
Huishoudelijke dienstverlening	Nederland	2017	Gem. € 400/maand Med. € 150/maand	
Microkussen (foto's maken)	Nederland	2017	Gem. € 700/maand Med. € 150/maand	
Vakmensen		2017	Gem. € 1.000/klus	
SEO (2020)**				
Locatiegebonden platformwerk	Nederland	2019	Gem. € 646/maand	Bruto € 15; 25% < WML
Personenvervoer	Nederland	2019	Gem. € 938/maand	
Bezorgen	Nederland	2019	Gem. € 712/maand	
Huishoudelijke dienstverlening	Nederland	2019	Gem. € 546/maand	
Professionele dienstverlening	Nederland	2019	Gem. € 477/maand	
Online platformwerk	Nederland	2019	Gem. € 648/maand	Bruto € 25
Onlineonderzoek	Nederland	2019	Gem. € 563/maand	
Gegevens verzamelen, verifiëren en transcriberen	Nederland	2019	Gem. € 417/maand	
Onlinecontentcreatie	Nederland	2019	Gem. € 861/maand	
* Ter Weel, B. et al. (2018) <i>De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland</i> .				
** Ter Weel, B. et al. (2020) <i>Meting kluseconomie</i> .				

Uit tabel 4.2 blijkt dat werkkenden in Nederland met locatiegebonden platformwerk gemiddeld bruto 787 euro per maand aan inkomsten hebben via het platform waarvoor ze het meest actief zijn en dat komt neer op gemiddeld 15 euro bruto per uur (inclusief onbetaalde tijd). Een kwart van de platformwerkers ontvangt maximaal 8 euro bruto per uur, wat lager ligt dan het wettelijk minimumloon in dat jaar en een kwart krijgt minimaal 19 euro bruto per uur. In 2019 zijn de inkomsten uit locatiegebonden platformwerk minder (gemiddeld bruto 646 euro per maand), maar ligt de gemiddelde vergoeding per uur met 15 euro op hetzelfde niveau als in 2017.<sup>100</sup> Ook hier hoort de kanttekening dat platformwerkers die als zzp'er worden ingezet hiervan nog hun bedrijfskosten en reserveringen voor sociale risico's moeten betalen.

<sup>100</sup> Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

Platformwerkers die personen vervoeren verdienen bruto per maand gemiddeld het meest (zij werken gemiddeld ook meer) maar hebben ook relatief veel onkosten. Platformwerkers in de huishoudelijke of professionele dienstverlening verdienen bruto gemiddeld het minst per maand, maar bij deze laatste groepen is er grote variatie in de hoogte van de inkomens. Online platformwerkers verdienen via het platform waarvoor ze het meest actief zijn in 2019 bruto per maand evenveel als locatiegebonden platformwerkers, maar omdat ze minder uur per week werken ligt hun vergoeding per uur hoger (bruto 25 euro per uur). Vooral ontwerpers van websites en logo's en vertalers verdienen per maand relatief veel, maar zij werken ook meer. Ook werkers die voor meerdere platforms werken, verdienen gemiddeld meer. Als zij op locatie werken verdienen ze gemiddeld 1.000 euro bruto per maand en als ze online werken is dat gemiddeld 861 bruto euro per maand. In al deze gevallen geldt dat zzp'ers hiervan ook nog hun eerdergenoemde kosten en reserveringen moeten betalen.

#### Aandeel platformwerk in inkomen

Het inkomen uit platformwerk is meestal een aanvulling op andere inkomstenbronnen.<sup>101</sup> Slechts een op de 10 platformwerkers in de 16 onderzochte EU-landen verdient minimaal de helft van het inkomen met platformwerk.<sup>102</sup> In het onderzoek van SEO zegt twee derde van de platformwerkers dat zij naast platformwerk nog ander betaald werk hebben. Het merendeel geeft aan minder dan 25 procent van het inkomen uit werk via platforms te verdienen, hoewel er ook een groep is die zegt dat dit de enige inkomstenbron uit betaald werk is.<sup>103</sup>

Figuur 4.10 geeft een beeld van de inkomensverdeling bij platformwerkers in de 16 Europese landen. Vergeleken met de inkomensverdeling van niet-platformwerkers, valt op dat met name de groep *marginal platformworkers*<sup>104</sup> oververtegenwoordigd is in laagste percentielen, maar dat naarmate werkenden qua tijd en inkomsten meer via platforms werken het aandeel platformwerkers met hoge inkomens toeneemt. Volgens de onderzoekers komt dat overigens ook door een oververtegenwoordiging in de steekproef van werkenden die als hoofdactiviteit via platforms professionele werkzaamheden uitvoeren.

---

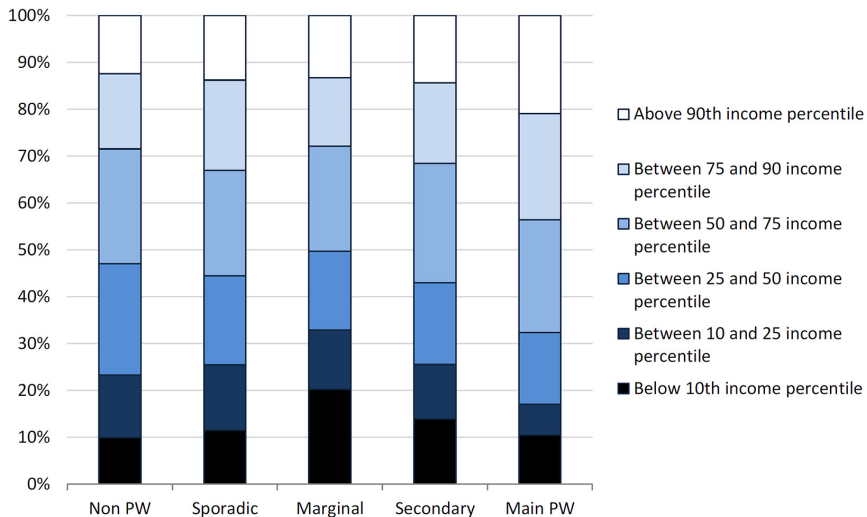
101 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 40.

102 Idem, p. 16.

103 Ter Weel, B. et al. (2020) *Meting kluseconomie*.

104 Zie voor de definitie: voetnoot figuur 4.1 Aandeel van platformwerk in 16 EU-lidstaten in 2017 en 2018.

Figuur 4.10 Verdeling van alle bronnen van persoonlijk inkomen van platformwerkers



Bron: Urzi Brancati et al. (2020)

### Arbeidstijden

Zoals uit paragraaf 4.2 blijkt, verricht een significant deel van de platformwerkers deze arbeid naast een ‘reguliere’ baan. Dit kan voor sommige platformwerkers leiden tot excessief lange werktijden die een risico voor de gezondheid met zich meebrengen. Zo maken werkenden die regelmatig via platforms werken twee keer zo vaak werkweken van meer dan 60 uur als niet-platformwerkers.<sup>105</sup> Het wordt in sommige gevallen door het platformbedrijf gestimuleerd om veel uren te maken door middel van berichtjes via de website of de app.<sup>106</sup>

Behalve dat sommige platformwerkers veel uren werken, werken platformwerkers ook vaak op onregelmatige tijden. Zo zegt bijna drie kwart van de Europese platformwerkers dat zij (ook) in de weekenden via een platform werken en twee derde dat zij dat (ook) ’s nachts doen.<sup>107</sup> Dit beeld is in overeenstemming met onderzoek van de ILO naar platformwerkers die onlinemicrotaken uitvoeren: een derde werkt zeven dagen in de week, meer dan 40 procent werkt regelmatig ’s nachts en twee derde regelmatig ’s avonds. Deze werktijden hebben enerzijds te maken met de tijd-

105 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 42-43.

106 Hoekstra, R.F. (2019) *Naar een normalisering van platformwerk?*, p. 35 e.v.

107 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 44.

stippen waarop de microtaken worden aangeboden (vanwege verschillen in tijd-zones) en vanwege andere verplichtingen.<sup>108</sup> TNO constateert dat ook voor Nederland geldt dat platform-zzp'ers vaker aangeven ook 's nachts en in het weekend te werken.<sup>109</sup>

### Scholing en ontwikkeling

Er is weinig onderzoek gedaan naar de vraag in hoeverre platforms scholing en ontwikkeling van hun platformwerkers stimuleren. Experts signaleren op dit gebied echter verschillende risico's:<sup>110</sup>

- Sommige werkplatforms richten zich op microtaken, waarbij banen en opdrachten in kleine taken worden opgeknipt. Dit zijn taken waar weinig scholing voor nodig is en waarbij via het platform een match wordt gemaakt tussen taak en platformwerker op basis van vaardigheden die de werker al goed beheerst. Hierdoor bestaat het risico dat er weinig uitdaging overblijft voor de platformwerkers die deze taken verrichten en dat dit type werk weinig informele ontwikkeling oplevert.
- Vanwege de vaak vluchtige arbeidsrelaties van platformbedrijven met platformwerkers en een gebrek aan onderlinge binding tussen platformwerkers, is het lastig om kennis op te bouwen en te borgen en platformwerkers te benutten voor innovaties.
- Platformbedrijven investeren meestal niet in scholing en ontwikkeling. Dat hangt meestal samen met de vluchtige arbeidsrelaties en/of krappe marges. De vrees om als werkgever te worden gezien, kan platforms die deze intentie wel hebben weerhouden van het aanbieden van scholing of opleiding. De verantwoordelijkheid voor scholing en ontwikkeling komt daarmee bij de platformwerker te liggen.

Hoewel platformbedrijven terughoudend zijn in het aanbieden van scholingsactiviteiten aan hun werkers, zijn sommige wel actief op dit gebied. Buitenlandse platformbedrijven als *Upwork*, *people per hour*, *Samasource* en *CloudFactory* bieden hun werkers de mogelijkheid om vaardigheden te certificeren of om in hun digitale omgeving bepaalde (technische) vaardigheden te verbeteren die nodig zijn om aan de slag te kunnen op het platform of om een zo goed mogelijke dienstverlening te leveren.<sup>111</sup>

---

108 Berg, J. et al. (2018) *Digital labour platforms and the future of work*.

109 SER (2019) *Verkenning diversiteit arbeidsrelaties en arbeidsomstandigheden*.

110 Verbiest, S.E. et al. (2019) *De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning*.

111 Zie bijv. Lehdonvirta, V. et al. (2019) *Literature review: skills formation and skills matching in online platform work* en Kuek, S.C. et al. (2015) *The global opportunity in online outsourcing*.

## Scholing en ontwikkeling bij platformbedrijven in Nederland

Ook sommige platformbedrijven die in Nederland actief zijn bieden hun werkers (soms verplichte) cursussen aan. Deze cursussen zijn meestal gericht op de uitoefening van hun taken. Alle maaltijdbezorgers die voor *Thuisbezorgd.nl* werken worden bijvoorbeeld geacht medio 2020 een training te volgen gericht op verkeersveiligheid. Het platform *Deliveroo* biedt bezorgers de mogelijkheid om (video)trainingen over verkeersveiligheid en EHBO te volgen. *Werkspot* biedt nieuwe vakmensen die zich aansluiten in de eerste drie maanden extra begeleiding en geeft ze telefonisch advies over hoe ze hun profiel het beste kunnen inrichten en hoe ze Werkspot het beste kunnen gebruiken.\*

*Werkspot* stimuleert vakmensen ook om een VCA veiligheidskursus te halen. *Uber Rides* stelt als toelatingseis voor jonge chauffeurs dat zij de cursus sociaal weggedrag van Veilig Verkeer Nederland hebben gevolgd en is in gesprek met LOI om chauffeurs onder bepaalde voorwaarden met korting gebruik te kunnen laten maken van het opleidingsaanbod van LOI. *Uber Eats* is in gesprek met VVN over de ontwikkeling van onlinematerialen over verkeersveiligheid, waar bezorgers vrijwillig gebruik van kunnen maken. *Roamler* stelt afhankelijk van de opdracht bepaalde competenties verplicht, en als er voor een opdracht specifieke instructie nodig is, wordt hiervoor met de opdrachtgever trainingsmateriaal ontwikkeld.

\* Verbiest, S.E. et al. (2019) *De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning.*

Afgezien van de vraag of een werkplatform al dan niet verantwoordelijkheid neemt voor de scholing en ontwikkeling van de platformwerkers, biedt platformwerk volgens Eurofound in zichzelf kansen voor het ontwikkelen van vaardigheden en *learning by doing*.<sup>112</sup> Onderzoek van Magaryan laat zien dat *crowdworkers* net als hoogopgeleide freelancers zichzelf prestatie-eisen en leerdoelen stellen en leeractiviteiten ondernemen en dus aan informele ontwikkeling doen.<sup>113</sup> Het werken via online platforms kan ook mogelijkheden bieden om digitale vaardigheden te ontwikkelen, zoals het leren navigeren op platforms, het schrijven van e-mails en het communiceren in andere talen.<sup>114</sup> Daarnaast zijn er werkplatforms die complexere opdrachten aanbieden waarmee platformwerkers zich verder kunnen ontwikkelen en een portfolio kunnen opbouwen. Tot slot biedt het werken via platforms de kans om een cv op te bouwen. Dat kan op basis van ratings, maar bijvoorbeeld ook op basis van een portfolio.

112 Mandl, I. et al. (2015) *New forms of employment.*

113 Margaryan (2019) *Comparing microworkers' and online freelancers' learning practices.*

114 Lehdonvirta, V. et al. (2019) *Literature review: skills formation and skills matching in online platform work.*

### 4.5.3 Arbeidsverhoudingen

In deze paragraaf komen enkele thema's in de sfeer van arbeidsverhoudingen aan de orde.

#### Sociaal contact

Platformbedrijven stemmen vraag en aanbod van werk af via een website of app. Het werk vindt in vrijwel alle gevallen niet plaats vanuit een vaste fysieke locatie of vanuit een vast organisatieverband. Het gevolg hiervan is dat er in het kader van het werk niet of nauwelijks sprake is van sociale interactie met medewerkers van het platformbedrijf en collega-platformwerkers, wat in theorie kan leiden tot een sociaal en professioneel isolement. Dit is volgens Eurofound vooral een risico voor online platformwerkers en voor locatiegebonden platformwerkers die zich richten op persoonlijke dienstverlening.<sup>115</sup> In het Europese onderzoek van JRC zeggen platformwerkers die onlinemicrotaken uitvoeren of schrijf- en vertaalwerk doen dat ze weinig sociale contacten met andere werkers hebben, terwijl dit relatief vaker het geval is bij online sales en online administratieve werkzaamheden en bij vervoerswerkzaamheden.<sup>116</sup>

Een deel van de platformwerkers is ontevreden over de communicatie met de platforms en de betaling. Zo zegt 90 procent van de platformwerkers in het ILO-onderzoek dat hun werk weleens is afgewezen of dat er niet is betaald en dat het lastig is om daar bezwaar tegen te maken. Veel platformwerkers maken, indien het platform geen mogelijkheid biedt om reviews over klanten te plaatsen, gebruik van andere fora op sociale media om hierover met elkaar informatie te delen. Ook hebben sommige locatiegebonden werkers favoriete plekken waar ze wachten op hun volgende opdracht en waar ze met elkaar ervaringen en informatie delen.

#### Inspraak en medezeggenschap

Platformwerkers hebben als zij kunnen worden aangemerkt als opdrachtnemers geen formele medezeggenschapsrechten op grond van de Wet op de ondernemingsraden (WOR). Voor zover bekend zijn er op dit moment ook geen werkplatformbedrijven waarbij dergelijke platformwerkers participeren in een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging.

---

115 Florisson, R. & I. Mandl (2018) *Platform work: Types and implications for work and employment*, p. 71.

116 Urzi Brancati, N.C. et al. (2020) *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, p. 45.

Platformwerkers die zich zouden willen verenigen om collectief inspraak te leveren, ervaren vaak praktische belemmeringen, onder meer omdat zij anders dan ‘gewone’ werknemers vaak geen vaste werkplek hebben en hun collega’s daarom vaak niet eens kennen.<sup>117</sup> Sommige platforms ondersteunen het onderlinge contact tussen platformwerkers, maar er zijn ook platforms die onderling contact lijken te ontmoedigen. Hoewel een platform als Werkspot de mensen die bij het platform zijn aangesloten betreft bij de ontwikkeling van nieuwe diensten, worden zij niet betrokken bij de besluitvorming betreffende de organisatie en het businessmodel.<sup>118</sup>

Verschillende werkers organiseren zelf informele ontmoetingsmogelijkheden, bijvoorbeeld op fora van sociale media. Ook zijn er favoriete plekken waar locatiegebonden platformwerkers wachten op hun volgende opdracht en waar ze met elkaar ervaringen en informatie delen. In dat opzicht vormen de acties van een groep bezorgers van Deliveroo (in augustus 2019) en van Uber-chauffeurs (in februari 2020) voor een betere beloning een nieuwe ontwikkeling in Nederland.

Een reactie op het gebrek aan zeggenschap van platformwerkers is dat er op sommige plekken platformcoöperaties ontstaan: platforms waarvan de platformwerkers de eigenaren zijn.<sup>119</sup> Er zijn op dit moment nog relatief weinig voorbeelden van dergelijke coöperaties. Een internationale inventarisatie leverde 156 voorbeelden op, waarvan 26 actief zijn als werkplatform.

### Cao’s

Uit een aantal rechtszaken over de toepasselijkheid van (algemeen verbindend verklaarde) cao’s, blijkt dat de betrokken platformbedrijven zich op het standpunt stelden dat zij niet onder de werkingssfeer van bestaande bedrijfstak-cao’s vallen. Daarbij wordt onder meer aangevoerd dat het platform een techbedrijf is dat niet tot behoort tot een bedrijfstak waarvoor een algemeen verbindend verklaarde cao geldt. Ook wordt gewezen op sectorvervaging, een ontwikkeling waarbij het lastiger wordt vast te stellen welke bedrijven tot een sector behoren. Een ontwikkeling als platformisering legt hier het vergrootglas op.

De rechter heeft inmiddels in enkele gevallen geoordeeld dat onderdelen van een platformbedrijf wel onder de werkingssfeer van een bedrijfstak-cao vallen, voor zover de platformwerkers een arbeidsovereenkomst hebben. In de jurisprudentie komt naar voren dat er naar de feitelijke activiteiten van het platformbedrijf wordt

117 Hoekstra, R.F. (2019) *Hoekstra, R.F. (2019) Naar een normalisering van platformwerk?*

118 Verbiest, S.E. et al. (2019) *De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning*, p. 16-17, 31.

119 Arets, M. & K. Frenken (2019) *Zijn platformcoöperaties levensvatbaar?* In: *tpedigitaal.nl*, jaargang 13(2), p. 19-32.



gekeken. Daarmee kunnen ook platformbedrijven onder de algemeen verbindend verklaarde cao vallen.

Bij het algemeen verbindend verklaren van cao's wordt gekeken naar het aantal werkgevers en werknemers die volgens de definitie van de werkingssfeer onder de cao vallen. Hierbij speelt dus ook de juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie een rol en de werkingssfeer die door sociale partners gezamenlijk wordt geformuleerd. Het feit dat veel platformbedrijven zich niet aansluiten bij werkgeversorganisaties kan een uitdaging vormen in het kader van de representativiteitstoets bij algemeen verbindend verklaren. Daarnaast is het van belang dat de juiste kwalificatie van werknemers plaatsvindt en dat de werkingssfeer passend blijft. Het wel of niet hebben van avv heeft naast gevolgen voor een gelijk speelveld binnen een sector ook gevolgen voor het draagvlak onder sociale fondsen en pensioenregelingen.

Voor zover platformwerkers als opdrachtnemers zijn aan te merken, zullen zij bij het voeren van collectieve onderhandelingen over arbeidsvoorwaarden rekening moeten houden met het mededingingsrecht. Platformwerkers laten zich inmiddels in de praktijk ook vertegenwoordigen door de bestaande vakorganisaties. Een voorbeeld van collectieve belangenbehartiging vormt de rechtszaak FNV/Deliveroo waarover de rechter op 15 januari 2019 uitspraak heeft gedaan, waarbij de platformwerkers de rechter de vraag voorlegden of zij kwalificeerden als werknemer en als zodanig onder de cao vielen.

Er zijn internationaal enkele voorbeelden van platformbedrijven die met vakbonden een cao hebben afgesloten. Daarbij moet wel worden aangetekend dat de systemen in de verschillende landen niet een op een vergelijkbaar zijn. Een voorbeeld uit Zweden betreft de vakbond Unionen die enkele cao's met platforms heeft afgesloten. De bond onderzoekt hoe collectieve afspraken in de algoritmes van deze platforms kunnen worden verwerkt.<sup>120</sup> In Denemarken heeft vakbond 3F een cao afgesloten met het platform Hilfr.dk, waarbij de platformwerkers de mogelijkheid krijgen om in dienst te komen van het platform als ze meer dan 100 uur voor het platform hebben gewerkt.<sup>121</sup>

---

120 Arets, M. (2019) One collective agreement after the other, Swedish Unionen is leading the way in how to approach platforms.

121 NOS (22 juli 2018) <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2242788-maaltijdbezorgers-hopen-op-meer-rechten-zo-kan-het-niet-langer.html>

#### 4.5.4 Arbeidsomstandigheden

Het werken via platforms biedt kansen om op een laagdrempelige manier aan de slag te gaan, maar roept ook vragen op die te maken hebben met gezond en veilig werken.

In de literatuur wordt geconstateerd dat platformwerkers gemiddeld een relatief hoog risico lopen op een arbeidsongeval of werkgerelateerde gezondheidsschade, met name wanneer zij jong en onervaren zijn, geen veiligheidstraining krijgen en er geen werkgevers of collega's in de buurt zijn om toezicht te houden.<sup>122</sup> Hierbij moet worden opgemerkt dat leeftijd en onervarenheid in het algemeen een rol spelen bij het vóórkomen van arbeidsongevallen, niet alleen bij platformwerk. Verder speelt ook een rol dat platformwerk relatief vaak voorkomt in sectoren die toch al een hoger veiligheidsrisico hebben, zoals de horeca, transport en bouw.

