

Arbeidsmarkt

Door de opkomst van platformen
veranderen de relaties op de arbeidsmarkt.
Wanneer werkt iemand eigenlijk voor een
platform? En wie zijn de winnaars en
verliezers van deze ontwikkelingen?

UITEENZETTING

Kluseconomie is meer dan Uber en Deliveroo

In de beleidsdiscussie over de effecten die klusplatformen op de arbeidsmarkt hebben, gaat het doorgaans specifiek over Uber en Deliveroo. Dit kan leiden tot onderschatting van het fenomeen. Een breder perspectief leidt tot fundamentele vragen.

KOEN FRENKEN
Hoogleraar aan de
Universiteit Utrecht
(UU)

**JAAP
VAN SLAGEREN**
Promovendus aan
de UU

Consumenten huren steeds vaker flexibele dienstverleners in via online-platformen. De bekendste voorbeelden zijn de taxi-app Uber en de maaltijdbezorg-app Deliveroo. Maar online-platformen zijn ook in opkomst in de markt voor tijdelijk personeel. Zo gebruiken steeds meer restaurants de Temper-app om extra horecapersoneel in te huren.

Gaandeweg zijn deze arbeidsplatformen onder de noemer komen te vallen van 'de kluseconomie', de globale vertaling van het Engelse *gig economy*. In de kluseconomie worden mensen per klus (taxirit, maaltijdbezorging, schoonmaakbeurt, reparatieklus) ingehuurd en uitbetaald. Het platform rekent vervolgens een commissie per afgesproken klus. De platformen worden daarom 'klusplatformen' genoemd en kunnen worden onderscheiden van andere platformtypes zoals deelplatformen (Airbnb, SnappCar), sociale-media-

platformen (Facebook, Twitter) en e-commerceplatformen (amazon.com, bol.com).

Klusplatformen afficheren zich graag als 'digitale prikborden', waarmee de vraag naar aanbieders aan het aanbod ervan wordt gekoppeld. Door grote groepen aanbieders en vragers overzichtelijk te presenteren en zo de transacties tussen deze partijen te vergemakkelijken, blijkt de belangrijkste functie van een platform het verlagen van de transactiekosten op de klusmarkt te zijn.

Platformen organiseren echter niet alleen een marktplaats, ze reguleren deze ook sterk. Zo bepalen algoritmes vaak welke vraag er aan welk aanbod wordt gekoppeld, bepaalt het platform soms de (minimum) prijzen, wordt de kwaliteit achteraf beoordeeld door klant en/of platform, en kunnen werkers van platformen worden geweerd zonder opgaaf van reden. Weigering kan bijvoorbeeld gebeuren na een klacht, verdenking van fraude, het doorverkopen van een klus aan iemand zonder werkvergunning, of na aanhoudende lage beoordelingen.

Platformen treden zo dus op als *private regulator* (Boudreau en Hagio, 2009). Dit doen zij om het belang van de consument te beschermen en zo de omzet van het platform te maximaliseren. Het betekent echter ook dat klusplatformen een nieuw type organisatie vormen, die het gedrag door middel van regels structureert, controleert en disciplineert. Dit roept de vraag op hoe beleid met platformen moet omgaan.



Zo is het, vanwege de controlerende rol, de vraag of het platform niet als werkgever of uitzendbureau te classificeren valt. In een eerste rechtszaak (op 23 juli 2018) over een fietskoerier die de Deliveroo-app gebruikt kwam de rechter tot de conclusie dat de zzp-status gerechtvaardigd is omdat de koerier zelf zeggenschap heeft over de eventuele acceptatie, uitvoering en doorverkoop van opdrachten.

In de beleidswereld speelt nu de vraag of er voor platformwerkers niet een vorm van sociale bescherming en verzekering geregeld zou moeten worden. Deze vraag komt met name voort uit de zorgen hieromtrent bij bekende platformen als Uber en Deliveroo.

Beleid dat is ingegeven door de problemen bij Uber en Deliveroo, lost niet alle problemen rond platformen op en kan bovendien een aantal voordelen van de kluseconomie teniet doen. De kluseconomie vraagt daarom om een bredere maatschappelijke discussie, die vertrekt vanuit een bredere definitie van die term.

DEFINITIE

Over wat de kluseconomie precies behelst, bestaat geen consensus – en het is de vraag of die ooit zal ontstaan. Om enige grip op het fenomeen te krijgen, leiden we uit acht rapporten in binnen- en buitenland (kader 1)

de smalst mogelijke definitie af door te kijken wat de gemeenschappelijke deler is tussen de platformen, zoals Uber, Deliveroo en Temper, die door alle rapporten onder de kluseconomie worden geschaard. Deze platformen hebben vijf gemeenschappelijke kenmerken: de klus is eenmalig, het gaat om fysieke arbeid, de opdrachtnemer werkt als zzp'er, en de opdracht en betaling vinden via het platform plaats. We formuleren de smalste definitie daarom als: *De kluseconomie behelst zzpers die eenmalige fysieke taken (klussen) uitvoeren, waarbij de opdracht wordt betaald en tot stand is gekomen via een online-platform (een website of een app)*. Alle vijf aspecten van deze definitie kunnen echter worden genuanceerd.