Uit het Meerjarenplan 2019-2022 van de Inspectie SZW blijkt dat de Inspectie aandacht wil geven aan specifieke aspecten van platformwerk.<sup>123</sup> De Inspectie SZW is van mening dat de wijze waarop platformbedrijven de arbeidsrelatie vormgeven, in hoge mate door kosten gedreven wordt en dat daardoor sprake is van risico's voor eerlijk, gezond en veilig werk onder andere door een hogere frequentie van avond- of nachtwerk. In meer algemene zin – dus niet specifiek voor platformbedrijven – noemt de Inspectie het verontrustend dat inspecteurs steeds vaker zien dat kinderen worden ingezet bij bezorgdiensten met avondwerk en langer en/of later dan toegestaan werken.<sup>124</sup> Vanwege enkele ongelukken van jonge maaltijdbezorgers heeft de Inspectie geadviseerd de maaltijdbezorging door jongeren onder de 16 jaar te verbieden.<sup>125</sup> In reactie daarop heeft het kabinet de Nadere Regeling Kinderarbeid gewijzigd waardoor het vanaf 1 juli 2020 verboden is om jongeren onder de 16 jaar op commerciële basis maaltijden te laten verzorgen.<sup>126</sup>

Aan sommige soorten platformwerk kleven specifieke psychosociale gezondheidsrisico's. Maar platformwerk kan ook leiden tot stress indien er sprake is van continue monitoring en evaluatie van prestaties, concurrentie tussen platformwerkers bij het verdelen van werk, onzekerheid over de betaling, strakke deadlines, lange wachtperiodes tussen opdrachten en het vervagen van de scheidslijn tussen werk

122 Hoekstra, R.F. (2019) *Naar een normalisering van platformwerk?*, p. 35 e.v.

123 Inspectie SZW (2018) *Meerjarenplan 2019-2022*.

124 Inspectie SZW (2019) *Staat van eerlijk werk 2019*, p. 23-24.

125 Zie de brief van de staatssecretaris van SZW aan de Tweede Kamer inzake signaal ISZW jonge maaltijdbezorgers. Hierbij gaat het overigens niet specifiek over maaltijdbezorgers die via een platform werken.

126 <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/06/29/verbod-op-maaltijden-bezorgen-onder-de-16-jaar>

en privé.<sup>127</sup> Zo zegt de helft van de Europese platformwerkers in enige mate last te hebben van stress en geven de meeste platformwerkers aan dat hun prestaties voortdurend gemonitord worden en dat goede ratings belangrijk zijn om werk te krijgen. Het voorkomen van enige mate van stressgevoelens wijkt daarmee overigens niet af van het totale beeld onder werkenden; wel kunnen de oorzaken meer specifiek zijn voor het platformwerk.

In zijn *Verkenning diversiteit arbeidsrelaties en arbeidsomstandigheden* constateert de SER dat de Arbeidsomstandighedenwetgeving en de Arbeidstijdenwet bescherming toekennen aan 'zelfstandigen'.<sup>128</sup> Op basis van onderzoeksdata van TNO moest hij echter vaststellen dat er verschillen bestaan in arbeidsomstandigheden naar type arbeidscontract.<sup>129</sup> Omdat de onderzoeksdata geen informatie geven over de arbeidsomstandigheden van platformwerkers, heeft de SER het kabinet aanbevolen hier onderzoek naar te doen.<sup>130</sup>

#### 4.5.5 Handhaving

In deze paragraaf wordt kort stilgestaan bij de handhaving van de wet- en regelgeving ten aanzien van de kwalificatie van arbeidsrelaties door de Belastingdienst en bij handhavingstaken van de Inspectie SZW. Het betreft algemene handhavingstaken, dus breder dan alleen de handhaving ten aanzien van arbeidsrelaties van platformwerkers. Verder wordt aandacht besteed aan paritaire handhaving met betrekking tot cao's.

#### Belastingdienst

De Belastingdienst is belast met het toezicht inzake een juiste kwalificatie van arbeidsrelaties voor de loonheffingen en premies sociale verzekeringen. De handhaving op de juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie (wet DBA)<sup>131</sup> is echter in 2016 opgeschort. Alleen in de ernstigste gevallen van kwaadwillendheid kon de Belas-

---

127 OESO (2016) *New forms of work in the digital economy*, p. 21.

128 Vermelding verdient verder dat de Hoge Raad de aansprakelijkheid van de werkgever voor door de werknemer geleden schade in de uitoefening van zijn werk (artikel 7:658 BW) onder omstandigheden heeft uitgebreid naar werkers die niet op basis van een arbeidsovereenkomst werken, maar die zich wat betreft de door de werkgever in acht te nemen zorgverplichtingen in een met een werknemer vergelijkbare positie bevinden. Dit neemt niet weg dat een platform zoals Uber aansprakelijkheid voor eventuele schade via algemene voorwaarden op voorhand afwijst.

129 SER (2019) *Verkenning diversiteit arbeidsrelaties en arbeidsomstandigheden*.

130 Bekend is wel dat er weinig verschillen zijn qua arbeidsomstandigheden tussen zelfstandig ondernemers die aangifte van winst doen en hun opdrachten deels via online platforms verwerven en zelfstandig ondernemers die dat niet doen. Er zijn geen significante verschillen gevonden in de mate van autonomie, het welbevinden, de inspanning die het werk vergt of de varieerbaarheid van het werk.

131 De Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) is op 1 mei 2016 in werking getreden. Tot 1 mei 2016 konden zzp'ers bij de Belastingdienst de Verklaring Arbeidsrelatie (VAR) aanvragen. Daarmee konden zzp'ers hun opdrachtgevers vrijwaren van het inhouden en afdragen van loonbelasting en sociale verzekeringspremies. De VAR gaf echter onvoldoende zekerheid kon leiden tot schijnzelfstandigheid. De controle op VAR-aanvragen was minimaal.

tingdienst handhaven door het opleggen van naheffingen en boetes. Dat is in 2018 verruimd door de handhaving niet langer alleen te richten op de ernstigste gevallen van kwaadwillendheid, maar op alle kwaadwillenden. Er is een toezichtsplan opgesteld om invulling te geven aan de handhavingstaak, waarbij onder meer voorlichting aan bedrijven een onderdeel vormt.<sup>132</sup> Het handhavingsmoratorium geldt tot 1 januari 2021. Het kabinet heeft aangekondigd in het najaar van 2020 een beslissing te nemen over verdere verlenging van het moratorium.<sup>133</sup>

In het kader van het toezichtsplan heeft de Belastingdienst 104 opdrachtgevers uit een breed scala aan branches en sectoren bezocht.<sup>134</sup> Tijdens deze bezoeken is met de opdrachtgevers gesproken over de werkwijze die zij hanteren bij het inhuren van opdrachtnemers. Hieruit bleek dat in 57 procent van de bedrijfsbezoeken in meer of mindere mate onjuist is gehandeld en dat bij een op de 10 bedrijven de arbeidsrelatie niet juist is gekwalificeerd. Uit de beschikbare informatie blijkt niet dat is gesproken met platformbedrijven of platformwerkers.

#### Inspectie SZW

De Inspectie SZW houdt risicogericht toezicht op de naleving van de arbeidswetgeving zoals de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml), de Arbeidstijdenwet (Atw) en de Arbeidsomstandighedenwet. Daarbij maakt de Inspectie gebruik van instrumenten zoals voorlichting, branchebeïnvloeding, opdrachtgeversaangepak en inspecties. Ingeval van overtreding van een aantal wetten (onder meer de Wet minimumloon en de Arbwet) kan de Inspectie een boete opleggen.

Naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Amsterdam inzake FNV en Deliveroo van 15 januari 2019 schrijft de Minister van SZW op 12 februari 2019 in een brief aan de Tweede Kamer<sup>135</sup> dat de kwalificatie van de arbeidsrelatie gevolgen heeft voor de bestuursrechtelijke handhaving van wetten zoals door de Inspectie SZW. Een dergelijke uitspraak van de civiele rechter over de aard van overeenkomst in het kader waarvan de arbeid wordt verricht, is volgens de minister ook relevant bij het maken van een afweging door de Inspectie SZW met betrekking tot de handhaving.

Bij het toezicht op de arbeidswetgeving kan schijnzelfstandigheid een onderdeel zijn van de overtreding en kan de Inspectie handhavend optreden met als doel om

132 Zie: Min. Fin (5 maart 2019) *Kamerbrief rapportage toezichtsplan arbeidsrelaties*.

133 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/06/15/voortgangsbrief-werken-als-zelfstandige>.

134 Belastingdienst (5 maart 2019) *Rapportage toezichtsplan arbeidsrelaties*.

135 Min. SZW (12 februari 2019) *Kamerbrief implicatiesuitspraak rechtbank inzake FNV en Deliveroo*.

bij de betrokken bedrijven een gedragsverandering te realiseren.<sup>136</sup> De minister merkt in zijn brief op dat de risico's die verbonden zijn aan het werken in de platformeconomie specifieke aandacht hebben in het programma Schijnconstructies, cao-naleving en fraude. Uit de uitspraak vloeit gelet op de verdere juridische ontwikkelingen nog geen wijziging voort voor het toezicht door de Inspectie SZW, aldus de minister in zijn brief aan de Tweede Kamer.

Blijkens het Meerjarenplan 2019-2022 heeft de Inspectie aandacht voor de specifieke aspecten van platformwerk.<sup>137</sup> Momenteel voert de Inspectie SZW onderzoeken uit naar naleving van de arbeidswetgeving door bedrijven die hun diensten verlenen binnen de platformeconomie. Een aantal onderzoeken is gericht op mogelijke onderbetaling dan wel illegale arbeid. Andere zijn gericht op naleving van het gelijke cao-beloningsbeginsel als bedoeld in de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi). Dat gaat vooral om online platforms die actief zijn in de maaltijdbezorging, de horeca en de schoonmaak. Daarnaast ziet de Inspectie situaties waarbij functies die voorheen door werknemers werden vervuld nu met tussenkomst van een platform door zzp'ers worden ingevuld. Ook daarnaar doet de Inspectie onderzoek.<sup>138</sup> De Inspectie SZW handhaaft arbeidswetgeving, maar het is voor inspecteurs ook vaak moeilijk om de juiste relatie vast te stellen. Schijnzelfstandigheid is bovendien geen eigenstandig beboetbaar feit voor de Inspectie SZW en als blijkt dat ongeacht de arbeidsrelatie arbeidswetten worden nageleefd, kan geen nader onderzoek gedaan worden naar schijnzelfstandigheid.<sup>139</sup>

#### Paritaire handhaving cao's

Op decentraal niveau doen zich problemen voor ten aanzien van de toepassing van cao's, omdat platformbedrijven zich op het standpunt stellen dat zij niet onder de cao vallen. Daarbij voeren zij aan dat zij niet tot een bepaalde bedrijfstak behoren en/of dat zij geen werkgever zijn omdat zij werken met opdrachtovereenkomsten. Problemen met de toepassing van cao's doen zich onder meer voor in sectoren als vervoer en taxibedrijven waarvoor partijen instituties zoals het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM, voorheen Sociaal Fonds Taxi) hebben ingericht. Deze stichting heeft als doel toe te zien op de naleving van de cao-taxivervoer en geeft voorlichting en informatie over de juiste interpretatie en toepassing ervan.

---

<sup>136</sup> Schijnzelfstandigheid wordt niet apart beoordeeld door de Inspectie SZW en de Inspectie kan hiervoor ook niet apart een boete opleggen.

<sup>137</sup> Inspectie SZW (2018) *Meerjarenplan 2019-2022*. Zie ook ISZW (2019) *Staat van eerlijk werk 2019*.

<sup>138</sup> Inspectie SZW (2019) *Staat van eerlijk werk 2019*, p. 24.

<sup>139</sup> Inspectie SZW (2019) *Staat van eerlijk werk 2019*, p. 6 en p. 27.

In de uitzendsector ervaart de Stichting Naleving CAO voor Uitzendkrachten (SNCU) vergelijkbare problemen. De SNCU is niet welkom bij platforms die gespecialiseerd zijn in bemiddeling omdat zij zichzelf niet als werkgever zien.

#### Afrondend

Het bovenstaande laat zien dat de handhaving met betrekking tot een juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie door de Belastingdienst tekortschiet en dat de Inspectie SZW niet altijd over de instrumenten beschikt om haar handhavingstaak effectief uit te voeren.

## 4.6 Samenvatting

Het is lastig om goed zicht te krijgen op het aantal platformwerkers in Nederland: zo ligt in internationaal vergelijkend onderzoek het aandeel platformwerkers in Nederland een factor tien hoger dan in Nederlands onderzoek. Dit wordt met name veroorzaakt door verschillen in gehanteerde definities, de operationalisering daarvan en de gebruikte methodologie.

Door de introductie van de smartphone en de ontwikkeling van platformtechnologie is de platformeconomie de afgelopen twintig jaar sterk gegroeid, ook al is de omvang in Nederland nog beperkt. Uitgaande van Nederlands onderzoek werkte in 2019 minder dan 1 procent van de werkenden via een platform. In hoeverre de platformeconomie in de toekomst nog zal groeien, is mede afhankelijk van de snelheid waarmee de techniek zich ontwikkelt en de mate waarin dit werk wordt gereguleerd. Politieke en beleidsmatige keuzes spelen dus een belangrijke rol.

#### Platformwerkers

Er is een grote heterogeniteit aan platformwerk. De meeste platformwerkers werken online, de meeste locatiegebonden platformwerkers werken als maaltijdbezorger of in de vervoerssector. Twee derde van de platformwerkers combineert het werk via platforms met ander betaald werk. Ze kiezen voor platformwerk vanwege de behoefte aan flexibiliteit en autonomie en om extra inkomen te genereren.

Hoewel er tussen platformwerkers grote verschillen zijn die ook samenhangen met het type werk dat ze doen, zijn platformwerkers gemiddeld genomen vaker man, jong en hoger opgeleid. Ook hebben ze vaker een migratie-achtergrond en een huishouden met kinderen. Hoger opgeleiden doen regelmatig platformwerk waarvoor weinig opleiding nodig is. Het omgekeerde komt overigens ook voor.

### Kwaliteit van het werk

Voor veel platformwerk geldt dat het werk en de inkomsten onzeker zijn. Sommige groepen platformwerkers verdienen bruto minder dan het wettelijk minimumloon. Werkers met een hoog en/of gespecialiseerd beroeps- en opleidingsniveau kunnen via platforms soms wel bruto meer per uur verdienen dan werkers in loondienst zouden verdienen. Maar in beide gevallen moeten platformwerkers die als zzp'ers worden ingezet dan nog wel rekening houden met onkosten en reserveringen voor sociale risico's.

Hoewel de meeste platformwerkers in Nederland tevreden zijn over het werk dat ze via platforms doen, kan het werk ook een bron van stress zijn, bijvoorbeeld als de hoeveelheid werk die iemand krijgt afhangt van het aantal klussen dat hij of zij accepteert, van de snelheid waarmee hij of zij ze uitvoert en van de ontvangen ratings.<sup>140</sup> Ook de onregelmatige werktijden kunnen hier aan bijdragen: veel platformwerk wordt 's avonds, 's nachts of in het weekend verricht. Platformwerkers lopen daardoor een relatief hoog risico op een arbeidsongeval of werkgerelateerde gezondheidsschade, met name wanneer ze jong en onervaren zijn. Voor sommige soorten van platformwerk, met name microtaken, zijn er daarnaast slechts beperkte leermogelijkheden. De doorloop onder platformwerkers is hoog. Ze stoppen omdat ze ander werk vinden, het werk te weinig betaalt, er te weinig werk is of omdat ze ontevreden zijn over de voorwaarden van het platform.

### Arbeidsrelatie

Er is veel discussie over de arbeidsrechtelijke status van platformwerkers. De overgrote meerderheid van de platformwerkers heeft – op papier – een opdrachtovereenkomst met het platform. Deze keuze van het platform is vaak (mede) ingegeven door de aanzienlijke kostenverschillen tussen zelfstandige arbeid en arbeid in loondienst. De afgelopen jaren is een aantal rechtszaken gevoerd over de kwalificatie van de arbeidsrelatie van platformwerkers als opdrachtovereenkomst. Uit de jurisprudentie kan worden opgemaakt dat de uiteindelijke toets plaatsvindt aan de hand van alle feiten en omstandigheden van het geval, en dat het formele contract daarbij niet doorslaggevend is. Echter de handhaving van wet- en regelgeving met betrekking tot de kwalificatie van de arbeidsrelatie door de Belastingdienst vindt al langere tijd niet of nauwelijks plaats. Daardoor blijven situaties waarin bedrijven de arbeidsrelatie onjuist kwalificeren onder de radar.

---

140 OESO (2016) *New forms of work in the digital economy*, p. 21.

De kwalificatie van de arbeidsrelatie van platformwerkers is met name van belang vanwege de aanzienlijke implicaties op arbeidsrechtelijk gebied en op het gebied van sociale verzekeringen, fiscaliteit en mogelijk ook pensioen. Anders dan werknemers vallen opdrachtnemers namelijk niet onder de publieke werknemersverzekeringen voor werkloosheid en arbeidsongeschiktheid en bouwen zij meestal ook geen pensioen op via bedrijfstakpensioenfondsen. Als de trend doorzet dat veel platformwerkers als zzp'er worden ingezet, kan dat op den duur een negatieve impact hebben op de houdbaarheid en het draagvlak onder het sociale zekerheids- en pensioenstelsel.

Daarnaast kan de kwalificatie van de arbeidsrelatie ook voor de platformwerkers zelf een negatieve impact hebben. Zo zijn zzp'ers zelf verantwoordelijk voor verzekeringen, waardoor deze vaak uitblijven. Hoewel sommige platforms in beginsel geneigd zijn verzekeringen voor hun platformwerkers af te sluiten, doen ze dat niet omdat dat een indicator zou kunnen zijn voor werkgeverschap. Daarnaast hebben zzp'ers over het algemeen geen recht op het wettelijk minimumloon en op de arbeidsvoorwaarden van een eventueel toepasselijke cao en pensioenregeling en hebben ze geen inspraak of formele medezeggenschapsrechten.





# 5 Welke vraagstukken roept dit op?

## 5.1 Inleiding

De ontwikkelingen in de platformeconomie leiden tot verschillende vraagstukken die in dit hoofdstuk nader worden uitgewerkt. Daarbij kiezen we voor een trechtervormige benadering. Een aantal vraagstukken spelen breed in de arbeidsmarkt en economie, en vormen de context waarbinnen de platformeconomie zich ontwikkelt. Daarnaast legt de platformeconomie sommige vraagstukken onder een vergrootglas, in de zin dat deze vraagstukken worden uitvergroot. Tot slot zijn er issues die specifiek zijn voor platformwerk, zoals bijvoorbeeld de aansturing van platformwerkers via algoritmes.

In paragraaf 5.2 brengen we een aantal algemene ontwikkelingen in de economie en de arbeidsmarkt in beeld, waarbij we ons met name richten op ontwikkelingen die impact hebben op de platformeconomie en in het bijzonder op werkplatforms. Paragraaf 5.3 gaat vervolgens in op issues die in brede zin<sup>1</sup> spelen in de platformeconomie. In paragraaf 5.4 van dit hoofdstuk komen vraagstukken aan de orde die specifiek voor digitale werkplatforms gelden.

## 5.2 Brede context

### 5.2.1 Technologische ontwikkelingen

Digitalisering is de drijvende kracht achter veel maatschappelijke veranderingen: het verandert de manier waarop we werken, studeren, consumeren en recreëren.<sup>2</sup> We staan nu nog maar aan de begin van het digitale tijdperk, zo verwacht het CPB<sup>3</sup>.

Zoals in hoofdstuk 2 al beschreven, maakt digitalisering toegepaste innovaties mogelijk, wat tot uitdrukking komt in nieuwe diensten, producten en technologieën. Daarnaast veranderen waardeketens als gevolg van digitalisering. Ketens worden enerzijds langer en internationaler door lagere communicatie- en afstemmingskosten wat leidt tot meer arbeidsdeling, anderzijds vallen sommige schakels

---

1 Strikt genomen omvat platformisering meer dan platforms conform de brede afbakening. Zoals in 3.4 is aangegeven incorporeren sommige traditionele organisaties ook platformconcepten in hun bedrijfsvoering. Er is nog weinig zicht op hoe dit in Nederland vorm krijgt. In dit hoofdstuk wordt onder platformisering derhalve bedoeld platforms conform de brede afbakening, zie figuur 1.1.

2 CPB (2019) *Position paper digitalisering*.

3 Idem.

weg, bijvoorbeeld door de opkomst van webwinkels, maaltijdboxbedrijven en onlinesupermarkten. Digitalisering draagt bij aan het efficiënter maken van het productieproces. Niet alleen de productie verandert door digitalisering, maar het levert de consument ook veel gemak op, waardoor de vraag en behoefte, middelen en beschikbare tijd van consumenten meebewegen. Dit heeft onder andere gevolgen voor concurrentieverhoudingen en voor de arbeidsmarkt en werkenden. De omvang van deze gevolgen is nog niet goed in kaart gebracht.<sup>4</sup> Verder leidt digitalisering tot vraagstukken over marktwerking en over eigendomsrecht van data en privacy.<sup>5</sup> Binnen deze ontwikkeling van digitalisering moet met name ook worden gewezen op de ontwikkeling van kunstmatige intelligentie. De schept een wereld aan nieuwe mogelijkheden en vraagstukken en werkt disruptief op bestaande werkwijzen en markten.

Nederland ziet kansen om met digitalisering ons welzijn en onze welvaart te vergroten en heeft de ambitie om een Europees koploper te zijn met Nederland als pionier en proeftuin op het gebied van verantwoorde digitale innovatie. Om die koppositie te realiseren zijn volgens het kabinet onder meer extra inspanningen nodig op het gebied van basisvaardigheden, digitale inclusie, duurzame inzetbaarheid en leven lang ontwikkelen, inclusief om- en bijscholing voor de vaardigheden en banen van de toekomst.<sup>6</sup>

Tegelijk intensiveert het maatschappelijke debat over hoe om te gaan met digitalisering. Geregeld doemt de vraag op of de beleidsinstrumenten uit het 'analoge' tijdperk nog geschikt zijn.<sup>7</sup> Dit doet zich bijvoorbeeld voor bij het heffen van belastingen op aanbieders van digitale diensten, maar ook ten aanzien van de machtspositie van grote techbedrijven: zijn er veranderingen nodig in het mededingingsrecht om de belangen van andere bedrijven en consumenten te borgen? Er zijn zorgen en vragen over de publieke belangen die in het gedrang kunnen komen door digitalisering. Hierboven werd privacy al genoemd, maar er zijn ook andere vraagstukken: welke nieuwe vormen van marktfalen ontstaan en welke veranderen of verdwijnen juist? Een ander aspect is het toenemende belang van cybersecurity. Verder zijn er verdelingsvraagstukken en zijn er zorgen over een toenemende ongelijkheid, op de arbeidsmarkt, in het onderwijs en in de huisvesting.<sup>8</sup>

---

4 SER (2019) *Effecten van technologisering op de arbeidsmarkt*.

5 CPB (2019) *Position paper digitalisering*.

6 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/07/05/nederlandse-digitaliseringsstrategie-2.0>

7 Mul, S. en Werkhorst, K. (2020) De digitale transformatie vraagt om een adaptieve wetgever, in: *ESB*, 4786, p. 298-302.

8 CPB (2019) *Position paper digitalisering*.

### 5.2.2 Economische ontwikkelingen

Door digitalisering ontstaan er nieuwe vormen van bedrijvigheid, waarbij traditionele sectorgrenzen vervagen. De industrie wordt steeds vaker gecombineerd met diensten en omgekeerd is sprake van verindustrialisering van diensten, waarbij diensten worden opgeknipt, zodat onderdelen efficiënter kunnen worden geproduceerd.<sup>9</sup> Daarbij is in toenemende mate sprake van samenwerking in netwerken. Dat stelt hoge eisen aan productieprocessen en arbeidsprocessen en vereist passende kennis en vaardigheden van het personeel.

In de verkenning *Mens en technologie* geeft de SER aan dat Nederland door de snelle digitalisering steeds verder verweven raakt met Europa en de rest van de wereld, zowel economisch als geopolitiek.<sup>10</sup> ICT heeft het mogelijk gemaakt om productieprocessen op te knippen en internationale waardeketens te vormen. Tegelijkertijd vragen processen van internationale arbeidsdeling en technologische vernieuwing om wendbaarheid en adaptief vermogen van bedrijven, werkenden en burgers. Digitalisering heeft ook de basis gelegd voor het ontstaan van online platforms. Digitale platforms brengen partijen op nieuwe manieren bij elkaar. Dat leidt in het algemeen tot lagere transactiekosten en in bepaalde opzichten tot meer transparantie.<sup>11</sup> De onderliggende technologische infrastructuur van platforms vormt een voedingsbodem voor innovaties: er ontstaan nieuwe businessmodellen en nieuwe producten en diensten, waarbij gebruik gemaakt wordt van data van gebruikers en algoritmes om vraag en aanbod zo efficiënt en transparant mogelijk aan elkaar te koppelen. Daarmee kunnen ook de kosten door informatie-asymmetrie worden beperkt, hetgeen de consument ten goede komt. Ook bestaande bedrijven, sectoren en businessmodellen worden beïnvloed door deze technologie.

### 5.2.3 Sociaal-culturele ontwikkelingen

Onder invloed van individualisering, een grotere diversiteit aan leefvormen en institutionele veranderingen, zijn de wensen en behoeften van mensen ten aanzien van werk aan het veranderen.<sup>12</sup> Mensen willen meer regie over de inhoud van hun werk en de manier waarop ze hun werk doen, wat mede een verklaring is voor de groei van het aantal zzp'ers. Daarnaast hebben werkenden meer behoefte om werk

<sup>9</sup> SER (2016) *Verkenning mens en technologie: samen aan het werk*.

<sup>10</sup> Idem.

<sup>11</sup> ING Economisch Bureau (2018) *Platformen kunnen arbeidsmarkten drastisch veranderen*.

<sup>12</sup> Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*.

en privé flexibel op elkaar af te kunnen stemmen, bijvoorbeeld om op deze manier naast betaald werk te kunnen zorgen voor kinderen, ouders of andere naasten.

Platformwerk biedt mogelijkheden voor het combineren van taken. Maar ook om werk voor meerdere platforms te combineren of om platformwerk te combineren met andere typen banen. In zijn advies *Een werkende combinatie* (2016) bespreekt de SER de vraagstukken in verband met het combineren van rollen en taken op het gebied van werken, zorgen en leren.<sup>13</sup> De raad wijst erop dat digitalisering mogelijkheden schept om de combineerbaarheid van taken en rollen te vergemakkelijken. In dat verband wordt in het advies gewezen op initiatieven – onder meer via platforms – die kansen bieden voor nieuwe werkgelegenheid, tijdsbesparing en een verhoging van de arbeidsparticipatie van vrouwen. Zo kunnen ‘taakcombineerders’ bepaalde taken uitbesteden (bijvoorbeeld klussen in en rondom het huis). Ook kunnen werkplatforms bijvoorbeeld ondersteuning bieden bij het verlenen van mantelzorg. Tegelijkertijd zijn er risico’s die samenhangen met de kwaliteit van werk. Dit maakt ook de discussie over de ontwikkeling van de markt voor persoonlijke dienstverlening opnieuw actueel. Recent is een SER-verkenning over dit onderwerp verschenen, waarin vooral wordt gekeken naar het beleid en de ervaringen in enkele andere Europese landen.<sup>14</sup>

Het combineren van rollen en taken op het gebied van werken, leren en zorgen leidt tot meer fluïde en hybride loopbanen.<sup>15</sup> Dat betekent dat mensen in hun leven periodes van werken in loondienst afwisselen met periodes als zzp’er, of met het hebben van verschillende werkzaamheden en contractvormen tegelijkertijd. Uit de SER-verkenning *De vele kanten van banen combineren* blijkt bijvoorbeeld dat in Nederland een groeiend aantal mensen banen combineert.<sup>16</sup> Dat geldt ook voor de meeste platformwerkers. In de afgelopen twee decennia is dit gestegen van 4 procent van alle werkenden naar ongeveer 9 procent nu. Dat kunnen meerdere banen in loondienst zijn of als zelfstandige of in de combinatie van loondienst-zelfstandige. Van belang is om hierbij op te merken dat een belangrijk deel, namelijk een op de drie, van de werkenden die meerdere banen combineren dit uit financiële noodzaak doet of om te sparen voor iets extra’s.<sup>17</sup> Werknemers met een flexibel contract hebben ongeveer tweemaal zo vaak een bijbaan als werknemers met een vast contract. Dit wijst op de meer onzekere financiële positie die werkenden met

---

<sup>13</sup> Zie ook SER (2016) *Een werkende combinatie*, Deel I, p. 13 en 42.

<sup>14</sup> SER (2020) *Verkenning markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief: varianten en denkrichtingen*.

<sup>15</sup> WRR (2020) *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht*, p. 91.

<sup>16</sup> SER (2018) *De vele kanten van banen combineren*.

<sup>17</sup> Idem, p. 11-12.

een flexibele arbeidsrelatie hebben. Een kleinere groep, namelijk een vijfde, kiest voor het combineren van meer banen vanwege de inhoudelijke afwisseling.<sup>18</sup>

#### 5.2.4 Arbeidsmarktontwikkelingen

##### Inrichting van de arbeidsmarkt

De afgelopen decennia zijn steeds meer werkenden werk gaan verrichten op basis van een flexibel contract.<sup>19</sup> De opkomst van digitale werkplatforms past in deze trend. De meeste platformwerkers worden door het platform als zzp'er beschouwd en daar waar zij via het platform als werknemer werken is dat op basis van een flexibel arbeidscontract of, in het geval van de Regeling dienstverlening aan huis, op basis van een contract dat meer sociale bescherming biedt dan informeel werk maar minder dan een 'normale' arbeidsovereenkomst. Als, zoals verwacht, de groei van werkplatforms doorzet, zal dat bij ongewijzigd beleid tot een verdere toename leiden van het aantal flexwerkers, met alle vraagstukken die dat met zich meebrengt.

De contractvormen op basis waarvan mensen werken zijn in ons land zeer divers. De verblijfsduur in verschillende contracttypen, de bijdrage van contracttypen aan huishoudinkomens, het scholingsniveau en de leeftijden van mensen in die contracttypen verschillen eveneens.

De toename van verschillende type flexcontracten en de sterke toename van het aantal zzp'ers in Nederland heeft verschillende oorzaken en motieven.<sup>20</sup> Een deel hiervan helpt het bedrijfsleven om beter om te gaan met de bedrijfseconomische risico's van een volatiele economie. Op deze manier vermindert flexibilisering van de arbeidsmarkt de volatiliteit van de economie en van de werkgelegenheid. Het spiegelbeeld hiervan is dat de meeste flexibele werkenden, waaronder veel platformwerkers, minder werkzekerheid hebben en mede daardoor relatief sterke inkomensschommelingen kunnen ervaren. Flexibele werkenden hebben gemiddeld lagere inkomens en minder toereikende vangnetten. De negatieve gevolgen slaan relatief vaak neer aan de basis van de arbeidsmarkt, waar werkenden soms in een (zeer) kwetsbare positie verkeren. Dit terwijl deze groepen wel een belangrijke bijdrage leveren aan onze economische groei. De coronacrisis heeft deze kwetsbaarheden op de arbeidsmarkt verder blootgelegd.

18 SER (2018) *De vele kanten van banen combineren*, p. 50.

19 CBS (13 februari 2020) *Ontwikkelingen flexwerk*.

20 Zie Denktank coronacrisis (2020) *De contouren van een intelligent herstelbeleid*.

Zoals uit paragraaf 4.5 bleek, zijn er grote verschillen tussen contractvormen qua kosten en sociale bescherming, zowel tussen zelfstandigen en werknemers, als tussen werknemers onderling, wat (oneigenlijke) concurrentie op arbeidsvoorwaarden in de hand kan werken. Een specifiek punt daarbij is de vraag wanneer er sprake is van zelfstandige arbeid. Een hanteerbare afbakening is van groot belang gezien de fiscale, arbeidsrechtelijke en sociale zekerheidsgevolgen van de kwalificatie. Op dit moment schiet de handhaving op de kwalificatie van de arbeidsrelatie tekort. Het is aannemelijk dat hierdoor het onderscheid tussen zzp'ers en werknemers in de praktijk aan scherpte heeft verloren.

Het zoeken is naar een goede balans tussen de behoefte van bedrijven aan flexibiliteit en de behoefte van flexibele werkenden aan toekomstperspectief en inkomenszekerheid. Sociale partners en overheid zullen hiervoor met elkaar oplossingen moeten zoeken, zoals ook door de Tweede Kamer en het kabinet aan de SER is gevraagd.<sup>21</sup> Bij het uitwerken van een gerichte agenda voor de arbeidsmarkt en de sociale zekerheid zullen de recente rapporten van onder andere de WRR en de commissie Regulering van werk een belangrijke rol spelen.

#### Arbeidsverhoudingen

Ontwikkelingen als globalisering, het vervagen van sectorgrenzen, en de toename van flexibele arbeid maken het ingewikkelder afspraken te maken over onderwerpen op het gebied van de arbeidsmarkt en arbeidsverhoudingen.

Door digitalisering vervagen sectorgrenzen. Het gevolg is dat er discussie is over de toepassing van cao's en de werkingssfeer daarvan. Voor werkgevers die in meerdere sectoren actief zijn, kan dat betekenen dat er meerdere cao's van toepassing zijn. Het kan ook betekenen dat geen enkele cao van toepassing is. Op papier simpele oplossingen zoals het wijzigen van de werkingssfeer van de cao of een bedrijf (deels) dispensatie verlenen blijken in de praktijk vaak ingewikkeld te zijn. Dit kan ertoe leiden dat werkgevers hun lidmaatschap van een werkgeversvereniging beëindigen of bijvoorbeeld overstappen op een bedrijfs-cao, wat weer gevolgen kan hebben voor de representativiteit van een sector-cao en daarmee voor de mogelijkheden tot algemeen verbindend verklaren.

Tot slot kunnen zzp'ers die actief zijn in een sector invloed hebben op het cao-overleg. In beginsel vallen zzp'ers niet onder een cao, en daar waar een toenemend deel van het werk in een sector door zzp-ers wordt verricht zal de cao 'leeglopen' en

---

21 Zie: <https://www.ser.nl/nl/actueel/Nieuws/adviesaanvragen-2020>.

wordt de arbeidsvoorwaardenvorming via de cao dus moeilijker. De mededingingswetgeving en de handhaving daarvan door de ACM spelen in dat kader een belangrijke rol, aangezien die de kaders stellen waarbinnen sociale partners kunnen onderhandelen over de tarieven van zzp'ers.<sup>22</sup> De ruimte voor afspraken over de tarieven van zzp'ers is binnen die kaders beperkt. De nieuwe leidraad van de ACM biedt mogelijkheden, maar veel zzp'ers, vooral in de platformeconomie, hebben nog altijd weinig invloed op hun tarieven. Zij hebben vaak weinig onderhandelingsmacht en mogen als zij als onderneming worden beschouwd niet collectief over hun tarief onderhandelen.

### Medezeggenschap

De flexibilisering van de arbeidsmarkt stelt ook de sociale dialoog op bedrijfsniveau voor uitdagingen. Ondernemingsraden hebben traditioneel te maken met de uitdaging om een goede aansluiting te vinden bij de achterban. De toename van het aantal flexibel werkenden maakt het lastiger om alle werkenden te vertegenwoordigen. De Wet op de Ondernemingsraden verplicht ondernemingen en ondernemingsraden slechts in beperkte mate om formele zeggenschap voor flexwerkers te organiseren. Om de drempels voor flexwerkers te verlagen heeft de SER daarom geadviseerd de termijnen voor actief en passief kiesrecht te verkorten en aan elkaar gelijk te stellen.<sup>23</sup>

Zzp'ers vallen buiten de WOR en tellen niet mee voor de grens van 50 werknemers die geldt voor het verplicht instellen van een ondernemingsraad. Voor platforms die minder dan 50 mensen in dienst hebben en veel met zzp'ers werken, bestaat dus geen wettelijke verplichting voor het instellen van een ondernemingsraad.<sup>24</sup> Overigens biedt de wet wel ruimte om alle flexwerkers bij medezeggenschap te betrekken. Zo bepaalt artikel 6.4 WOR dat de OR in overeenstemming met de ondernemer ook andere groepen die regelmatig arbeid verrichten voor de onderneming kan aanmerken als in de onderneming werkzame personen. Hierbij kunnen dus andere soorten flexwerkers worden betrokken, zoals zzp'ers.

## 5.3 De platformeconomie

Digitalisering heeft de basis gelegd voor het ontstaan van online platforms, waarvan werkplatforms weer een specifiek onderdeel vormen. Deze paragraaf behandelt twee kwesties. De eerste kwestie betreft de positie van Europa in de platformeconomie en daarbinnen de positie van de Nederlandse platformeconomie in Europa.

<sup>22</sup> ACM (2019) *Leidraad Tariefafspraken zzp'ers*.

<sup>23</sup> SER (2019) *Verkorting termijnen actief en passief kiesrecht leden ondernemingsraad*.

<sup>24</sup> Schwartz, D. (2018) *Medezeggenschap bij platformarbeid: tijd voor update WOR*.



De tweede kwestie gaat in op de impact van de platformeconomie op de maatschappij en economie. Omdat platforms een uitingsvorm zijn van digitalisering is het lastig om een strikte scheiding te maken tussen de effecten van digitalisering en platformisering.

### 5.3.1 De positie van de Nederlandse platformeconomie in Europa

Grote bedrijven uit de VS en China domineren de platformeconomie in aantal en marktwaarde. De positie van Europa hierin is relatief zwak. Chinese bedrijven hebben geprofiteerd van een sturende en investerende overheid, Amerikaanse bedrijven hebben niet alleen baat gehad van de overheid maar ook van de aanwezigheid van veel meer durfkapitaal. In de VS zijn technologiebedrijven bovendien eerder begonnen, met Silicon Valley als belangrijkste voorbeeld.

KPMG schrijft de relatief zwakke positie van Europa in 2018 toe aan een aantal factoren. In tegenstelling tot de VS en China met een grote thuismarkt, ontbreekt in Europa een gezamenlijke markt door de vele talen en eigen regelgeving. Dit is de eerste hindernis. Onvoldoende risicokapitaal is de tweede hindernis. Tot slot zou er in Europa minder begrip zijn van het belang van digitale technologie.<sup>25</sup>

Relatief gezien is de positie van de Nederlandse platformeconomie in Europa goed. Er wordt in Nederland veel gebruik gemaakt van platforms, de digitale voorzieningen zijn van hoog niveau en Nederland heeft een positief start-upbeleid. Maar er zijn wel enkele aandachtspunten. Nederland kan niet concurreren met de VS en China, die enorme bedragen investeren in sleuteltechnologieën. Ook ten opzichte van Duitsland en Frankrijk is Nederland een kleine speler. Andere bottlenecks zijn het tekort aan personeel met digitale en technische vaardigheden, waar bedrijven over de hele linie, maar met name start-ups en scale-ups last van hebben. Dit zal in de komende jaren almaar toenemen. Binnen Europa zou Nederland het land zijn waar softwareontwikkelaars het moeilijkst te vinden zijn.<sup>26</sup> Door verschillende ministeries wordt gewerkt aan oplossingen voor dit probleem. Een van de oplossingen voor de langere termijn is het versterken van digitale vaardigheden bij leerlingen en leraren in Nederland.

Een andere bottleneck is de moeite die het start-ups en scale-ups kost om aan voldoende kapitaal te komen.<sup>27</sup> De Nederlandse (kapitaal)markt is beperkt. Daarom

---

25 KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

26 Kamerbrief Min. EZK (3 juni 2019) *Technologie en ondernemerschap: de hoogste tijd voor een nieuwe impuls*.

27 Idem.

slaagt Nederland er niet altijd in te voorkomen dat succesvolle start-ups gekocht worden door grotere internationale techbedrijven en naar het buitenland verdwijnen. Dit is een breder probleem daar waar het gaat om het vermarkten van innovaties. Via het kaderprogramma Horizon Europe komt daarom via de European Innovation Council het Accelerator programma beschikbaar (een project dat ondernemers en kleine bedrijven ondersteunt om zo innovaties te stimuleren die tot banen, groei en een hogere levensstandaard leiden). Ook het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) zet via InvestNL en TechLeap in op het aantrekken en doorgroeien van tech-startups in Nederland (en in de EU) naar Nederlandse wereldspelers met maatschappelijke en economische impact.

Nederland en Europa moeten niet alleen afnemers zijn van hoogwaardige technologie, maar moeten deze economische activiteiten ook zelf ontplooiën vanwege de grote positieve uitstralingseffecten op de rest van de economie en voor het veiligstellen en uitbouwen van ons verdienvermogen.<sup>28</sup> Dit vraagt om meer ruimte voor Europese coördinatie – een sterke en vrije interne markt, effectief mededingingstoezicht, een gelijk speelveld en gecoördineerd innovatiebeleid, investeringen in sleuteltechnologieën, zoals AI – en een assertieve overheid die keuzes durft te maken. De visie en plannen van de Europese Commissie over de digitale toekomst van Europa en de plannen voor kunstmatige intelligentie hebben ten doel deze agenda op Europees niveau vorm te geven, maar ook Nederland zal hier actief mee aan de slag moeten om de vruchten van nieuwe technologieën te plukken.<sup>29</sup>

Gezien hun kenmerken liggen er voor digitale platforms met name kansen op markten waar schaalvoordelen kunnen worden benut, zoals bij digitale producten. De marginale kosten van het dupliceren en distribueren van dergelijke producten zijn nagenoeg nul, waardoor er enorme schaalvoordelen te behalen zijn. Maar ook markten waar intermediairs actief zijn om de informatie-asymmetrie op te lossen, waar sprake is van onbenutte capaciteit en sterke volatiliteit, bieden kansen voor platforms. Zoals in hoofdstuk 2 al is aangegeven zijn er verschillende verwachtingen over hoe platforms zich in de toekomst gaan ontwikkelen. Waar de een vooral groei verwacht op de business-to-businessmarkt, zoals ook de Europese Commissie aangeeft in haar digitale plannen, zien anderen juist kansen op de consumentenmarkt. De grote heterogeniteit van de platforms en de snelheid waarmee innovatie

---

28 Camps, M. (2020) Onze economie vraagt om meer Europese ambitie. In *ESB*, 105(4781), p. 6-9.

29 Zie Europese Commissie (2020) *Shaping Europe's digital future* en Europese Commissie (2020) *White paper on Artificial Intelligence - A European approach to excellence and trust*. Gelijktijdig werd ook *A European strategy for data* gepresenteerd.

tot veranderingen leidt, zorgen voor uitdagingen om tot passend beleid en regelgeving te komen en maken handhaving extra moeilijk.

Concluderend kan gesteld worden dat Nederlands beleid idealiter aansluit op EU-beleid en dat dit ook tot uitvoering wordt gebracht. Er is al veel regelgeving in gang gezet om digitale platforms in goede banen te kunnen leiden, passend bij de Europese waarden en regels. Hierdoor zijn de problemen die zich voordoen gemakkelijker op te lossen. Het al in gang gezette EU-beleid biedt bovendien handvatten om op nationaal niveau ex ante te reguleren, via ACM of anderszins.

### 5.3.2 De impact van platforms op innovatie, productiviteit en welvaart

Door vraag en aanbod elkaar gemakkelijker te laten vinden, verlagen digitale platforms transactiekosten op een aantal manieren: de zoekkosten, de contractkosten en administratiekosten dalen. Het belang van schaal is cruciaal voor een efficiënte matching. Naarmate er meer aanbod op het platform is, krijgt het platform ook meer waarde voor vragers en neemt het aantal gebruikers en data toe.<sup>30</sup> Een betere matching kan ertoe leiden dat bedrijven productiever worden. De groei van de arbeidsproductiviteit is internationaal gezien de afgelopen decennia afgenomen. Tussen bedrijven zijn er echter verschillen. Uit onderzoek blijkt dat online platforms belangrijk zijn bij het verhogen van de productiviteit van bedrijven met een relatief lage productiviteit.<sup>31</sup> Denk bijvoorbeeld aan mkb-bedrijven die door de inzet van platforms hun afzetmarkt vergroten.<sup>32</sup>

#### Invloed op welvaart

Digitale platforms kunnen aanbieders (bijvoorbeeld restaurants en taxichauffeurs) en consumenten grote voordelen opleveren. Ze bieden veel meer keuze in aanbod, transparantie over prijzen en kwaliteit (klantbeoordelingen), 24/7-dienstverlening en maken gebruik van data en slimme algoritmes om hun aanbod van diensten en producten verder op de wensen van consumenten af te stemmen en te verbeteren. Bovendien lijkt het gebruik van veel platforms gratis. Platforms voorzien daarmee in een behoefte en creëren waarde voor aanbieders en consumenten, wat de sterke groei van deze platforms mede verklaart. Opvallend is dat de meeste platforms nog niet winstgevend zijn.

---

30 SEO (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*.

31 SEO (2020) *Platforms, Quickscan van economische en maatschappelijke effecten*.

32 De coronacrisis zal er vermoedelijk toe leiden dat meer restaurants tot bezorging overgaan, om zo nog iets te verdienen.

Bij de kansen die platforms bieden op het gebied van welvaart, ontstaan er ook nieuwe vraagstukken. Het eerste betreft de impact van het gebruik van data en algoritmes. Zoals in deze verkenning vaker is benadrukt, is er een grote heterogeniteit in platforms. Ook hier is dat weer belangrijk te beseffen. Veel platforms verdienen aan een marge op de transacties die plaatsvinden, een deel van de platforms behaalt daarnaast inkomsten door advertenties. Het gebruik van platforms wordt niet altijd in geld betaald, maar het kan ook zijn dat gebruikers bijdragen via het genereren van data ten behoeve van het verder optimaliseren van het algoritme. Ook komt het voor dat deze data worden vermarkt. Gebruikers zijn zich daar niet altijd van bewust of nemen het op de koop toe. Ook is er nog weinig besef van de manier waarop algoritmes gedrag proberen te beïnvloeden.

Een tweede uitdaging van het gratis zijn van digitale producten en diensten is dat er meetproblemen ontstaan: hoewel de producten en diensten wel gewaardeerd worden, worden ze niet opgenomen in economische statistieken.

Een derde uitdaging is het gebrek aan passende regelgeving ter borging van publieke belangen voor met name grote platforms, zoals mededinging, dataveiligheid en de verspreiding van desinformatie.<sup>33</sup> In Nederland is ervoor gekozen om nieuwe digitale diensten en platforms eerst de ruimte te bieden om zich te ontwikkelen en deze niet op voorhand te reguleren. Zo was het mogelijk om de positieve bijdragen aan de welvaart zichtbaar te maken.<sup>34</sup> In de openbare ruimte doen zich echter negatieve bijeffecten voor: de verkeersveiligheid staat onder druk door het gebruik van mobiele apps en bewoners ervaren overlast door de tijdelijke verhuur van woningen.<sup>35</sup> De uitbreiding van platforms naar sectoren als zorg en mobiliteit en de financiële sector maakt de vraag naar regulering nog groter.<sup>36</sup> Deze regulering betreft de platforms zelf en de externe effecten die worden veroorzaakt door de producten en diensten die zij aanbieden of mogelijk maken.

Op Europees en op nationaal niveau worden er stappen gezet op het gebied van regulering. Vanaf januari 2020 zijn EU-regels in werking getreden die nationale toezichthouders meer bevoegdheden geven en die betere EU-samenwerking afdwingen als het gaat om consumentenbescherming.<sup>37</sup> Voor een groot aantal producten worden (of benoemen) producenten uit derde landen vanaf 2021 verplicht een aanspreekpunt. Dit zorgt ervoor dat toezichthouders straks in de EU een aanspreek-

33 Camps, M. (2018) *Scherp zijn bij vervagende grenzen*. In *ESB*, 103(4757), p. 6-9.

34 Camps, M. (2020) *Onze economie vraagt om meer Europese ambitie*. In *ESB*, 105(4781), p. 6-9.

35 CPB (2019) *Position paper digitalisering*.

36 Camps, M. (2020) *Onze economie vraagt om meer Europese ambitie*. In *ESB*, 105(4781), p. 6-9.

37 Verordening (EU) 2017/2394.

punt hebben voor deze producten in plaats van dat ze alleen bij een producent in een derde land kunnen aankloppen. Bovendien wordt er door het ministerie van EZK ingezet op versteviging en modernisering van het Europese digitale consumentenbeleid, onder andere met *New Deal for Consumers*. Verder onderzoekt het ministerie van EZK waar nog aanvullende maatregelen nodig zijn om digitale consumenten voldoende te beschermen. Ook wordt op EU-niveau ingezet om platforms te stimuleren vrijwillige afspraken te maken over productveiligheid. Een recent advies van de SER dringt daarnaast aan op strengere regels voor online platforms, zodat producten die de EU binnenkomen, ook voldoen aan de Europese eisen op het gebied van onder meer veiligheid en gezondheid.<sup>38</sup> Verder wordt momenteel door het ministerie van EZK en Nederlandse platforms gewerkt aan een handreiking met best practices voor het vergroten van het consumentenvertrouwen.

#### Fiscale gevolgen van platforms

Platforms kunnen in elk geval op twee manieren fiscale gevolgen hebben. In de eerste plaats zijn platformbedrijven zelf actoren die belastingplichtig zijn. Als gevolg van globalisering, internationalisering van waardeketens en omdat platforms veelal geen fysieke aanwezigheid hebben, is de belastinggrondslag een ingewikkelde zaak. Op mondiale schaal wordt gezocht naar consensus over de wijze waarop heffingsrechten worden verdeeld over de wereld en hoe er een zekere mate van wereldwijde minimum belastingheffing komt. Dit traject loopt nu met 137 landen aan tafel in de OESO/Inclusive Framework, wat naar verwachting eind 2020 zal uitmonden in een politiek akkoord. Het ministerie van Financiën denkt na over aanvullende oplossingen op nationaal niveau en komt op basis van de ervaringen van andere landen en de trajecten van de OESO en de Europese Commissie tot een aantal beleidslijnen voor de deel- en kluseconomie, die nog nader uitgewerkt moeten worden. In het kort gaat het om het volgende: verplichte gegevenslevering door digitale platforms aan de Belastingdienst, vereenvoudiging fiscale wetgeving en voorlichting.<sup>39</sup>

De tweede manier waarop platforms fiscale gevolgen kunnen hebben loopt via de platformwerkers. Dit punt komt in paragraaf 5.4.2 aan de orde.

---

38 SER (2020) *Directe import van buiten de EU. Gelijke bescherming én gelijk speelveld!*

39 Min. van Fin. (2020) *Het belasten van inkomsten behaald uit de deel- en kluseconomie.*

### 5.3.3 De impact van platforms op markten

#### Concurrentie, mededinging en marktmacht

Platforms zorgen in veel markten voor meer concurrentie tussen bedrijven. Dit zorgt voor dynamiek, innovatie, keuze en minder afhankelijkheid. De opkomst van platforms zorgt echter ook voor uitdagingen op het gebied van concurrentie en mededinging. Omdat platforms gebruik maken van de schaalvoordelen van de digitale economie treden er zelfversterkende effecten op, waardoor ze snel groot kunnen worden en blijven. Zo kan op termijn een 'winner takes most'- of 'winner takes all'-situatie ontstaan. Platforms met een sterke positie kunnen in de gelegenheid zijn om potentieel schadelijke handelspraktijken toe te passen. Dit uit zich bijvoorbeeld in het wijzigen van de algemene voorwaarden zonder verklaring of kennisgeving vooraf, door het verwijderen van goederen en/of diensten van het platform of door het intrekken van accounts zonder duidelijke motivering. Ook kunnen platforms intransparant zijn over (1) de rangschikking van goederen en/of diensten op het platform, (2) de voorwaarden voor toegang tot en gebruik van verzamelde data door het platform, (3) eventuele bevoordeling van de eigen concurrerende diensten en (4) het gebruik van pariteitsclausules (door een pariteitsclausule mogen ondernemers die actief zijn op sommige platforms geen lagere prijs aanbieden via hun eigen website).<sup>40</sup> Dergelijke praktijken kunnen het vertrouwen van ondernemers in platforms ondermijnen en leiden tot minder verkopen bij ondernemers. Als consequentie hiervan kunnen consumenten worden benadeeld, omdat er bijvoorbeeld minder producten of diensten worden aangeboden en er minder onderlinge concurrentie tussen bedrijven is.<sup>41</sup> Dit kan dan weer leiden tot hogere prijzen. Voor de mededingingsautoriteiten kunnen dit argumenten zijn om al dan niet in te grijpen.

In navolging van het laatste regeerakkoord heeft de ACM een speciaal team digitale mededinging opgericht, met dataspecialisten. Het kabinet heeft daarnaast voorstellen gedaan aan de Europese Commissie om beter in te kunnen grijpen bij mededingingsproblemen in de digitale economie.<sup>42</sup> Het kabinet stelt voor dat bij overnames ook rekening wordt gehouden met de transactiewaarde van de overname,<sup>43</sup> dat de Europese richtsnoeren voor de toepassing van mededingingsregels bij online plat-

40 Medio 2019 is er de Europese verordening *Platform to Business* aangenomen, die oplossingen biedt voor deze problematiek.

41 Felderhof, L.E. & M.P.C. Rozenbroek (2019) Een gelijk speelveld in de online platformeconomie? In: *Nederlands tijdschrift voor Europees recht*, nr.5/6, p. 142-148.

42 Min. EZK (17 mei 2019) *Toekomstbestendigheid van het mededingingsinstrumentarium in relatie tot online platforms*.

43 Als een platform veel geld wil betalen voor een platform dat nauwelijks omzet haalt, kan dat een aanwijzing zijn dat de data van het bedrijf waardevol is of dat het bedrijf een bedreiging voor de marktmacht van het platform zou kunnen vormen, zoals het geval was bij de overname van WhatsApp door Facebook. Zie Min. EZK (17 mei 2019) *Toekomstbestendigheid van het mededingingsinstrumentarium in relatie tot online platforms*.

forms worden verduidelijkt (bijvoorbeeld de rol van data) en dat de toezichthouder bevoegdheden krijgt om ook vooraf in te grijpen als een platform een poortwachterspositie dreigt te krijgen, waarbij gebruikers niet meer om het platform heen kunnen en marktmacht duurzaam kan worden. De Europese Commissie heeft recentelijk een visiedocument gepubliceerd, *Shaping Europe's digital future*<sup>44</sup>, waarin het voorstel van Nederland wordt overgenomen om opties te verkennen voor een ex ante instrument ten aanzien van poortwachtersplatforms.<sup>45</sup>

De Europese Commissie heeft verder een verordening en een richtlijn opgesteld die de rechten van ondernemers en consumenten online moeten versterken. Het gaat ten eerste om een verordening voor bedrijven, *Platform to Business*, die ondernemers meer duidelijkheid en mogelijkheden geven wanneer ze tegen problemen aanlopen bij het platform waarmee ze zaken doen.<sup>46</sup> Daarnaast heeft de Europese Commissie een richtlijn opgesteld om consumenten beter te beschermen op onlinemarktplaatsen en platforms, de *New Deal For Consumers*. Deze richtlijn moet voor meer transparantie zorgen en voor betere handhaving wanneer de rechten van consumenten worden geschonden.

#### Platformafhankelijkheid

Hoewel aanmelding op een digitaal platform over het algemeen open en laagdrempelig is, zijn gebruikers gehouden aan de algemene voorwaarden van het platform. Als een platform veel marktmacht heeft, is het haast onmogelijk om niet in te stemmen met de gebruikersvoorwaarden. De enige optie die dan overblijft is om geen gebruik te maken van het platform. En dat kan heel onaantrekkelijk zijn, als een goed alternatief ontbreekt.

Platforms hebben de mogelijkheid om gebruikers van het platform zonder opgaaf van redenen te verwijderen of hun positie op het platform te beïnvloeden. Een reden hiervoor kan zijn dat een platform zijn reputatie en het vertrouwen van klanten wil behouden, bijvoorbeeld als zakelijke gebruikers zaken die in strijd zijn met regelgeving op het platform plaatsen. Het is inherent aan de rol van een platform als marktmeester dat zij dat kunnen doen, maar het blijkt ook lastig te zijn om hier tegen in het geweer te komen als de verwijdering in de ogen van de betreffende gebruiker onterecht is. Bovendien zijn de gevolgen groot als het platform zo'n machtige positie heeft dat er voor gebruikers uiteindelijk geen alternatieven meer

---

44 [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-future-feb2020\\_en\\_4.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-future-feb2020_en_4.pdf)

45 Min. EZK (20 april 2020) *Voortgang modernisering van het mededingingsinstrumentarium in relatie tot digitalisering en online platforms*.

46 <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/06/14/ondernemers-beter-beschermd-bij-zakendoen-op-digitale-platforms>.

zijn. De hierboven al genoemde beleidsmaatregelen van de Europese Commissie die de positie van de gebruikers willen versterken, zullen als het goed is de platformafhankelijkheid van respectievelijk consumenten en bedrijven doen verminderen.

### Data en algoritmes

Platforms verzamelen veel data van hun gebruikers. Dit doen ze om de matching te verbeteren zodat ze betere dienstverlening kunnen bieden, maar ook om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen en advertentie-inkomsten te genereren. Veel platforms delen de data die ze verzamelen ook met platformbedrijven als Facebook en LinkedIn, bijvoorbeeld tijdens de inlogprocedure.<sup>47</sup> In *Shaping Europe's digital future* worden de zorgen van burgers over het gebruik van hun data als volgt verwoord: "Citizens no longer feel in control over what happens with their personal data and are increasingly overloaded by artificial solicitations of their attention. And malicious cyberactivity may threaten our personal well-being or disrupt our critical infrastructures and wider security interests."<sup>48</sup>

De data die platforms verzamelen worden verwerkt met behulp van algoritmes, waarbij de kwaliteit van de inputdata bepalend is voor de output.<sup>49</sup> Algoritmes worden ontwikkeld om specifieke doelstellingen te realiseren. Ze zijn niet statisch, maar worden voortdurend aangepast, waardoor er geen eindproduct of -dienst is.<sup>50</sup> Dit is een van de redenen waarom platforms over het algemeen niet transparant (kunnen) zijn over de manier waarop de algoritmes precies werken. Een van de manieren waarop platforms algoritmes gebruiken is om het aanbod te personaliseren, op basis van eerder zoekgedrag. Zo proberen platforms de keuzes te sturen die gebruikers anders zelf maken. Dit heeft een voordeel, het maakt het leven van de gebruiker gemakkelijk, maar kan ook als problematisch worden ervaren, omdat het een inbreuk is op de persoonlijke autonomie.<sup>51</sup>

### Reviews en dataportabiliteit

Bij zowel digitale platforms in het algemeen als werkplatforms in het bijzonder spelen vraagstukken ten aanzien van reviews en dataportabiliteit. Veel (werk)platforms maken gebruik van reputatie- en beoordelingssystemen. Dit is handig voor de gebruikers, omdat het een oplossing is voor de onbekendheid die hoort bij trans-

47 <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/06/14/ondernemers-beter-beschermd-bij-zakendoen-op-digitale-platforms>.

48 Europese Commissie (2020) *Shaping Europe's digital future*.

49 Adriaansz, C. (2019), Algoritmes en besluiten, doctoraalscriptie Universiteit Utrecht

50 Presentatie Natali Helberger, 4-2-2020.

51 Gerards J.H. (2019) Grondrechten in de platformeconomie. In: Van Schaick, A.C. en Gerards, J.H. *Digitalisering, vermogensrecht, de platformeconomie en grondrechten*, p. 95-197, Preadviezen Nederlandse Vereniging voor Burgerlijk Recht 2019.



acties waarbij vragers en aanbieders elkaar niet kennen. Deze wijze van werken kan ook nadelen hebben. Zo blijkt uit onderzoek dat dit discriminatie in de hand kan werken.<sup>52</sup>

Daarnaast zijn er signalen dat beoordelingssystemen niet altijd betrouwbaar zijn. Onterechte of disproportionele beoordelingen kunnen veel impact hebben en lang doorwerken en ervoor zorgen dat producten en diensten van gebruikers minder worden afgenomen. Bij reputatieschade kan beroep gedaan worden op reputatierechten, maar in de praktijk is dit soort schade vaak moeilijk te bewijzen.<sup>53</sup>

Tot slot kan platformafhankelijkheid ontstaan als gebruikers hun (reputatie)data niet kunnen meenemen. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om klantgegevens of data in de vorm van ratings en referenties. Reputatiesystemen zijn sterk verweven met de specifieke structuur van het (werk)platform waarbinnen ze zijn ontworpen, waardoor ze niet altijd gemakkelijk over te dragen zijn naar andere (werk)platforms. Behalve dat overdraagbaarheid door ontwerpverschillen wordt beperkt, beperken sommige platforms de overdraagbaarheid ook om te voorkomen dat gebruikers van platforms overstappen. Dit belemmert de concurrentie tussen platforms omdat het 'overstappen' van platformdeelnemers wordt bemoeilijkt.

#### Privacy

Voor zowel platforms in het algemeen als werkplatforms in het bijzonder is een belangrijk aandachtspunt hoe zij omgaan met de data en privacy van de gebruikers: welke data worden verzameld, hoe lang worden ze opgeslagen, door wie worden de data gebruikt en met welk doel? Het is van belang dat werkplatforms niet meer data verzamelen dan nodig is voor het goed functioneren van het platform en niet op oneigenlijke wijze toegang hebben tot data van platformwerkers.

In Nederland horen platforms zich te houden aan de AVG. Deze biedt antwoorden, maar is op een aantal kwesties nog niet helemaal uitgekristalliseerd. Hoewel er een recht op dataportabiliteit bestaat, is er bijvoorbeeld nog niks opgenomen over de portabiliteit van gegevens die zijn afgeleid van de data die een gebruiker van een platform heeft verstrekt. Daarnaast kunnen recensies op platforms betekenen dat iemand persoonlijke informatie over een ander plaatst, zonder dat de ander daarvoor toestemming heeft gegeven.<sup>54</sup> In dat kader is het relevant dat gebruikers recht hebben op inzage in de data die op hen betrekking hebben en recht om data te cor-

---

52 Frenken, K. et al. (2017) *Eerlijk delen - Waarborgen van de publieke belangen in de deeleconomie en de kluseconomie*.

53 Gerards J.H. (2019) Grondrechten in de platformeconomie. In: Van Schaick, A.C, en Gerards, J.H. *Digitalisering, vermogensrecht, de platformeconomie en grondrechten*, p. 95-197, Preadviezen Nederlandse Vereniging voor Burgerlijk Recht 2019.

rigeren. De toepassing van de AVG is tot slot ook niet gemakkelijk als er algoritmes gebruikt worden om profielen te maken bij het personaliseren van aanbiedingen of informatie.

## 5.4 Werkplatforms

De vraagstukken die in de platformeconomie spelen komen ook voor bij werkplatforms, maar hebben daar in een aantal gevallen een specifieke uitwerking. Bovendien oefent de brede context, zoals beschreven in paragraaf 5.2, soms specifiek invloed uit op de opkomst en groei van werkplatforms. In deze paragraaf zullen de vraagstukken en dilemma's met betrekking tot werkplatforms nader worden benoemd.

### 5.4.1 Innovatie, productiviteit en welvaart

Het werk dat via werkplatforms wordt verricht is meestal niet nieuw. Wat wel nieuw is, is dat dergelijke platforms het werk op een andere manier verdelen. Het matchen van vraag en aanbod is simpeler en goedkoper geworden door digitale hulpmiddelen die het zoeken vereenvoudigen en de risico's van uitbesteding van werkzaamheden verlagen. Ook valt op dat sommige 'traditionele' bedrijven de platformtechnologie beginnen te gebruiken om vraag en aanbod rond specifieke interne opdrachten efficiënter bij elkaar te brengen om op die manier werkzaamheden goed te matchen met de ambities en competenties van medewerkers. Dat geldt ook voor sommige bedrijven die opdrachten uitvoeren waarbij meerdere externe opdrachtnemers betrokken zijn en waarbij met behulp van digitale technologie de werkzaamheden beter op elkaar kunnen worden afgestemd. Verder zijn er voorbeelden van bedrijven die de dynamiek van interne platforms gebruiken in hun eigen organisatie om hun bedrijfsprocessen te vernieuwen en meer agile te gaan werken.

Zoals in paragraaf 5.3.2 is opgemerkt, kunnen digitale platforms de transactiekosten verlagen en de productiviteit verhogen. Aan die productiviteitsverhoging zit echter in het geval van werkplatforms soms ook een keerzijde. Sommige werkplatforms maken gebruik van verregaande arbeidsdeling en splitsen werkzaamheden op in losse klussen of soms in kleine(re) kortdurende taken. Hierdoor kan er een efficiënte matching plaats vinden tussen de klus of taak en de vaardigheden van de

---

54 Gerards J.H. (2019) Grondrechten in de platformeconomie. In: Van Schaick, A.C, en Gerards, J.H. *Digitalisering, vermogensrecht, de platformeconomie en grondrechten*, p. 95-197, Preadviezen Nederlandse Vereniging voor Burgerlijk Recht 2019.

werkende, waardoor die in theorie beter/snelser kan worden uitgevoerd. Dit kan zowel effecten hebben op de productiviteit als op de kwaliteit van het werk. Ook digitale sturing en monitoring van de uitvoering van de werkzaamheden door sommige werkplatforms via algoritmisch management kunnen de productiviteit verhogen, maar ook hier geldt dat dit de kwaliteit van het werk negatief kan beïnvloeden: het risico is dat op deze manier de leermogelijkheden en de autonomie van de platformwerkers worden beperkt.<sup>55</sup>

De specifieke invloed van werkplatforms op de welvaart is niet eenduidig. De meeste platformwerkers doen dit werk tot dusverre een betrekkelijk korte periode. Voor werkenden kunnen werkplatforms welvaart bevorderend zijn omdat ze het gemakkelijker maken om werk te vinden dat past bij hun persoonlijke situatie en om (extra) inkomen te genereren. Bovendien speelt mee dat de toegang tot platforms laagdrempelig is en dat platforms ook werkkansen bieden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt waardoor zij gemakkelijker een baan kunnen vinden. Verder leiden platforms tot een uitbreiding van vaak al bestaande vormen van bedrijvigheid.

Anderzijds kunnen werkplatforms op de langere termijn ook een welvaart verlagend effect hebben, daar waar bepaalde vormen van platformwerk tot slechtere arbeidsvoorwaarden leiden, weinig leer- en ontwikkelingsmogelijkheden bieden en een lagere kwaliteit van arbeid opleveren. Dit geldt voor de platformwerker zelf, maar kan ook een bredere sociaal-economische impact hebben, gezien het streven naar een duurzaam inzetbare beroepsbevolking. Voor zover werkplatforms bijdragen aan de groei van het aantal zzp'ers, kan dit bij ongewijzigd beleid het socialezekerheidsstelsel evenals cao's en de avv onder druk zetten, met als risico dat er neerwaartse concurrentie op de arbeidsvoorwaarden van alle werkenden ontstaat, het draagvlak voor het socialezekerheidsstelsel smaller wordt en de kosten ervan stijgen.

#### 5.4.2 Marktwerking, data en privacy en belastingheffing

##### Marktmacht en platformafhankelijkheid

Platformwerkers kunnen economisch sterk afhankelijk worden van een platform, wat een platformbedrijf in een machtspositie brengt ten opzichte van de werkenden.<sup>56</sup> Zo bepalen de door werkplatforms ontwikkelde algoritmes in hoeveel zoek-

---

<sup>55</sup> Zie ook: WRR (2020) *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht*, p. 56-57.

<sup>56</sup> Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*, p. 24.

opdrachten van klanten de naam van de werker of van het bedrijf naar voren komt en bij sommige platforms hoe het werk moet worden uitgevoerd. Platforms hebben bovendien grote invloed op de vergoeding die de platformwerkers voor hun werk ontvangen: ze kunnen de prijs begrenzen of helemaal bepalen. Zzp'ers die voor het krijgen van opdrachten afhankelijk zijn van dergelijke platforms hebben vaak een zwakke onderhandelingspositie, aangezien zij in de meeste gevallen op grond van de huidige concurrentieregels niet collectief over hun tarief mogen onderhandelen, tenzij er specifieke omstandigheden zijn waarin het kartelverbod niet geldt.<sup>57</sup> Overigens gaan die regels ervan uit dat zzp'ers zelfstandig hun product, prijs en service kunnen bepalen. Platformwerkers zijn verder gebonden aan de voorwaarden van het werkplatform. In dat kader is van belang dat platformbedrijven sinds 1 juli 2020 op grond van de nieuwe platform-to-businessverordening ondernemingen, en dus ook zelfstandig ondernemers, niet meer zonder opgaaf van redenen van het platform mogen verwijderen en is er de verplichting van een intern klachtenafhandelingssysteem en externe bemiddeling. Dit versterkt de positie van ondernemingen en van platformwerkers die door het platformbedrijf als zzp'er worden beschouwd.

De economische afhankelijkheid kan met name groot zijn voor werkenden die hun hoofdkomen met platformwerk verdienen.<sup>58</sup> Zij moeten vaak alle opdrachten aannemen, ook de slechter betaalde, omdat weigering kan leiden tot minder en slechtere opdrachten. Uit angst voor slechte beoordelingen is de werkervaring van deze groep negatiever en wordt er beperkt autonomie ervaren. Wanneer platformwerk een nevenactiviteit is, is dat minder het geval. Deze werkenden, die overigens de grootste groep vormen, zijn dan ook minder gevoelig voor de sturingsmechanismen van algoritmes.

### Data en algoritmes

Werkplatforms verschillen in de mate waarin ze met behulp van data en algoritmes de afstemming tussen vraag en aanbod reguleren. Aan de ene kant van het spectrum zijn er platforms die alleen fungeren als elektronisch prikbord of bemiddelaar, aan de andere kant van het spectrum zijn er werkplatforms die ook een inhoudelijke rol spelen bij de uitvoering van de werkzaamheden door de platformwerkers en hen 'sturen' door middel van algoritmisch management. Deze platforms gebrui-

---

<sup>57</sup> Deze omstandigheden worden toegelicht in de leidraad van de ACM (2019) *Leidraad Tariefafspraken zzp'ers*. In deze leidraad worden omstandigheden genoemd waarin het kartelverbod niet geldt, zoals wanneer zzp'ers zij-aan-zij werken met werknemers, klein in omzet en marktaandeel zijn, of wanneer de voordelen groter zijn dan de nadelen. Ook zzp'ers die samenwerken in een coöperatie, maatschap of vof mogen met elkaar tariefafspraken maken, voor zover zij gezamenlijk een economische eenheid vormen.

<sup>58</sup> Schor, J. et al. (2017) *Dependence and precarity in the platform economy*.

ken data en algoritmes om het werk te verdelen, de uitvoering te sturen en te monitoren, de ratings te gebruiken bij het verdelen van opdrachten, de kosten van de dienstverlening en de hoogte van de vergoeding voor de platformwerker (dynamisch) te bepalen, etcetera. De mate waarin platforms met behulp van algoritmisch management invloed heeft op het werk van een platformwerker, is mede van belang voor de vraag in hoeverre er sprake is van een gezagsrelatie en daarmee voor de vraag wat de aard is van de arbeidsrelatie tussen platform en platformwerker (zie paragraaf 5.4.3).

### Belastingen

De opkomst van de werkplatforms roept ook vragen op ten aanzien van de heffing van belastingen op de inkomsten van platformwerkers. Het merendeel van de werkplatforms zet platformwerkers in op basis van een opdrachtovereenkomst. Het is de vraag in hoeverre zij hun inkomsten opgeven aan de Belastingdienst. Tot dusver verstrekken platforms uit privacyoverwegingen geen gegevens van hun platformwerkers aan de Belastingdienst, maar sommige platforms geven wel informatie aan hun werkenden over hun verplichtingen in dat opzicht als zzp'er. In sommige situaties zijn de inkomsten zo laag en incidenteel dat er ook geen belasting hoeft te worden afgedragen, in andere situaties waarbij de inkomsten terugkerend zijn en hoger dan de onkosten is dat wel het geval.

Een ander aspect is de vraag in hoeverre platformwerkers die als zzp'ers worden ingezet fiscaal gezien als echte zelfstandigen dan wel als ondernemers in fiscale zin kunnen worden beschouwd. De overheid loopt via de loonheffing belastinginkomsten mis en heeft een verhoogde uitgave aan ondernemersfaciliteiten indien een werkende foutief als zzp'er fiscaal behandeld wordt. De Belastingdienst heeft hier een handhavende taak, maar uitvoeringsproblemen en knelpunten hebben tot een tijdelijk handhavingsmoratorium geleid. Dit moet overigens worden gezien als een aspect dat kleeft aan de afbakening van zelfstandigheid en werknemerschap in het algemeen, en is in dat opzicht niet specifiek voor platformwerk. Een onstuimige ontwikkeling van platformwerk op basis van de bestaande regelgeving zou dit vraagstuk weliswaar niet principieel maar wel qua omvang vergroten.

De opkomst van werkplatforms kan soms ook tot extra belastinginkomsten leiden, omdat verschillende platforms zich richten op markten waar van oudsher vaak zwart wordt gewerkt, zoals de horeca, bouw of persoonlijke dienstverlening.<sup>59</sup> Het werken via platforms vergroot de kans dat de betreffende platformwerkers hun

---

<sup>59</sup> Zo is bekend dat werknemers die onder de Regeling dienstverlening aan huis vallen nauwelijks hun inkomsten opgeven bij de Belastingdienst. Zie: SER (2020) *Verkenning markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief: varianten en denkrichtingen*, p. 9.

inkomsten opgeven aan de Belastingdienst, zeker als het platform hen hierover informeert. Deze werkzaamheden worden immers geregistreerd door het platform. Als het platform de facturering organiseert, is er daarnaast sprake van elektronisch betalingsverkeer, wat in principe beter controleerbaar is dan cash geldstromen: 60 procent van de platformwerkers zegt hun inkomsten op te geven en de meerderheid doet dat als loon.<sup>60</sup> Indirect heeft ook uitbreiding van bedrijvigheid die door platforms kan ontstaan een positieve invloed op de belastinginkomsten.

De belastingheffing in de platformeconomie heeft de aandacht van de overheid. Het kabinet heeft onderzoek laten doen naar (potentiële) knelpunten en beleidsoplossingen voor de inkomensheffing met betrekking tot het belasten van inkomsten die behaald zijn via digitale platforms. Het ministerie van Financiën komt op basis van de ervaringen van andere landen en de trajecten van de OESO en Europese Commissie tot een aantal beleidslijnen voor de deel- en kluseconomie, die nog nader uitgewerkt moeten worden. In het kort gaat het om verplichte gegevenslevering door digitale platforms aan de Belastingdienst, vereenvoudiging van fiscale wetgeving en voorlichting.<sup>61</sup> De Commissie Regulering van werk adviseert om werkplatforms aansprakelijk te laten zijn voor het doen van fiscale afdrachten.<sup>62</sup>

### 5.4.3 Arbeidsrelaties

Werkplatforms maken vrijwel uitsluitend gebruik van flexibele arbeid.<sup>63</sup> De aspecten van het gebruik van verschillende vormen van flexibele arbeidsrelaties en de omvang van flexibele arbeid in Nederland zijn zoals eerder aangegeven, onderdeel van een breder debat, onder meer naar aanleiding van de adviezen van de Commissie Regulering van Werk en de WRR (zie paragraaf 5.2.4). Als een groter deel van de traditionele economie zich inderdaad gaat ontwikkelen tot een kluseconomie, dan zal dat gevolgen hebben voor de arbeidsmarkt en arbeidsrelaties.

Los van de juridische contractuele vormgeving zijn er specifieke aspecten aan het werken voor een platform die de aandacht vragen. Zo is de meer traditionele werkgever-werknemerrelatie hier minder sterk aanwezig. Contact met de werkgever/opdrachtgever is anders georganiseerd en de functie van aanspreekpunt voor vragen en problemen is vaak afstandelijker en meer met tussenkomst van techniek

60 SEO (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*, p. 46.

61 Min. Fin. (2020) *Het belasten van inkomsten behaald uit de deel- en kluseconomie*.

62 Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*, p. 74-75.

63 Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*.

ingericht. Hierbij rijst de vraag op welke manier werkgevers een betekenisvolle invulling kunnen geven aan het werkgeverschap.

Werkplatforms leggen een vergrootglas op het bredere zzp-debat. Er is discussie over de vraag of platformwerkers die op basis van een opdrachtovereenkomst werken, materieel wel altijd echte zelfstandigen zijn. Daarnaast kan bij een aantal platforms de vraag rijzen of het werk überhaupt buiten gezag kan plaatsvinden (bijvoorbeeld bij een afwashulp of orderpicker). Dit kwalificatievraagstuk is op zich niet nieuw, maar een nieuw element is dat het bedrijfsmodel van (veel) platforms gebaseerd en ingericht is op het werken met opdrachtnemers en dat de werker de betreffende opdracht eigenlijk niet zelfstandig, dat wil zeggen los van het platform, kan verwerven en uitvoeren.

Of een platformwerker al dan niet als opdrachtnemer valt aan te merken, moet worden bepaald aan de hand van de feiten en de omstandigheden van het geval. Die moeten in onderling verband worden beschouwd (de zogenaamde 'holistische benadering'). Daarbij wordt in het algemeen meer gewicht gehecht aan de praktische gang van zaken in de arbeidsrelatie dan aan het formele contract en de bedoeling van partijen. Bij werkplatforms is de beoordeling van de arbeidsrelatie, met name ten aanzien van het criterium gezag, extra lastig omdat gezag bij platforms vaak anders wordt uitgeoefend dan bij ander werk. Daarbij kan in dit verband met name worden gewezen op de rol van algoritmes. Zij zijn namelijk door het platform ontwikkeld om – afhankelijk van het bedrijfsmodel van het platform – op basis van bepaalde rekenregels het werk te verdelen, de vergoeding te bepalen, de uitvoering van het werk te sturen en te monitoren. Een complicatie is ook dat de gebruikte algoritmes ondoorzichtig zijn. De Belastingdienst die belast is met het toezicht op de kwalificatie van de arbeidsrelatie, handhaaft hier al langere tijd niet of nauwelijks op. De Inspectie SZW houdt toezicht op de naleving van de arbeidswetgeving en kijkt daarbij ook naar het mogelijke voorkomen van schijnzelfstandigheid, maar de juridische afbakening speelt ook hier parten. Bovendien is schijnzelfstandigheid geen eigenstandig beoetbaar feit. Als blijkt dat ongeacht de arbeidsrelatie arbeidswetten worden nageleefd, kan geen nader onderzoek gedaan worden naar schijnzelfstandigheid.<sup>64</sup> Beleidskeuzes op het terrein van regelgeving en handhaving spelen in deze zin een belangrijke rol in de keuzes voor bepaalde arbeidsrelaties.

De problematiek van de kwalificatie van de arbeidsrelatie bij werkplatforms vindt plaats in de context van de brede maatschappelijke discussie over de inrichting van

---

64 Inspectie SZW (2019) *Staat van eerlijk werk 2019*, p. 6 en p. 27.

de arbeidsmarkt (zie paragraaf 5.2.4). Er spelen deels dezelfde kwesties, maar de situatie bij werkplatforms laat ook uitvergroot zien hoe ingewikkeld het vraagstuk is. Overheid en sociale partners zullen hiervoor gezamenlijk naar oplossingen moeten zoeken.

Hierbij kunnen ook de voorstellen van de Commissie Regulering van werk<sup>65</sup> en van de WRR<sup>66</sup> worden betrokken.

#### Regeling dienstverlening aan huis

Op platformwerkers die werkzaamheden in en rond het huis van een particulier verrichten, is de Regeling dienstverlening aan huis van toepassing; de platformwerker heeft dan een arbeidsovereenkomst met de afnemer en daarbij geldt een verlicht arbeidsrechtelijk en fiscaal regime. Vraag is hoe moet worden aangekeken tegen de toepassing van de Regeling dienstverlening aan huis bij arbeid die wordt verricht met tussenkomst van platforms voor huishoudelijke diensten. Dit kan leiden tot een verhoogd gebruik van de regeling. Bij een oordeel daarover kan enerzijds worden gewezen op het feit dat de volledige arbeidsrechtelijke en sociale bescherming van de ‘normale’ arbeidsovereenkomst ontbreekt. Anderzijds kan het zijn dat veel mensen die tot nu toe informeel en dus zonder enige juridische bescherming werkten hiermee juist meer bescherming krijgen dan ze voorheen hadden.

#### Cao's en platforms

De meeste Nederlandse werknemers vallen onder een bedrijfstak- of ondernemingscao. Sommige bedrijfstak-cao's zijn algemeen verbindend verklaard zodat alle werkgevers in een sector dezelfde arbeidsvoorwaardelijke basis moeten bieden. In de platformeconomie wordt (nog) niet vaak met cao's gewerkt. Dit heeft te maken met het feit dat de meeste platformwerkers zzp'ers zijn, die slechts in zeer specifieke omstandigheden kunnen onderhandelen over collectieve afspraken die in een cao worden vastgelegd. Ook als het type arbeidsrelatie buiten beschouwing wordt gelaten, lijken platformbedrijven echter niet snel geneigd om met cao's te werken. Dit heeft mede te maken met de buitenlandse oorsprong van veel platformbedrijven, waar cao's veelal een minder bepalende rol hebben in de ordening van de arbeidsmarkt dan in Nederland. Sommige platformbedrijven stellen zich op het standpunt (al dan niet terecht) dat zij niet onder de werkingssfeer van een bestaande cao vallen. Andere platformbedrijven willen wel tot collectieve afspraken overgaan, in een bestaande cao, eigen cao dan wel in een andere vorm, maar zoeken daarin nog hun

65 Commissie Regulering van werk (2020) *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk.*

66 WRR (2020) *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht.*



weg. Daarbij komt dat bedrijfstak-cao's gebaseerd zijn op een vaste sectorindeling. De afbakening van sectoren is de afgelopen decennia steeds lastiger geworden door branchevervaging. Technologie speelt daarin een rol omdat daardoor nieuwe markten zijn ontstaan of markten met elkaar vermengd zijn geraakt, waardoor economische activiteiten zich niet altijd eenvoudig laten plaatsen in traditionele sectoren. Branchevervaging is niet uniek voor de platformeconomie, maar is er wel bij uitstek aan de orde. Gevolg van al deze ontwikkelingen samen is dat afspraken over collectieve arbeidsvoorwaarden in de platformeconomie niet vaak voorkomen. Dit roept vragen op over de toepasbaarheid en toepasselijkheid van cao's de in de platformeconomie. Mogelijk kan er druk komen te staan op de arbeidsvoorwaarden van medewerkers in de platformeconomie en bij de bedrijven die in dezelfde markt opereren. Voor werkgevers betekent het dat er een ongelijk speelveld kan ontstaan tussen bedrijven die met elkaar concurreren op dezelfde markt, maar toch niet hetzelfde minimale arbeidsvoorwaardenniveau (moeten) hanteren. Dat knelt als arbeidsvoorwaarden algemeen verbindend zijn verklaard en dus dwingend voor alle bedrijven in een sector gelden.

#### 5.4.4 Decent work

Een van de uitgangspunten van deze verkenning is dat zowel bestaande als nieuwe werkgelegenheid moet voldoen aan het predicaat 'decent work' zoals geformuleerd door de ILO. Dit houdt volgens de ILO in dat er sprake is van beschikbaarheid van productieve arbeid, eerlijk inkomen, sociale bescherming, een veilige werkplek, mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en sociale integratie, recht op inspraak, recht om zich te organiseren en recht op medezeggenschap en gelijke kansen en behandeling van mannen en vrouwen. Ook besproken wordt in hoeverre platformwerk voorziet in de behoefte aan regie en zeggenschap over het werk.

##### Beschikbaarheid van productieve arbeid

De beschikbaarheid van werk en de voorwaarden waartegen die arbeid wordt verricht zijn nauw aan elkaar verbonden. Zo is er bijvoorbeeld een relatie tussen productiviteit en loon(kosten). Als die verhouding uit balans is, kan de beschikbaarheid van werk onder druk komen. Platformwerk biedt in principe mogelijkheden om arbeid te verrichten tegen fatsoenlijke voorwaarden, ook voor laagproductief en laaggeschoold werk. Het is in het kader van de 'decent work'-benadering van belang deze mogelijkheden zo veel mogelijk te benutten, waarbij gelijktijdig fatsoenlijke voorwaarden en overige elementen van decent work gewaarborgd dienen te worden.

### Eerlijk inkomen

Wat betreft een eerlijk inkomen geldt dat de verdiensten van platformwerk onzeker en variabel zijn en tussen platforms en platformwerkers sterk kunnen verschillen. De meeste platformwerkers combineren het met ander betaald werk of andere activiteiten, maar er is ook een groep die dit werk als hoofdactiviteit beschouwt en er voor het inkomen volledig van afhankelijk van is.

De meeste platforms beschouwen hun werkers als opdrachtnemer (zzp'er) en betalen per opdracht. Een beperkt deel van de platformwerkers heeft een arbeidsovereenkomst en recht op het wettelijk minimumloon voor de uren dat ze werken. Ze hebben echter meestal een flexibel contract (min-max-, oproep- of uitzendcontract) waardoor hun inkomsten ook onzeker en variabel zijn. Wel wordt hun wachttijd tussen opdrachten betaald. Werkenden die onder de Regeling dienstverlening aan huis vallen zijn werknemers waarvoor een verlicht publiekrechtelijk en civielrechtelijk regime geldt, maar deze regeling wordt in de praktijk slecht nageleefd waardoor een deel van de werkenden minder betaald krijgt dan het WML.<sup>67</sup>

De vergoedingen voor project- en locatiegebonden werkzaamheden kunnen sterk wisselen en hangen af van het type werk en platform. Ook als de vergoeding voor een klus op zich marktconform is, kan het inkomen per saldo laag zijn vanwege de onzekere omvang van het werk en indien de wachttijd tussen opdrachten (soms een aanzienlijk deel van de tijd) onbetaald is. Daarbij komt dat er op diverse platforms niet vrij over de hoogte van de vergoeding kan worden onderhandeld, maar dat die door het platform wordt vastgesteld of begrensd. Die vergoeding kan bij sommige werkplatforms wel variëren omdat zij dynamische prijzen hanteren om verschillen tussen vraag en aanbod op het platform op te vangen. Bovendien hebben platformwerkers, net als andere zzp'ers, nog hoge aanvullende kosten voor bijvoorbeeld pensioen, verzekeringen en reserveringen voor vakantie. Soms komt het inkomen van platformwerkers daardoor aanzienlijk lager uit dan WML.

De vergoedingen voor online platformwerk staan over het algemeen meer onder druk dan voor locatiegebonden platformwerk vanwege een in theorie veel groter aanbod van platformwerkers en internationale concurrentie met platformwerkers uit landen waar de lonen veel lager liggen. Dit geldt met name voor laaggeschoolde online(micro)taken. Uit hoofdstuk 4 blijkt dat de verdiensten voor dit type werk over het algemeen zeer laag zijn. Het gaat bovendien vaak om zeer kortdurende

---

<sup>67</sup> SER (2020) *Verkenning markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief: varianten en denkrichtingen*.

taken waardoor de inkomsten per uur laag liggen. Dit soort werk wordt vrijwel altijd op freelancebasis uitgevoerd.

Werkers met een hoog opleidingsniveau en specialistische kennis kunnen via platforms soms juist meer verdienen dan werknemers in loondienst en bovendien duren hun opdrachten gemiddeld langer dan de klussen waarvoor weinig opleiding vereist is, waardoor hun inkomen per uur ook hoger uitvalt. Daarbij dient te worden opgemerkt dat zelfstandigen in tegenstelling tot werknemers zelf hun sociaal vangnet moeten organiseren en bekostigen.

#### Sociale bescherming

De meeste platformwerkers worden door het platformbedrijf ingezet als zzp'er en dragen daarmee zelf de risico's van inkomensverlies bij ziekte, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Ook zijn ze zelf verantwoordelijk voor hun pensioenopbouw. Dat betekent dat met name degenen voor wie platformwerk de enige betaalde activiteit is, weinig sociale bescherming hebben. Ook als er sprake is van een flexibel arbeidscontract is er niet altijd een vangnet voor het ontbreken van inkomsten als er geen werk is. Vaak hebben zij bij het wegvallen van hun werk nog onvoldoende WW-rechten opgebouwd om een uitkering te krijgen. Voor platformwerkers die vallen onder de Regeling dienstverlening aan huis geldt dat zij niet verplicht verzekerd zijn voor de WW en arbeidsongeschiktheid en geen aanvullend pensioen opbouwen. Wel hebben zij recht op zes weken doorbetaling bij ziekte in plaats van twee jaar, een recht dat overigens in de praktijk onbekend is en meestal niet wordt nageleefd.<sup>68</sup> Tijdens de coronacrisis vielen verder veel platformwerkers buiten de TOZO-regeling omdat zij de urennorm niet haalden.

#### Een veilige werkplek

Uit hoofdstuk 4 blijkt dat locatiegebonden platformwerkers een relatief hoog risico op een onveilige werkplek hebben. Dat komt ten eerste doordat er relatief veel jonge en onervaren platformwerkers tussen zitten, terwijl er geen werkgever of collega's aanwezig zijn om toezicht te houden. Ten tweede werken platformwerkers relatief vaak in sectoren met verhoudingsgewijs veel veiligheidsrisico's, zoals transport, horeca en bouw. Ten derde leidt de betaling per opdracht bij sommige platforms tot de prikkel om opdrachten snel uit te voeren en/of lang door te blijven werken. Ten vierde worden er meestal weinig eisen gesteld aan de opleiding en training van plat-

---

<sup>68</sup> SER (2020) *Verkenning markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief: varianten en denkrichtingen*.

formwerkers en worden over het algemeen de arbeidsomstandigheden niet gemonitord.<sup>69</sup>

Platformwerkers en cliënten zijn daarnaast lang niet altijd op de hoogte van de arbo-regels, nemen niet altijd veiligheidsmaatregelen of houden zich niet aan de eisen die aan werktijden worden gesteld. Voor online platformwerkers spelen dergelijke risico's minder omdat zij vanuit huis hun werk kunnen doen, maar kan worden betwijfeld of de werkomgeving wel voldoet aan de ergonomische eisen die aan werkplekken worden gesteld.

#### Regie en zeggenschap over platformwerk

In zijn rapport *Het betere werk* stelt de WRR dat een van de condities van goed werk inhoudt dat mensen hun werk naar eigen inzicht kunnen doen en zij niet onder continue controle staan van managers of machines. Volgens de WRR kan dit laatste zich voordoen bij mensen die werken voor platforms in de kluseconomie en die met behulp van nieuwe technologie strak worden gecontroleerd en gemonitord, en soms door het platform via een algoritme worden aangestuurd.<sup>70</sup> Volgens de WRR hebben werkenden juist een zekere mate van controle of eigenaarschap nodig over hun werk. Het is daarom van belang dat zij inspraak hebben ten aanzien van de organisatie en vormgeving van het werk, zodat hun capaciteiten het meest tot hun recht komen.

Hierbij moet worden aangetekend, zoals eerder al gezegd, dat er een grote diversiteit aan digitale werkplatforms is: van pure bemiddeling, tot verregaande bemoeienis met de uitvoer van het werk; van onlinemicrotaken tot complexe, specialistische opdrachten. Alleen al naar hun aard verschillen deze opdrachten in de mate waarin ze professionele vrijheid geven om het werk naar eigen keuze in te richten. In het kader van regie en zeggenschap is het ook van belang in hoeverre platformwerk tegemoet kan komen aan de behoefte van platformwerkers om dit werk te kunnen combineren met andere rollen en taken. Platformwerkers geven vaak aan dat werk te doen vanwege de flexibiliteit en autonomie: de flexibiliteit om zelf te kiezen waar, wanneer en hoe lang men werkt, het flexibel kunnen afstemmen van arbeid en zorg en omdat ze graag eigen baas zijn. In de praktijk is die flexibiliteit vaak minder groot. Weliswaar kunnen platformwerkers zelf bepalen wanneer ze willen werken, dat betekent echter niet dat er op dat moment dan ook (genoeg) werk is. Platformwerkers worden bovendien vaak op hun beschikbaarheid beoor-

---

69 Eurofound (2018) *Platform work: Types and implications for work and employment - Literature review*.

70 WRR (2020) *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht*, p. 56-57.

deeld en de mogelijkheid om opdrachten te weigeren kan beperkt zijn. Werkenden die van inkomsten uit platformarbeid moeten leven, moeten soms zeer lange dagen maken en in de avonden en weekends werken om voldoende inkomen te verdienen en uit de onkosten te komen. Dat kan ertoe leiden dat ze het gevoel hebben dat ze altijd beschikbaar moeten zijn en voortdurend aangemeld blijven op de app in afwachting van nieuwe opdrachten. Verschillende onderzoeken geven aan dat waar platformwerk de hoofactiviteit is, het risico bestaat dat de scheidslijn tussen werk en privé vervaagt, men voortdurend bezig blijft met het werk en het privéleven erdoor wordt verstoord.<sup>71</sup> Voor mensen die platformwerk erbij doen, zou dat minder een probleem zijn wanneer zij er niet van afhankelijk zijn en ook omdat zij meestal van plan zijn dit werk maar kort te blijven doen.

### Scholing en ontwikkeling

Sommige platforms knippen werkzaamheden op in kleine taken die tegen een geringe vergoeding fysiek of online kunnen worden uitgevoerd. Het risico bestaat dat er taken overblijven waarbij iedere betekenis of zingeving ontbreekt en die weinig uitdaging en ontwikkelmogelijkheden bieden voor de platformwerkers die deze taken uitvoeren.

Werkplatforms doen over het algemeen weinig doen aan scholing en ontwikkeling, ook al zijn er platforms die er in beperkte mate wel iets aan doen. Zo geven sommige platforms veiligheidsinstructies, informatie hoe platformwerkers hun presentatie op het platform en/of de dienstverlening kunnen verbeteren of informatie over de fiscale aspecten van het zzp-schap.

Hoewel werkplatforms weinig formele leer- en ontwikkelingsmogelijkheden bieden, zijn er via het werk kansen voor het ontwikkelen van (basale) digitale vaardigheden en de ontwikkeling van soft skills als sociale en communicatieve vaardigheden (met name voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt), zoals het leren navigeren op een platform, jezelf presenteren, op tijd reageren en op tijd verschijnen, e-mails schrijven, communiceren in andere talen, contact leggen met andere platformwerkers op internetfora, etcetera. Bovendien bieden platforms kansen voor de opbouw van een op skills gebaseerd cv, bijvoorbeeld op basis van ratings. Verder is de diversiteit in klussen groot en kan het bij platformwerk ook gaan om meer uitdagende, complexe, specialistische opdrachten die in zichzelf voor de platformwerker leermogelijkheden bevatten en helpen om een portfolio en een positieve reputatie op te bouwen.

---

71 Eurofound (2018) *Platform work: Types and implications for work and employment*, p. 68-69.

### Sociale integratie

Wat betreft mogelijkheden tot sociale integratie en participatie bieden werkplatforms voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier te participeren en om vaardigheden te ontwikkelen die voor de verdere inzetbaarheid op de arbeidsmarkt van pas komen. Dit biedt kans voor werkenden die (tijdelijk) aangewezen zijn op laagproductief werk. Ook geeft een deel van de platformwerkers aan dat ze voor dit werk gekozen hebben omdat het te combineren is met privéverplichtingen of vanwege een arbeidsbeperking.

Omdat platformwerk via een website of app wordt georganiseerd en niet fysiek in een organisatieverband met collega's wordt uitgevoerd, is er vaak weinig interactie met medewerkers van het platformbedrijf en collega-platformwerkers. Het contact met het platform verloopt online en individueel en het is niet altijd makkelijk om iemand te spreken te krijgen. Enkele platforms hebben wel een uitvalsbasis waar platformwerkers elkaar fysiek kunnen ontmoeten en soms zijn ze betrokken bij het opzetten van een community voor hun platformwerkers. Daar waar deze faciliteiten er niet of onvoldoende zijn, organiseren werkers zelf informele ontmoetingsmogelijkheden, bijvoorbeeld op fora van sociale media, of zijn er favoriete plekken waar locatiegebonden werkers wachten op hun volgende opdracht en waar ze met elkaar ervaringen en informatie delen.

### Recht op inspraak en organisatie

Het vaak gebrekkige en informele contact tussen platformwerkers onderling en tussen platformwerkers en platform belemmert de onderhandelingsmacht van platformwerkers. Door de manier waarop werkplatforms werken is het voor platformwerkers lastig om zich te organiseren en daarbij komt dat er tussen platformwerkers concurrentie kan zijn om opdrachten te krijgen.<sup>72</sup> Bovendien mogen platformwerkers die als zzp'er kunnen worden aangemerkt en niet zij-aan-zij werken met werknemers in een bedrijf, niet collectief onderhandelen over hun tarief. Overigens ontstaan er wel nieuwe vormen van solidariteit en actie en ook zzp'ers organiseren zich soms om samen sterk te staan.<sup>73</sup>

### Medezeggenschap

Door de aard en vluchtigheid van de arbeidsrelaties van platformwerkers is er over het algemeen geen werkoverleg of formele medezeggenschap voor platformwerkers en worden ze niet betrokken bij de besluitvorming over de organisatie en het businessmodel. In een enkel geval betreft een platform de werkers die bij het platform

72 Hoekstra, R.F. (2019) *Naar een normalisering van platformwerk?*, p. 58-60.

73 WRR (2020) *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht*.

zijn aangesloten wel bij de ontwikkeling van nieuwe diensten, maar zij worden niet betrokken bij de besluitvorming over de organisatie en het businessmodel. Zoals uit paragraaf 5.2.4 blijkt kan dit ten koste gaan van de betrokkenheid van platformwerkers en van de innovatiekracht van het platformbedrijf. In reactie hierop ontstaan er, met name in het buitenland, in sommige sectoren initiatieven voor platformcoöperaties waar de platformwerkers zelf eigenaar zijn van het platform.<sup>74</sup>

#### Gelijke kansen voor mannen en vrouwen

Er zijn geen aanwijzingen dat werkplatforms als zodanig een bedreiging vormen voor gelijke kansen aan mannen en vrouwen of dat werkplatforms anderszins discrimineren. Weliswaar participeren mannen vaker dan vrouwen op werkplatforms en zijn er verschillen in het soort werkzaamheden dat ze verrichten, maar die verschillen zijn er ook buiten platforms. Meer in het algemeen zijn er aanwijzingen dat door de grotere anonimiteit en laagdrempelige toegang werkplatforms non-discriminerend kunnen werken.<sup>75</sup>

Aan de andere kant kan het gebruik van algoritmes impliciete of expliciete discriminatie in de hand werken. Ratings en publieke recensies kunnen bepaalde vooroordelen weerspiegelen en op deze manier, op zichzelf of via de werking van algoritmes, de kans op werk negatief beïnvloeden. Overigens kunnen algoritmes ook helpen om discriminatie op te sporen.<sup>76</sup> Daarvoor is het wel nodig dat trainingsalgoritmes en onderliggende data bewaard blijven, zodat zij bij klachten over discriminatie onderzocht kunnen worden.

#### Stand van zaken beleid

Nederland heeft geen specifiek beleid voor decent work voor platformwerkers. Voor zover zij door platformbedrijven worden ingezet als zzp'er, werknemer met een flexibel contract, uitzendkracht of als werknemer op basis van de regeling dienstverlening aan huis, vallen zij onder de generieke wet- en regelgeving die op deze contractvormen van toepassing zijn. Op Europees niveau zijn wel enkele niet-bindende initiatieven genomen waarin aandacht wordt gevraagd voor de positie van platformwerkers.<sup>77</sup> Verder heeft de Europese Commissie in februari 2020 in *Shaping Europe's digital future* een initiatief aangekondigd om de werkomstandigheden van platformwerkers te verbeteren.<sup>78</sup>

---

74 Eurofound (2018) *Platform work: Types and implications for work and employment - Literature review*, p. 48.

75 Idem, p. 103.

76 Kleinberg, J. et al. (2020) *Algorithms as discrimination detectors*.

77 In 2016 adviseerde de Europese Commissie lidstaten om na te gaan of de arbeidsrechtwetgeving adequaat is voor werkenden in de platformeconomie (Een Europese agenda voor de deeleconomie) en in 2017 nam het Europees Parlement een niet-bindende resolutie aan met de oproep aan lidstaten om samen met sociale partners en andere stakeholders na te gaan of in het kader van de platformeconomie bestaande wet- en regelgeving en sociale zekerheidssystemen moeten worden gemoderniseerd (European Parliament resolution of 15 June 2017 on a European Agenda for the collaborative economy).

Vanuit de ILO is er veel aandacht voor decent work, ook in relatie tot digitale platforms. In 2019 vierde de ILO haar 100-jarig bestaan, onder andere met een rapport van de Global Commission on the Future of Work. Daarin stelt de commissie: “Digital labour platforms provide new sources of income to many workers in different parts of the world, yet the dispersed nature of the work across international jurisdictions makes it difficult to monitor compliance with applicable labour laws. The work is sometimes poorly paid, often below prevailing minimum wages and no official mechanisms are in place to address unfair treatment. As we expect this form of work to expand in the future, we recommend the development of an international governance system for digital labour platforms that sets and requires platforms (and their clients) to respect certain minimum rights and protections.”<sup>79</sup>

Naast bovenstaande beleidsinitiatieven en oproepen nemen wetenschappers, vakbonden en de platformeconomie zelf acties, om de werkomstandigheden van platformwerkers te verbeteren. Enkele wetenschappers hebben de Fairwork Foundation opgericht met de bedoeling digitale platforms te certificeren.<sup>80</sup> De Duitse vakbond IG Metall heeft met de website *Faircrowd.work* het voortouw genomen om – samen met vakbonden uit Oostenrijk en Zweden – platforms te beoordelen op basis van hun gebruiksvoorwaarden en de ervaringen van platformwerkers.<sup>81</sup> Tot slot hebben negen *crowdworking* platforms een gedragscode ondertekend met richtlijnen over de handelswijze voor platforms met betrekking tot crowdwork. In de gedragscode worden onder andere richtlijnen gegeven op het gebied van uitbetaling, communicatie, tijdsplanning en de bescherming van data en privacy.

### Conclusie decent work

Met betrekking tot het onderwerp decent work kan geconcludeerd worden dat platformwerk bij de huidige stand van zaken een aantal risico's in zich draagt. Met name op het terrein van een eerlijk inkomen, sociale bescherming, scholing, veiligheid, inspraak en organisatie, en medezeggenschap schiet een deel van de platformeconomie momenteel te kort. Aan de andere kant brengt platformwerk ook een aantal kansen met zich mee op het gebied van beschikbaarheid van arbeid, de ontwikkeling van vaardigheden en een cv, sociale integratie, autonomie, zeggenschap en gelijke kansen.

---

78 Europese Commissie (2020) *Shaping Europe's digital future*.

79 ILO (2019) *Work for a brighter future*, p. 44.

80 Zie: *FairCrowd.work*.

81 Zie: *FairCrowd.work*.





## 6 Samenvatting en conclusies

### 6.1 Samenvatting

Naar aanleiding van een motie van de Tweede Kamer heeft de SER een verkenning uitgevoerd naar de praktijk van de platformeconomie, waarin gekeken is naar de aard en positie van platformbedrijven, de positie van platformwerkers en de handhaving van schijnzelfstandigheid. Deze samenvatting gaat in op de verschillende onderdelen van de motie: paragraaf 6.1.1 vat de aard en positie van platformbedrijven samen, paragraaf 6.1.2 de positie van de platformwerkers en tot slot bespreekt paragraaf 6.1.3 het vraagstuk van regulering.

#### 6.1.1 Platformbedrijven

Online platforms zijn een onderdeel van de steeds verder digitaliserende economie en organiseren de afstemming van vraag en aanbod van goederen en diensten. Platforms zijn een relatief jong fenomeen. Ze zijn ontstaan door het gebruik van internet door bedrijven en particulieren en hebben vooral een impuls gekregen door de introductie van de smartphone. Bij gebrek aan een eenduidige definitie van platforms is in deze verkenning gekozen voor een inhoudelijke afbakening. We beperken ons hier tot commerciële platforms en bespreken deze eerst in de breedte, waarna we ons vervolgens richten op werkplatforms.

#### Commerciële platforms

De waarde van de grootste commerciële platforms wordt wereldwijd op ruim 7.000 miljard dollar geschat. De platformeconomie wordt gedomineerd door zeven Amerikaanse en Chinese bedrijven, met een gezamenlijke marktwaarde van 5.000 miljard dollar (2018).<sup>1</sup> De coronacrisis heeft een impuls gegeven aan digitalisering, waar met name de grote platforms van geprofiteerd hebben. De Amerikaanse en in toenemende mate Chinese platforms worden veel gebruikt en hebben (een nog niet gekwantificeerde) grote invloed: het leidt tot nieuwe producten en diensten, veranderende waardeketens en nieuwe vragen, onder andere op het gebied van marktordening en de arbeidsmarkt.

In Europa en Nederland ontbreken zulke grote platforms. De platforms in Europa zijn later begonnen en kampen met een aantal hindernissen, zoals het ontbreken

---

<sup>1</sup> KPMG (2018) *Unlocking the value of the platform economy*.

van een gezamenlijke markt. Wel kan worden vastgesteld dat Nederland een belangrijke rol speelt en nog verder kan spelen als internationale data-hub, een randvoorwaardelijke infrastructuur voor het werk van platforms. Inmiddels is er meer aandacht voor de achterblijvende positie van Europa en worden er zowel op nationaal als op Europees niveau stappen gezet om hier verandering in te brengen. Een belangrijke voorwaarde daarbij is dat de Europese regelgeving gerespecteerd blijft. In Europa en in Nederland wordt nauw samengewerkt om tot aanscherping te komen van het mededingingsbeleid en andere regelgeving, zoals consumentenbescherming, werknemersrechten, privacybeleid en belastingheffing.

#### Kenmerken digitale platforms

Er zijn grote verschillen tussen commerciële digitale platforms, die thematisch variëren tussen platforms die bemiddelen in werk, goederen, geld, communicatie, entertainment en informatie. Wat platforms bindt is dat ze gebruik maken van een nieuwe technologie om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Hierdoor dalen de transactiekosten en wordt in theorie extra vraag gecreëerd: gebruikers krijgen toegang tot aanbod dat eerder buiten hun bereik lag. Platforms profiteren van de kenmerken van digitale informatie: deze is in principe gratis, perfect kopieerbaar en er is meteen over te beschikken. Daarnaast verzamelen platforms systematisch, grootschalig en real time data over onder andere zoekgedrag, transacties en reviews. Door gebruik te maken van algoritmes wordt de dienstverlening van platforms voortdurend aangepast en wordt de matching tussen vraag en aanbod verbeterd. Omdat de gegevens van gebruikers vaak gekoppeld worden aan advertenties, zijn veel platforms gratis in gebruik. Gebruikers en werkenden zijn zich er niet altijd van bewust dat er data worden verzameld en gebruikt, welke data dat precies zijn en dat zij dus als het ware betalen met hun data die zij gratis hebben verstrekt. Door het gebruik van data en algoritmes kunnen platforms daarnaast sneller dan traditionele bedrijven schaal creëren en groeien. Dat is een voorwaarde voor een levensvatbaar businessmodel, een platform is gebaat bij zoveel mogelijk gebruikers en transacties om vraag en aanbod te matchen. De waarde van een platform neemt voor zowel vragers als aanbieders van producten en diensten exponentieel toe met het aantal gebruikers.

Platforms beïnvloeden de werkgelegenheid, zowel op een directe als indirecte manier. De directe werkgelegenheid bestaat zowel uit de werkgelegenheid die platforms creëren doordat zij vraag en aanbod van werk via hun platforms bij elkaar brengen, variërend van werk waarvoor nauwelijks opleidingsvereisten gelden tot werk voor specialistisch en hoogopgeleiden, als de werkgelegenheid bij de platforms zelf. Dit laatste betreft vooral banen voor hoger- of middelbaar opgeleiden in

het commerciële, technische en ICT-domein. Ook zijn er indirecte werkgelegenheidseffecten doordat platforms enerzijds met lagere (arbeids)kosten concurreren met traditionele intermediairs en bedrijven, en anderzijds kansen bieden aan (nieuwe) bedrijven om nieuwe markten aan te boren.

De verwachting is dat het aantal online platforms in de toekomst zal toenemen, tot meer sectoren van de economie zal toetreden en vaker in een business-to-business-omgeving zal opereren.

### Werkplatforms

Het werk dat via werkplatforms tot stand komt is op zich niet nieuw, de vernieuwing zit enerzijds in de manier waarop het werk tot stand komt – het hebben van een smartphone, een minimumleeftijd en enige instructie is voor veel werk voldoende om aan werk te komen – en anderzijds in het belang van data, ratings en algoritmes daarbij.

In Nederland zijn bij benadering 125 werkplatforms actief. Driekwart daarvan bemiddelt in werk dat op locatie wordt verricht, een kwart betreft onlinewerk. Van de werkplatforms die bemiddelen in werk op locatie, komen platforms die diverse soorten klussen en freelancers matchen en oppasplatforms het vaakst voor. Bij de onlinewerkplatforms gaat het vooral om softwareontwikkeling, ontwerp- of vertaalwerk. De meeste werkplatforms in Nederland zijn na 2010 gestart en zijn relatief klein: de omzet varieert tussen de 100.000 euro en 100 miljoen euro.<sup>2</sup>

Naast bovengenoemde verschillen in de soort van activiteiten waarin de werkplatforms bemiddelen, verschilt ook de werkwijze van werkplatforms. Deze verschillen zitten onder andere in de gebruikte algoritmes en de invloed die zij hebben op de verdeling en uitvoering van het werk. Een deel van de werkplatforms maakt gebruik van de mogelijkheid om werk op te delen in kleine taken.

## 6.1.2 Platformwerkers

### Aandeel en ontwikkeling platformwerkers

Er kan geen eenduidige conclusie worden getrokken over het aantal werkenden dat in Nederland via platforms werkt. Door verschillen in gehanteerde definities en methodologie verschilt ook het geschatte aandeel platformwerkers in de beroepsbevolking. Het aandeel platformwerkers in Nederland ligt in internationaal verge-

---

<sup>2</sup> Veel platforms willen deze informatie niet delen.

lijkend onderzoek al gauw een factor tien hoger dan uit Nederlands onderzoek blijkt. Op basis van Nederlands onderzoek bedraagt het geschatte aandeel platformwerkers minder dan 1 procent van de beroepsbevolking en is dit aandeel tussen 2017 en 2019 stabiel gebleven. Voor de meeste werkenden is platformwerk een aanvulling op hun baan als werknemer of als zzp'er, maar voor een deel van hen is het de hoofdactiviteit en voornaamste inkomstenbron.

Ondanks dat platformwerk in de afgelopen twee decennia sterk is gegroeid, is de omvang nog beperkt. Aangezien de huidige platforms in Nederland een stevige groeiambitie hebben en er kansen zijn voor nieuwe activiteiten die ook via platforms kunnen worden uitgevoerd, kan de platformeconomie nog flink groeien. Dit is mede afhankelijk van de snelheid waarmee de techniek zich ontwikkelt en de mate waarin dit werk wordt gereguleerd. Beleid kan een belangrijke rol spelen in het faciliteren van de ontwikkeling van platformwerk.

#### Soort werk en omvang

Hoewel de aandacht in media en beleid het meest uitgaat naar locatiegebonden platformwerk, ligt het aandeel Nederlandse platformwerkers dat onlinewerk doet momenteel circa twee keer zo hoog. De onlineactiviteiten die in Nederland het vaakst worden uitgevoerd zijn schrijf- en vertaalwerk, softwareontwikkeling, creatief werk en multimedia. Het grootste deel van de locatiegebonden platformwerkers bezorgt maaltijden. Een andere veelvoorkomende activiteit is huishoudelijke dienstverlening. De overige locatiegebonden platformwerkers zijn voornamelijk actief in de professionele dienstverlening en het personenvervoer.

#### Kenmerken platformwerkers

Mensen die via klusplatforms werken zijn gemiddeld genomen vaker man, jonger en hoger opgeleid dan niet-platformwerkers en hebben vaker een migratie-achtergrond. Ook hebben ze vaker een huishouden met kinderen. Maar er is een grote variatie die samenhangt met het type platformwerk: maaltijdbezorgers zijn relatief jong en taxichauffeurs zijn vrijwel altijd mannen, terwijl schoonmakers vrijwel altijd vrouwen zijn. Schoonmakers en bezorgers zijn relatief laag opgeleid, terwijl platformwerkers die foto's maken en Nederlandse taxichauffeurs juist relatief hoog opgeleid zijn. Onderzoek wijst uit dat platformwerkers vaak werk doen dat onder hun scholingsniveau ligt, maar ook het omgekeerde komt voor.

#### Motieven en tevredenheid

Mensen die via platforms werken, kiezen daarvoor om (extra) inkomen te verdienen en omdat ze behoefte hebben aan flexibiliteit en autonomie. Voor zelfstandig

ondernemers is het een van de kanalen om aan opdrachten te komen. Verder is de laagdrempelige toegang tot platformwerk aantrekkelijk voor mensen die op een andere wijze moeilijk aan een reguliere baan kunnen komen. De meeste platformwerkers doen dit werk erbij, voor een kwart van de platformwerkers is het de belangrijkste inkomensbron.

Hoewel de meeste platformwerkers tevreden zijn over hun werk, stoppen veel van hen er ook weer snel mee. Ze stoppen omdat ze ander werk hebben gevonden, omdat het werk te weinig betaalt, er te weinig werk is of omdat de andere voorwaarden onvoldoende zijn.

#### Arbeidsrelatie

De overgrote meerderheid van de platformwerkers werkt als opdrachtnemer. Een minderheid van de platformwerkers is werkzaam op basis van een arbeidsovereenkomst. Daarbij gaat het in de praktijk vooral om flexibele contracten, met name nulurencontracten. Daarnaast is een deel van de platformwerkers werkzaam op basis van de Regeling dienstverlening aan huis.

Er is veel discussie over de arbeidsrechtelijke status van platformwerkers. In Nederland hebben de meeste werkplatforms hun bedrijfsmodel ingericht op het werken met zzp'ers. De rol die een platform vervolgens in de praktijk vervult bij de toedeling en uitvoering van de werkzaamheden, roept regelmatig de vraag op of materieel niet eerder sprake is van werkgeverschap (en daarmee van een arbeidsovereenkomst). Dit heeft gevolgen voor de arbeidsrechtelijke positie van de platformwerker en ook voor de mogelijkheden om gebruik te maken van sociale zekerheidsvoorzieningen. De discussie hierover kan worden gezien als onderdeel van het bredere zzp-debat. De platformeconomie legt hier als het ware het vergrootglas op.

#### Inkomsten en beloning

Door het klusgerichte karakter van platformwerk zijn de inkomsten onzeker. Ze hangen ook sterk af van de aard van het werk. Op platforms die onlineopdrachten aanbieden is er vaak internationaal sterke concurrentie tussen werkenden waardoor de vergoedingen lager zijn. De verdiensten voor dat type werk kunnen onder het niveau van het minimumloon van het desbetreffende land liggen. Bovendien duren de taken vaak erg kort. Met projectgebonden en locatiegebonden diensten wordt vaak meer verdiend, maar de inkomsten daarvan kunnen toch laag zijn door het onregelmatige karakter van het werk, de wachttijd tussen opdrachten en doordat er, in het geval van zzp'ers, ook rekening moet worden gehouden met algemene kosten en reserveringen voor bijvoorbeeld ziekte, arbeidsongeschiktheid, leegloop, scholing en pensioen. Werkers met een hoog en/of gespecialiseerd beroeps- en oplei-

dingsniveau kunnen via platforms soms bruto meer per uur verdienen dan werkers in loondienst zouden verdienen, maar ook hier moet rekening worden gehouden met de kosten die zij als zzp'er nog moeten maken.

In Nederland verdiende een locatiegebonden platformwerker in 2019 gemiddeld 646 euro bruto per maand via het platform waarvoor hij of zij het meest actief was. Dat komt neer op gemiddeld 15 euro bruto per uur (inclusief onbetaalde tijd). Er is grote variatie in de hoogte van de beloning: een kwart ontvangt maximaal 8 euro bruto per uur, minder dan het wettelijk minimumloon en een kwart krijgt minimaal 19 euro bruto per uur. Online platformwerkers verdienen via het platform waarvoor ze het meest actief zijn per maand ongeveer evenveel als op locatie werkenden, maar werken minder uur per week, dus is hun uurloon gemiddeld hoger, 25 euro bruto per uur. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om werkzaamheden als het ontwerpen van websites en logo's en het vertalen van teksten. Voor zowel locatiegebonden als online platformwerkers die als zzp'er worden ingezet geldt dat zij hiervan ook nog hun bedrijfskosten en reserveringen voor sociale risico's moeten betalen.

#### Scholing en ontwikkeling

Platformbedrijven investeren meestal niet of weinig in scholing en ontwikkeling. Dat hangt vaak samen met de vluchtige arbeidsrelaties en/of krappe marges, maar ook met de vrees van werkplatforms om als werkgever te worden gezien. Aan de andere kant kan platformwerk, afhankelijk van het type werk, ook van zichzelf kansen bieden tot ontwikkeling van vaardigheden en de opbouw van een cv.

#### Arbeidsverhoudingen

Platformwerkers die als zzp'er werken hebben geen formele medezeggenschapsrechten op grond van de WOR. Platformwerkers die zich zouden willen verenigen om collectief inspraak te leveren, kunnen praktische belemmeringen ervaren doordat ze bijvoorbeeld geen vaste werkplek hebben, hun werk vaak individueel doen en hun collega's vaak niet kennen.

In de platformeconomie wordt (nog) niet vaak gewerkt met collectieve afspraken over arbeidsvoorwaarden. Dat heeft onder andere te maken met branchevervaging, de inzet van zelfstandigen, de relatieve onbekendheid met het cao-instrument in dit deel van de economie en de wens van sommige platformbedrijven om niet onder een cao te vallen. Gevolg is dat er vragen rond de toepasselijkheid en toepasbaarheid van cao's in de platformeconomie ontstaan, die soms leiden tot juridische procedures. Voor werkgevers betekent het dat er een ongelijk speelveld kan ontstaan tussen bedrijven die met elkaar concurreren op dezelfde markt, maar toch niet het-

zelfde minimale arbeidsvoorwaardenniveau (moeten) hanteren. Dat knelt als arbeidsvoorwaarden algemeen verbindend zijn verklaard en dus dwingend voor alle bedrijven in een sector gelden.

#### Arbeidstijden en arbeidsomstandigheden

Een aanzienlijk deel van de platformwerkers verricht deze arbeid naast een 'reguliere' baan of besteedt hieraan een volledige werkweek. Dat kan leiden tot zeer lange werkdagen. Ook kan er druk zijn om veel uren voor het platform te werken of om klussen snel uit te voeren, wat de kans op onveilige situaties vergroot. Het blijkt dat platformwerkers niet alleen op onregelmatige tijden werken, maar ook vaak 's avonds en 's nachts en dat zij daarnaast een relatief hoog risico lopen op een arbeidsongeval of werkgerelateerde gezondheidsschade, met name wanneer ze jong en onervaren zijn. Tot slot kan het werken voor een platform een bron van stress zijn, bijvoorbeeld als de hoeveelheid werk die iemand krijgt afhangt van het aantal klussen dat hij of zij accepteert, van de snelheid waarmee hij of zij ze uitvoert en van de ontvangen ratings.

#### 6.1.3 Handhaving

De Belastingdienst en de Inspectie SZW zijn betrokken bij de handhaving van de wet- en regelgeving ten aanzien van de kwalificatie van arbeidsrelaties. Het gaat om algemene handhavingstaken, dus niet uitsluitend gericht op platformwerkers. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de handhaving van loonheffingen en sociale verzekeringen, de Inspectie SZW voor de naleving van arbeids(tijden)wetgeving en arbeidsomstandigheden.

De handhaving met betrekking tot een juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie door de Belastingdienst schiet tekort. Sinds 2016 geldt er een handhavingsmoratorium, waardoor handhaving op de juiste kwalificatie van de arbeidsrelaties voor de loonheffingen (belasting en sociale verzekeringspremies) al jaren niet plaatsvindt. Dit handhavingsmoratorium geldt tot 2021. De discussie over de kwalificatie van de arbeidsverhouding van veel platformwerkers leidt tot rechtszaken en een handhavingsvacuüm bij de Belastingdienst. Het is voor inspecteurs van SZW vaak moeilijk om de arbeidsrelatie vast te stellen. Schijnzelfstandigheid is geen eigenstandig beboetbaar feit voor de Inspectie SZW en als blijkt dat ongeacht de arbeidsrelatie arbeidswetten worden nageleefd, kan geen nader onderzoek gedaan worden naar schijnzelfstandigheid.



## 6.2 Conclusies

Op basis van deze verkenning, die een beeld schetst van de feiten en cijfers, en de kansen en risico's van de platformeconomie, kunnen enkele conclusies getrokken worden, die zich toespitsen op platforms en platformwerk.

De verkenning benadrukt zowel de diversiteit aan platforms als de grote diversiteit aan werkenden en werkomstandigheden, die het moeilijk maken om een eenduidig beeld op te stellen. Tegelijkertijd is de werkwijze van platforms door het veelvuldig gebruik van data en algoritmes, zo anders dan de werkwijze van 'traditionele' bedrijven, dat ze beleidsmakers, sociale partners en ook bestaande bedrijven voor een aantal vragen stelt. Niet alle vraagstukken kunnen nu al beantwoord worden. Voor de vragen die overblijven zijn soms al wel oplossingsrichtingen te bedenken.

### 6.2.1 Kwalificatie arbeidsrelatie

De problematiek van de kwalificatie van de arbeidsrelatie bij werkplatforms en de toegang die deze kwalificatie geeft tot sociale bescherming en cao-rechten vindt plaats in de context van de brede maatschappelijke discussie over de inrichting van de arbeidsmarkt.

De meeste werkplatforms hebben hun bedrijfsmodel ingericht op het werken met zzp'ers en vinden zichzelf geen werkgever. Dit is mede ingegeven door de aanzienlijke kostenverschillen en grote verschillen in werkgeversrisico's en flexibiliteit tussen zelfstandige arbeid en arbeid in loondienst. Er is veel discussie of deze platformwerkers wel ondernemer zijn en of het klopt dat de platforms geen werkgever zijn. De kwalificatie van de arbeidsrelatie hangt af van de feiten en omstandigheden waarin wordt gewerkt. Algoritmes die platformbedrijven gebruiken, spelen daarbij een rol. Hoewel algoritmes op het eerste gezicht neutraal zijn, is dat niet de realiteit: algoritmes worden ontworpen om bepaalde doelen te behalen. Hier zit altijd een mens achter, waardoor het in feite om een geautomatiseerde uitvoering gaat van keuzes van een persoon of een groep mensen. De keuze voor en kwaliteit van de inputdata is bovendien bepalend voor de output. Bij sommige platforms hebben algoritmes een grote rol in hoe het werk wordt verdeeld en hoe platformwerkers in hun gedrag worden beïnvloed en gestuurd. Dit kan relevant zijn bij het oordeel over een eventuele gezagsverhouding.

Zolang er geen duidelijkheid is over de kwalificatie van de arbeidsrelatie van veel platformwerkers, de handhaving tekortschiet en consequenties van die kwalifica-

ties zo groot blijven, is er een oneigenlijke prikkel om platformwerkers als zzp'er in zetten. Er is op korte termijn behoefte aan een politiek en beleidsmatig antwoord op deze discussie.

### 6.2.2 Decent work

Een van de uitgangspunten van deze verkenning is dat zowel bestaande als nieuwe werkgelegenheid moet voldoen aan het predicaat 'decent work'.<sup>3</sup>

Op basis van de verkenning kan worden geconcludeerd dat platformwerk op een aantal aspecten nieuwe uitdagingen oplevert met betrekking tot de beginselen van decent work, waardoor bij sommige platforms sprake kan zijn van precair werk. Tegelijkertijd is er een grote diversiteit aan werkplatforms en platformwerkers, waardoor lang niet al het platformwerk gelijk gesteld kan worden aan precair werk.

Met name platformwerkers die aan de basis van de arbeidsmarkt staan lijken veel risico's te lopen: zij hebben vaak geringe werk- en inkomenszekerheid en sociale bescherming en relatief lage inkomsten, waardoor ze om voldoende inkomen te verwerven veel uren moeten werken en veel beschikbaar moeten zijn. Daarnaast is de kwaliteit van hun werk vaak laag in termen van geringe autonomie bij de uitvoering van het werk, weinig scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden en een relatief hoge kans op een onveilige werkplek. Deze risico's doen zich in wisselende combinaties met name voor bij eenvoudig locatiegebonden platformwerk en onlinemicrotaken. Verder hebben platformwerkers over het algemeen geen inspraak en medezeggenschap ten aanzien van het bedrijfsmodel, de organisatie en de vormgeving van het werk. Wat betreft het beginsel van gelijke behandeling van platformwerkers kunnen werkplatforms door de grotere anonimiteit en laagdrempelige toegang non-discriminerend werken, maar het gebruik van algoritmes kan ook impliciete of expliciete discriminatie in de hand werken bij de kans om werk te krijgen.

Aan de positieve kant staat dat het werken via een platform kansen geeft om laaggeschoolde en laagproductieve arbeid te creëren en een laagdrempelige toegang biedt tot werk voor mensen die anders moeilijk een baan zouden kunnen vinden. Op die manier kan het een opstap zijn voor verdere doorstroom op de arbeidsmarkt. Voorwaarde om als opstap te kunnen fungeren is dat er daadwerkelijk sprake is van

---

<sup>3</sup> Dit houdt volgens de ILO in dat sprake is van de beschikbaarheid van productieve arbeid, een eerlijk inkomen, sociale bescherming, een veilige werkplek, mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en sociale integratie, recht op inspraak, recht om zich te organiseren, recht op medezeggenschap en gelijke kansen en behandeling van mannen en vrouwen.

doorstroom naar ander werk dat beter past bij het opleidingsniveau. En hoewel platforms weinig scholingsmogelijkheden aanbieden, bevat het werken via een platform in zichzelf meestal (soms basale) leermogelijkheden die de kansen op de arbeidsmarkt vergroten en bijdragen aan de opbouw van een cv.

Voor middelbaar- en hoogopgeleide professionals die werkplatforms gebruiken zijn de condities voor decent work vaak beter: zij beschouwen werkplatforms als een van hun wervingskanalen en zijn over het algemeen goed in staat om goede werk-omstandigheden af te dwingen en om tarieven te bedingen waarmee zij een adequaat inkomen kunnen verwerven. Desondanks kunnen zij ook risico's lopen op het terrein van sociale bescherming en recht op inspraak en medezeggenschap.

Instrumenten als algoritmisch management en ratings kunnen daarnaast risico's meebrengen voor decent work. Deze instrumenten worden veel toegepast door werkplatforms, maar beginnen in toenemende mate ook rol te spelen in de reguliere arbeidsverhoudingen bij 'traditionele' bedrijven. Met algoritmisch management worden werkenden op basis van data en algoritmes aangestuurd, gecontroleerd en gemonitord, wat een negatieve invloed kan hebben op hun autonomie en zeggenschap. Daarnaast worden de prestaties van werkenden in toenemende mate door middel van ratings geëvalueerd. Deze ratings hebben grote invloed op de kans om nieuwe en/of lucratieve opdrachten te krijgen. Ook kan een al dan niet terechte lage beoordeling lang negatief doorwerken, waarbij verzet niet mogelijk is. Momenteel hebben veel platformwerkers geen inzicht in de data die verzameld worden door het platform en moeten ze bij het aangaan van de overeenkomst direct akkoord gaan met toegang van het platform tot persoonlijke informatie. Waar dit het geval is heeft dit grote implicaties met betrekking tot de privacy van werkenden, wat ongewenst is. Overigens geldt bij sommige platforms hetzelfde voor de bedrijven en consumenten die gebruik maken van het platform.

### 6.2.3 Wat gebeurt er op de markt als een platform toetreedt?

Markten werken in economische zin als vraag en aanbod efficiënt bij elkaar komen. Platforms zijn een hulpmiddel in dit proces. Toetreding van een platform in een bestaande markt betekent in eerste instantie meer concurrentie. Dit zorgt voor dynamiek, innovatie, meer keuze en kan zorgen voor minder afhankelijkheid. De nieuwe concurrentie wordt oneerlijk ervaren als nieuwe spelers zich niet aan dezelfde regels houden als de gevestigde partijen en/of als de nieuwe partijen een te grote machtspositie hebben. Zo wordt in Nederland in de vervoerssector en in de horeca door de gevestigde partijen aandacht gevraagd voor marktmacht van enkele mondiale spelers die als te groot worden ervaren en wordt het als onredelijk be-

schouwd dat er nog geen goede afspraken zijn over belastingbetaling door internationale platforms. Tegelijkertijd oefenen platforms ook op een andere manier invloed uit als ze de markt betreden: de technologische vernieuwingen in de bedrijfsvoering van platformbedrijven stimuleren ook de aanpassing van bedrijfsvoering van niet-platformbedrijven.

Omdat platforms gebruik maken van de schaalvoordelen van de digitale economie treden er zelfversterkende effecten op, waardoor ze snel groot kunnen worden en blijven. Zo kan er een 'winner takes most'- of 'winner takes all'-situatie ontstaan. Platforms met een sterke positie kunnen potentieel schadelijke handelspraktijken toepassen, bijvoorbeeld door eenzijdig de prijzen te wijzigen, de algemene voorwaarden zonder verklaring of kennisgeving vooraf te wijzigen, door goederen en/of diensten van het platform te verwijderen of door accounts zonder duidelijke motivering in te trekken. Ook ten opzichte van overheden kunnen deze platforms met een sterke positie een aanzienlijke onderhandelingsmacht ontwikkelen als er geen alternatieven meer voor handen zijn.

De manier waarop platforms werken, bijvoorbeeld in de volgorde van het aanbieden van producten en diensten of hoe met data wordt omgaan, is vaak niet transparant voor de gebruiker. Bovendien kan er een afhankelijkheidsrelatie ontstaan tussen het platform en de gebruiker. Dit gebeurt vooral als een platform echt groot is en er uiteindelijk geen alternatieven meer zijn. Maar er is ook sprake van een afhankelijkheidsrelatie als reputatiedata niet meegenomen kunnen worden naar een ander platform.

Platforms verkeren vaak in een machtspositie ten opzichte van de werkenden. Zo bepalen de algoritmes hoe het werk wordt verdeeld en bij sommige platforms hoe het werk moet worden uitgevoerd. Sommige platforms hebben bovendien grote invloed op de vergoeding die de platformwerkers voor hun werk ontvangen: ze kunnen de prijs begrenzen of zelfs volledig bepalen. Zzp'ers die voor het krijgen van opdrachten afhankelijk zijn van dergelijke platforms hebben vaak een zwakke onderhandelingspositie, aangezien zij in de meeste gevallen op grond van de huidige concurrentieregels niet collectief over hun tarief mogen onderhandelen. Overigens zijn de mogelijkheden in Nederland wat verruimd sinds de nieuwe leidraad van de ACM van vorig jaar. Dit punt wordt opgepakt door de Europese Commissie die gaat onderzoeken hoe de positie van platformwerkers in dat opzicht kan worden versterkt.<sup>4</sup> Hiermee is echter het probleem van het al dan niet terecht inzetten van werkenden als zzp'er nog niet opgelost. Het gebruik van bepaalde typen arbeidsrelaties zoals het werken met zzp'ers kan in het huidige stelsel belangrijke

---

4 [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_1237](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1237).

invloed hebben op de concurrentieverhoudingen en op het werk en de werkomstandigheden in een sector. Dat geldt ook voor platforms: platformwerk legt een vergrootglas op dit gegeven.

Verder heeft de Europese Platform to Business-verordening ondernemers meer bescherming geboden ten opzichte van platforms, met name op het punt van de transparantie van voorwaarden. Ondernemers kunnen hierdoor niet meer zonder opgaaf van redenen van een platform worden verwijderd. Of dit het gewenste resultaat heeft, moet nog blijken.

Vraagstukken op het gebied van marktordening en marktregulering kunnen niet op nationaal niveau worden opgelost, maar zullen op Europees niveau moeten worden aangepakt. Op Europees niveau worden stappen gezet om gepaste maatregelen te nemen om op te kunnen treden tegen het blijvende karakter van de machtspositie van met name de grote platforms, om zo beter aan te sluiten bij de Europese waarden en regels. Er is een visiedocument gepubliceerd, *Shaping Europe's digital future*,<sup>5</sup> waarin het voorstel van Nederland wordt overgenomen om opties te verkennen voor een ex ante instrument voor poortwachtersplatforms.<sup>6</sup> Verder heeft de Europese Commissie een verordening en een richtlijn opgesteld om de rechten van ondernemers en consumenten te versterken. De verordening *Platform to Business* geeft ondernemers meer duidelijkheid en mogelijkheden wanneer ze tegen problemen aanlopen bij het platform waarmee ze zaken doen.<sup>7</sup> Platforms moeten per 12 juli 2020 aan deze verordening voldoen. De richtlijn *New Deal For Consumers* moet voor meer transparantie zorgen en voor betere handhaving wanneer de rechten van consumenten worden geschonden. Volgens de planning wordt de richtlijn in november 2021 geïmplementeerd en vanaf mei 2022 toegepast in alle EU-landen. Op termijn zal blijken of de wetgeving het gewenste effect heeft.

#### 6.2.4 Kansen voor bedrijven, de consument en werknemers

De platformeconomie biedt ook kansen, voor bedrijven, de consument en werknemers. Zoals al voor digitalisering in zijn algemeenheid is beschreven in de verkenning *Mens en technologie*, is het zaak om de goede uitgangspositie van Nederland optimaal te benutten en verder uit te bouwen en zo de vruchten van de platformeconomie te plukken. Een belangrijke les uit het verleden is dat landen die voortvarend

---

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-future-feb2020\\_en\\_4.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-future-feb2020_en_4.pdf).

<sup>6</sup> Kamerbrief Min. EZK (20 april 2020) Voortgang modernisering van het mededingingsinstrumentarium in relatie tot digitalisering en online platforms.

<sup>7</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/06/14/ondernemers-beter-beschermd-bij-zakendoen-op-digitale-platforms>.

inspelen op nieuwe technologieën meer voordelen hebben dan landen die vasthouden aan traditionele middelen. Ook Nederland zal zich meer moeten richten op het ontwikkelen en implementeren van digitale technologieën, zodat die bijvoorbeeld kunnen worden ingezet in de platformeconomie.

Om de kansen die de platformeconomie biedt beter te kunnen benutten is er daarnaast behoefte aan meer investeringen in digitalisering, AI en de platformeconomie en meer passend opgeleid personeel, met name bij de grotere platforms. Het is daarbij van belang dat de positie van werkenden in overeenstemming is met de uitgangspunten van decent work en er recht wordt gedaan aan publieke waarden, wet- en regelgeving. Dit vraagt om een gezamenlijke aanpak van de platformbedrijven de overheid, sociale partners en andere betrokkenen.

#### Bedrijven

De economie profiteert al van de technologie die door platforms is ontwikkeld. Steeds meer websites, apps en apparaten maken gebruik van de technische mogelijkheden die algoritmes en data bieden en profiteren van de nieuwe ontwikkelingen daarin.

Ook kan er een hefboomfunctie uitgaan van de platformeconomie. Zo heeft de komst van maaltijdbezorgers tot gevolg gehad dat de horeca meer omzet kon genereren en dat de productiviteit van bepaalde bedrijven toenam.

#### Consument

De platformeconomie levert ook de consument grote voordelen op. Platforms bieden veel meer keuze in aanbod, gemak, transparantie over prijzen en kwaliteit (klantbeoordelingen) en bij sommige platforms 24/7-dienstverlening. Door het gebruik van data en slimme algoritmes wordt het aanbod van diensten en producten steeds meer afgestemd op de wensen van consumenten: zoals meer flexibiliteit, snelle service en gemak. Platforms voorzien in een behoefte en creëren waarde voor aanbieders, bedrijven en consumenten, wat de sterke groei van deze platforms mede verklaart.

#### Werkenden

De grote diversiteit aan platformen biedt kansen aan werkenden op verschillende niveaus en in verschillende sectoren. Het varieert van hooggekwalificeerde ICT'ers tot callcentermedewerkers en maaltijdbezorgers. De platformeconomie biedt kansen voor mensen om op een laagdrempelige manier op de arbeidsmarkt te participeren en geld (bij) te verdienen. Hier profiteren bepaalde groepen van die anders mogelijk meer moeite hebben om een baan te krijgen. De matching verloopt vrij

gemakkelijk en de kans is groot dat het werk goed past, omdat de werkende zelf kan kiezen. Dit betekent dat er in principe ook meer ruimte is voor autonomie.

Deze kansen brengen echter ook belangrijke nieuwe vraagstukken mee op het terrein van de werksituatie van platformwerkers. Voor een deel legt de platformontwikkeling een vergrootglas op vraagstukken die in breder verband spelen rond de toekomst van werk en arbeidsmarkt. Daarnaast is er een aantal meer specifieke onderwerpen waar aandacht voor moet zijn, zoals onder meer de rol van algoritmen bij de organisatie van het werk.

### 6.3 Aandachtspunten voor beleid

Op basis van bovenstaande conclusies is een aantal beleidsrichtingen opgesteld, voor een deel gericht aan de Nederlandse overheid. Daar waar de aandachtspunten een grensoverschrijdend karakter hebben, is een rol van Europa onontbeerlijk.

Diversiteit als uitgangspunt

1. In het beleid moet de diversiteit van platforms onder ogen worden gezien en het feit dat zij op verschillende wijzen impact hebben op de Nederlandse economie en de arbeidsmarkt. Zo is er voor wat de werkplatforms betreft een onderscheid te maken tussen onlinewerk en werk op locatie. Onlinewerk, waaronder onlinewerk in de vorm van microtaken, krijgt tot nu toe relatief weinig aandacht in beleid terwijl uit deze verkenning blijkt dat er in Nederland meer onlinewerk wordt verricht dan werk op locatie. Nederland zou een positie kunnen innemen om in Europa en bij de OESO aandacht te vragen voor het belang van regulering en handhaving van dit type werk.

Kwalificatie arbeidsrelatie

2. Deze verkenning maakt duidelijk dat de bestaande nationale wet- en regelgeving rondom het werken met zelfstandigen en de naleving daarvan aanpassing behoeft omdat dit tot problemen leidt en niet meer past bij de huidige en toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Platforms leggen een vergrootglas op een aantal van die ontwikkelingen. In dat verband moet er speciaal aandacht zijn voor:

- a. De inrichting van het systeem van arbeidsrelaties en het onderscheid tussen verschillende contractvormen (verschillende soorten arbeidsovereenkomsten / Regeling dienstverlening aan huis / werken als zelfstandige) om het draagvlak voor sociale regelingen te behouden;
- b. De vraag of het gebruik van een algoritme voor werkverdeling tot een gezagsverhouding kan leiden die een arbeidsovereenkomst impliceert;
- c. De inrichting van het systeem van collectieve arbeidsvoorwaarden. Dit systeem kan onder druk komen te staan.

Deze elementen zullen voor een deel ook onderdeel zijn van de bredere discussie over de inrichting van de arbeidsmarkt naar aanleiding van de rapporten van de Commissie Regulering van werk en de WRR.

3. De handavingsissues bij de Belastingdienst en de Inspectie SZW vragen om een oplossing. Het moratorium dient zo snel mogelijk opgeheven te worden, dit vraagt om extra capaciteit bij de Belastingdienst. Daarbij moeten de uitvoeringsproblemen en knelpunten die aanleiding waren voor het moratorium worden opgelost. Onderzocht moet worden op welke manier de Inspectie SZW een betere invulling kan geven aan haar handhavende taak binnen de platformeconomie.

#### Decent work

4. Platformwerkers hebben net als andere werkenden recht op decent work. Met name op het terrein van een eerlijk inkomen, sociale bescherming, scholing, veiligheid, inspraak en organisatie, en medezeggenschap schiet een deel van de platformeconomie momenteel te kort en dient gezocht te worden naar passende oplossingen, die leiden tot decent work voor iedereen. Het verdient aanbeveling om te beginnen met het wegnemen van de onduidelijkheid rondom de arbeidsrelatie. Hiermee kan een groot deel van de platformspecifieke knelpunten ten aanzien van decent work worden weggenomen.
5. In *Shaping Europe's digital future* kondigt de Europese Commissie aan om in 2021 met een initiatief te komen gericht op een verbetering van de werkomstandigheden van platformwerkers. Het verdient aanbeveling als dit initiatief zich baseert op acties die al genomen zijn door wetenschappers, vakbonden en platforms zelf, gericht op het certificeren van platforms en het opstellen en ondertekenen van gedragscodes met richtlijnen voor crowdwork.<sup>8</sup> Er wordt bijvoorbeeld aandacht gevraagd voor een fair loon, faire arbeidsvoorwaarden, faire contracten, fair beheer en faire vertegenwoordiging.

---

<sup>8</sup> Zie [www.crowdsourcing-code.com](http://www.crowdsourcing-code.com).



Wat gebeurt er op de markt als een platform toetreedt?

6. Specifieke vraagstukken met betrekking tot de marktwerking in markten waarin platforms actief zijn, zoals mededingingsaspecten, fiscaliteit en platformafhankelijkheid vragen om een antwoord, zowel in Nederlands beleid als internationaal, waarbij de inzet moet zijn om oneerlijke concurrentie en ongewenste machtsposities te voorkomen. Idealiter sluit Nederlands beleid aan op EU-beleid en wordt dit ook tot uitvoering gebracht. Er is al veel regelgeving in gang gezet om digitale platforms in goede banen te kunnen leiden, passend bij de Europese waarden en regels. Het al in gang gezette EU-beleid biedt bovendien handvatten om op nationaal niveau ex ante te reguleren, via de ACM of anderszins.
7. De werking van platforms is vaak gebaseerd op het verzamelen en inzetten van data en het gebruik van algoritmes. De wijze waarop wordt omgegaan met deze data en algoritmes, dataportabiliteit en de mededingings- en privacyaspecten daarvan vragen om aandacht en beleid. Dat geldt ook voor de rol die algoritmes kunnen spelen bij het optreden van discriminatie en het voorkomen ervan.
8. De platformeconomie wordt gedomineerd door bedrijven van buiten Europa. Gezien de omvang van deze bedrijven en de daaruit resulterende onderhandelingspositie is het lastig om op deze bedrijven democratische controle uit te oefenen. Hoewel de randvoorwaarden voor platforms relatief goed zijn in Nederland, is het aantal succesvolle platforms bescheiden. Onderzocht kan worden of meer investeringen en voldoende geschoold personeel toereikend zijn om meer Nederlandse of andere Europese platforms te laten ontstaan.

Kansen voor bedrijven, de consument en werkenden

9. De ontwikkeling van platforms is in het algemeen een uitvloeisel van, maar ook een kweekvijver voor nieuwe technologie en innovatie. Een samenhangend beleid om de kansen hiervan voor de Nederlandse economie en arbeidsmarkt zo goed mogelijk te benutten is wenselijk. Een kweekvijver voor nieuwe technologie en innovatie vraagt immers ook om de beschikbaar van risicokapitaal. Kansen voor de Nederlandse economie en arbeidsmarkt vraagt om investeringen in digitale vaardigheden. Daarbij zou men zich niet alleen moeten richten op de platformen zelf, maar ook op de positie van Nederland als data-hub voor de rest van de wereld. Dit vraagt om een gezamenlijke aanpak van de overheid, platformbedrijven en sociale partners.

Tot slot

10. Het is wenselijk om meer onderzoek te doen naar de omvang en ontwikkeling van de platformeconomie en platformwerk en naar de impact van platforms op de (traditionele) economie, de arbeidsmarkt en op decent work, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen onlinewerk en werk op locatie. Daarbij dient aandacht te zijn voor het belang van platforms voor de Nederlandse economie, voor de concurrentieverhoudingen, de positieve en negatieve effecten op de welvaart (bijvoorbeeld van de gratis producten en diensten), de directe en indirecte (werkgelegenheids)effecten, de effecten van doorwerking van platformiseringsconcepten (zoals het opknippen van banen in verschillende taken) in bestaande bedrijven, de invloed van regulering en de verwachtingen voor de toekomst. Het is daarbij van belang dat de statistische bureaus in Europa afspraken maken over definities, operationalisering en methodologie om de platformeconomie en platformwerk op vergelijkbare wijze in kaart te brengen.





Bijlagen



## Motie Tweede Kamerlid Gijs van Dijk c.s.

### **MOTIE VAN HET LID GIJS VAN DIJK C.S.**

Voorgesteld 29 november 2018

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

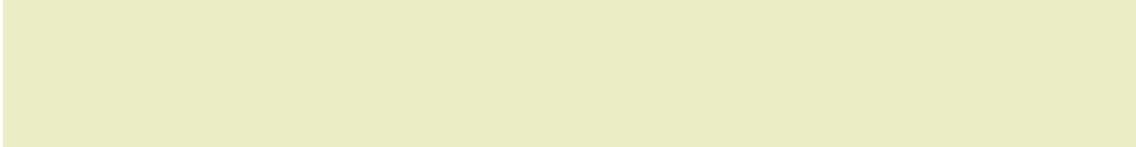
constaterende dat de platformeconomie zorgt voor meer gemak, meer banen en meer innovatie, maar ook een schaduwzijde kent;

constaterende dat de ontwikkeling van de platformeconomie een grote vaart neemt en dat ING Economisch Bureau aangeeft dat de platformeconomie de arbeidsmarkt drastisch kan veranderen met mogelijk een miljoen extra zzp'ers;

verzoekt de regering, om de sociaaleconomische Raad een verkenning te laten doen naar de praktijk van de platformeconomie waarin onder andere wordt gekeken naar de positie van platformwerkers, de positie en aard van platformbedrijven en de handhaving van schijnzelfstandigheid,

en gaat over tot de orde van de dag.

Gijs van Dijk  
Pieter Heerma  
Van Weyenberg



# Samenstelling commissie Platformeconomie en werk

## Leden

### Kroonleden

Mariëtte Hamer (voorzitter), voorzitter SER  
Bas ter Weel (vice-voorzitter), SEO Amsterdam  
Evert Verhulp, Universiteit van Amsterdam  
Romke van der Veen, Erasmus Universiteit

### Ondernemersleden

Erik te Brake, VNO-NCW/MKB-Nederland  
Ton Schoenmaeckers, VNO-NCW/MKB-Nederland  
Anne Wouters, AWWN  
Jelmer Schreuder, NL Digital  
Hans Koehorst, LTO Nederland

### Werknemersleden

Zakaria Boufangacha, FNV  
Marije Ottervanger, FNV  
Tessa Koning, CNV (tot 28-5-2020)  
Daphne de Wild, CNV (vanaf 28-5-2020)  
Amerik Klapwijk, VCP

### Adviserend lid

Koen Frenken, Universiteit Utrecht

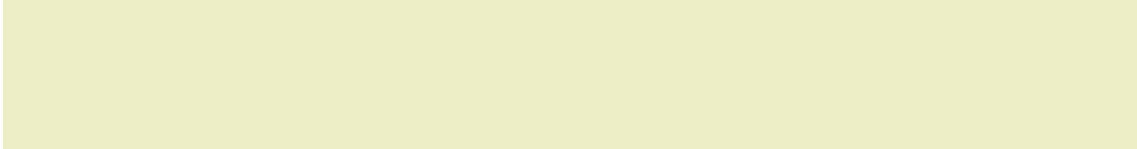
### Ministeriële vertegenwoordigers

Sam van Dijck, SZW  
Daphne Bisterbosch, EZK

### Secretariaat SER

Carine van Oosteren  
Gerard van Essen  
Tyche Riemens (tot 1-6-2020)  
Thomas van der Toorn (stagiair tot 5-7-2019)  
Kirsten Overboom (stagiair van 1-9-2019 tot 1-3-2020)





## Overzicht van gesproken personen

### Platforms

Ellen Coopmans, bol.com

Jaap Rip, bol.com

Brieke Staal, bol.com

Rens Hogeling, Booking.com

Elvira Bos, Deliveroo

Marlou Dimmendaal, Deliveroo

Jan van der Tempel, Freelance.nl

Arjan Al Fassed, Google

Roeland Coomans, Google

Laurens Waling, Part-Up

Jop Verheijen, RandstadGo

Wiggert de Haan, Roamler

Jeroen ten Haave, Roamler

Andrew Maat, Testbirds

Niels Arntz, Temper

Arno Smit, Thuisbezorgd

Joris Wilson, Thuisbezorgd

Annemarie Dullemond, Uber

Annelot Fluitman, Uber

Nick Hilhorst, Uber

Lars Evers, Yellow

Pim Graafmans, YoungOnes

### Platformwerkers

Yorick Bleijenberg, Deliveroo en UberEats

Ed Boon, Freelance.nl

Jan-Maarten Kreulen, Temper, Freely, Boarding4all, Jobner, YoungOnes

Martijn Belle, Uber

Levi de la Fosse, Uber

Jort Schaafsma, YoungOnes

### Deskundigen

Martijn Arets, internationaal platform expert

Paul de Bijl, Radicand Economics

Eric Damoiseaux, gemeente Amsterdam

Niels van Doorn, onderzoeker UvA

Willem Pieter de Groen, CEPS  
Natali Helberger, UvA  
Mijke Houwerzijl, Tilburg University  
Rens Lieman, journalist  
Martijn Snoep, ACM

**Deskundigen vervoersector**

Hubert Andela, KNV  
Willem Dijkhuizen, FNV  
Minke Jansma, FNV

**Deskundigen horecasector**

Tom Ponjee, KHN  
Paul Schoormans, KHN  
Jacqueline Twerda, CNV

**Deskundigen uitzendbranche**

Jeroen Brouwer, ABU  
Roderik Mol, CNV  
Erik Pentenga, FNV

**Overig**

Maarten van Beek, ING  
Ferd Draaisma, ING  
Bob Timmerman, ING  
Karen Graver, Inspectie SZW  
Thomas van Dijk, Inspectie SZW  
Sophie Wiedijk, EZK

# Publicatieoverzicht

## Algemeen

Publicaties van de SER verschijnen digitaal. Alle publicaties zijn te downloaden op onze website [www.ser.nl](http://www.ser.nl). Sommige publicaties zijn in boekvorm te bestellen via [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl). Van de adviezen verschijnt eveneens een Engelstalige samenvatting. Deze is te vinden op de webpagina van het desbetreffende advies en de Engelstalige website van de SER.

## Adviezen

### *Verkenning Platformeconomie*

2020, 180 pp., publicatienummer 20/09

### *Advies Samen naar duurzame ketenimpact - Toekomstbestendig beleid voor internationaal MVO*

2020, 92 pp., publicatienummer 20/08

### *Advies Biomassa in balans - Een duurzaamheidskader voor hoogwaardige inzet van biogrondstoffen*

2020, 170 pp., publicatienummer 20/07

### *Advies Markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief- Varianten en denkrichting*

2020, n.n.b., publicatienummer 20/06

### *Advies Directe import van buiten de EU - Gelijke bescherming én gelijk speelveld!*

2020, 70 pp., publicatienummer 20/05

### *Verkenning en advies biomonitoring en sensing - Gezondheid en privacy op de werkvloer centraal*

2020, n.n.b., publicatienummer 20/04

### *Advies Bevorderen van deelname medewerkers aan or*

2020, 46 pp., publicatienummer 20/03

### *Verkenning Zorg voor de toekomst - Over de toekomstbestendigheid van de zorg*

2020, 238 pp., publicatienummer 20/02

### *Verkenning Volatiliteit Nederlandse economie nader bezien*

2020, 142 pp., publicatienummer 20/01

### *Advies Grenswaarde voor dieselmotorenemissie (DME)*

2019, n.n.b., publicatienummer 19/17

### *Advies Inventarisatie leven lang ontwikkelen in sociale zekerheid*

2019, 54 pp., publicatienummer 19/16

### *Advies Strategische agenda hoger onderwijs*

2019, 28 pp., publicatienummer 19/15

### *Advies Obstakels deelname ondernemingsraden - Termijnen en andere belemmeringen*

2019, 40 pp., publicatienummer 19/14

*Advies Kansen pakken en risico's beheersen - Over de samenhang tussen de SDG's en IMVO*  
2019, 144 pp., publicatienummer 19/13

*Advies Diversiteit in de top - Tijd voor versnelling*  
*Deel I - Samenvatting & Visie raad op gender en culturele diversiteit*  
*Deel II - Analyse*  
2019, 100 pp. (deel I) en 190 pp. (deel II), publicatienummer 19/12

*Verkenning Hoge verwachtingen - Kansen en belemmeringen voor jongeren in 2019*  
2019, 192 pp., publicatienummer 19/11

*Verkenning Overleg met en consultatie van sociale partners in de publieke sector*  
2019, 30 pp., publicatienummer 19/10

*Advies Verkorting termijnen actief en passief kiesrecht leden ondernemingsraad.*  
2019, 22 pp., publicatienummer 19/09

*Advies Grenswaarde voor o-Toluidine*  
2019, 18 pp., publicatienummer 19/08

*Advies Grenswaarde voor vinylchloridemonomeer (VCM)*  
2019, 18 pp., publicatienummer 19/07

*Advies Nationale klimaataanpak voor regionale industriële koplopers*  
2019, 40 pp., publicatienummer 19/06

*Advies Naar een nieuw pensioenstelsel*  
2019, 48 pp., publicatienummer 19/05

*Verkenning Integratie door werk. Meer kansen op werk voor nieuwkomers*  
2019, 82 pp., publicatienummer 19/04

*Advies Prioriteiten voor een fair Europa - Samen sterker in een onzekere wereld*  
2019, 162 pp., publicatienummer 19/03

*Advies Samen werken aan taal - Een advies over laaggeletterdheid*  
2019, 94 pp., publicatienummer 19/02

*Advies Grenswaarde voor Hydrazine*  
2019, 18 pp., publicatienummer 19/01

*Advies Grenswaarde schimmel alfa-amylase*  
2018, 16 pp., publicatienummer 18/08

*Advies Grenswaarde voor Tarwemeelstof*  
2018, 18 pp., publicatienummer 18/07

*Advies Grenswaarde voor 4,4'-methyleendianiline (MDA)*  
2018, 16 pp., publicatienummer 18/06

*Signalering Vluchtelingen en Werk - Een nieuwe tussenbalans*  
2018, 98 pp., publicatienummer 18/05

*Verkenning Financiële instrumenten voor een circulaire economie*  
2018, 136 pp., publicatienummer 18/04

*Energietransitie en werkgelegenheid - Kansen voor een duurzame toekomst*  
2018, 96 pp., publicatienummer 18/03

## Rapporten

***Verbreding en versterking financiering MKB***

2014, 80 pp., ISBN 978-94-6134-067-2

***Energieakkoord voor duurzame groei***

2013, 146 pp., ISBN 978-94-6134-057-3

***Nederlandse economie in stabiel vaarwater: een marco-economische verkenning***

2013, 64 pp., ISBN 978-94-6134-052-8

## Engelstalige publicaties

***TTIP - Transatlantic Trade and Investment Partnership***

2016, 196 pp., ISBN 978-94-6134-081-8, ordeno. 16/04E

***The power of consultation: The Dutch consultative economy explained***

General brochure, 2010, 34 pp., ISBN 978-94-6134-011-5

***Europe 2020: The New Lisbon Strategy***

Abstract, 2009, 40 pp., ISBN 90-6587-991-9, ordeno. 2009/04E

***Social and Economic Council's Statement on International Corporate Social Responsibility***

Statement, 2008, 91 pp., ISBN 90-6587-983-8

***On sustainable globalisation: A world to be won***

Abridged version, 2008, 132 pp., ISBN 90-6587-979-X, ordeno. 2008/06E

## Overige publicaties

***IMVO Convenant Pensioen - internationaal verantwoord beleggen Pensioenfondsen***

2018, 72 pp., verkrijgbaar via IMVO website: [www.imvoconvenanten.nl/](http://www.imvoconvenanten.nl/)

***IMVO Convenant Verzekeringen - internationaal verantwoord beleggen in de verzekeringssector***

2018, 64 pp., verkrijgbaar via IMVO website: [www.imvoconvenanten.nl/](http://www.imvoconvenanten.nl/)

***IMVO Convenant Voedingsmiddelen***

2018, 72 pp., verkrijgbaar via IMVO website: [www.imvoconvenanten.nl/](http://www.imvoconvenanten.nl/)

***IMVO Convenant Goud - Werken aan een verantwoorde goudketen***

2017, 66 pp., verkrijgbaar via IMVO website: [www.imvoconvenanten.nl/](http://www.imvoconvenanten.nl/)

***Convenant Duurzame Kleding en Textiel***

2016, 100 pp., verkrijgbaar via IMVO website: [www.imvoconvenanten.nl/](http://www.imvoconvenanten.nl/)

***Leidraad personeelsvertegenwoordiging - met toelichting en bijlagen***

2010, 104 pp., ISBN 90-6587-998-6

***Voorbeeldreglement Ondernemingsraden - met toelichting en bijlagen***

2010, 264 pp., ISBN 90-6587-997-8

## Colofon

### Uitgave

Sociaal-Economische Raad  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

### Tekst

Commissie Platformeconomie en werk

### Fotografie

Gecombineerde foto's van Shutterstock

### Vormgeving en opmaak

2D3D, Den Haag (basisontwerp);

SER, afdeling Communicatie, Grafische vormgeving

© 2020, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding.

**SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD**

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

**T** 070 3499 525

**E** [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

© 2020, Sociaal-Economische Raad