Eenmalig: Er zijn platformen waar werkers niet eenmalig maar meerdere malen door dezelfde klant worden ingehuurd. Zo doen bij Helpling veel schoonmakers herhaaldelijk schoonmaakbeurten op hetzelfde adres. Ook bij oppas, bijles en thuiszorg is te verwachten dat mensen vaak voor eenzelfde klant werken.

Fysieke arbeid: Naast fysieke arbeid zijn er nog twee typen klussen te onderscheiden. Ten eerste zijn er de nodige platformen, zoals Amazon Mturk, Upwork en freelancer.com, via welke werkers digitale diensten verrichten. Denk hierbij aan webdesign, schrijfklassen,

vertaalwerk of correctiewerk. Ten tweede zijn er platformen waar mensen geen fysieke arbeid leveren, maar hun fysieke goederen verhuren. Deze platformen worden doorgaans aangeduid als 'deeleconomieplatformen' (Frenken et al., 2017). Hoewel de basis van de prijs hier meer gelegen is in de waarde van het goed dat wordt verhuurd, is er ook sprake van een klus, omdat de eigenaar van een goed, of iemand namens deze, binnen een bepaalde tijd een inspanning moet leveren om de verhuurtransactie te voltooien.

Zzp'er: Er zijn platformen waarbij degenen die de klus uitvoeren als uitzendkracht te werk worden gesteld, zoals bij de horeca-app *ploy.be* van Randstad, of als werknemer in dienst zijn, zoals bij *Foodora*. De app van deze bedrijven werkt in principe hetzelfde als concurrerende platformen, met enkel het verschil dat de werkers in het laatste geval geen arbeidsovereenkomst hebben maar als zzp'er werken.

Betaling via platform: Er zijn platformen die vraag en aanbod koppelen, maar waarbij de betaling buiten het platform om gaat. Dit is bijvoorbeeld het geval bij Werkspot, waar klanten bouwklussen kunnen plaatsen en vervolgens offertes ontvangen via het platform. De daadwerkelijke transactie (en eventueel het tekenen van een contract) vindt pas later offline plaats, omdat de klant vaak eerst wil overleggen met de opdrachtnemer over de precieze voorwaarden en uitvoering. In dat soort gevallen hanteren platformen doorgaans een abonnementsmodel voor de werkers, omdat het platform niet in staat is om een commissie per transactie af te dwingen. Ook zijn er platformen waar mensen onbetaald klussen verrichten, zoals bij vrijwilligerswerk. Hier kan er overigens wel sprake zijn van een onkostenvergoeding of een vrijwillige bijdrage.

Opdracht via platform: Hoewel de notie van kluseconomie is ontstaan naar aanleiding van de opkomst van online-platformen, betekent dit niet automatisch dat we de term enkel voor zulke platformen moeten reserveren. Veel klussen worden nog steeds via het eigen sociale netwerk uitgevoerd. Daarnaast zijn er nog allerlei andere manieren waarop vraag en aanbod bij elkaar te brengen zijn. Denk bijvoorbeeld aan centrales die gebeld kunnen worden om een taxirit te bestellen, specifieke telefoonnummers voor het inhuren van een schoonmaker (zoals via *Homeworks*), het uitzendbureau waar per e-mail een uitzendkracht kan worden opgeroepen, de lokale krant met advertenties, of het ouderwetse prikbord in de supermarkt waarop men klussen kan aanbieden of vragen. Al deze kana-

len brengen, net als een online-platform, vraag en aanbod op een klusmarkt samen. Aangezien de aard van de klus niet afhangt van de wijze waarop een klant met een aanbieder van de klus wordt verbonden, zouden klussen altijd onder de kluseconomie geschaard kunnen worden, ook als het via andere kanalen dan een digitaal platform gaat.

Als we de smalle definitie van de kluseconomie verbreden langs deze vijf dimensies, dan zou de breedst mogelijke definitie geformuleerd kunnen worden als: *Alle werkenden die afzonderlijke taken (klussen) verrichten*. Dit mag dan abstract klinken, de implicatie is dat de notie van een klus bepaalt wat we met 'kluseconomie' in brede zin bedoelen. Een klus kan begrepen worden als een op zich zelf staande en welomschreven taak, met een vooraf gedefinieerd begin en einde. Precies daarom kán een klus juridisch als opdracht geformuleerd worden en via een platform door een zzp'er aangeboden worden. Dit laat onverlet dat eenzelfde klus ook altijd in loondienst zou kunnen worden verricht, en ook buiten een platform om. Tegenover klussen staat arbeid met een continu karakter en met verschillende taken en rollen die ook aangepast kunnen worden –

Gebruikte rapporten

KADER 1

BEIS (2018) *The characteristics of those in the gig economy*. Rapport, februari. Londen: Department for Business, Energy & Industrial Strategy.

Bureau of Labor Statistics (2018) *Electronically mediated work: new questions in the Contingent Worker Supplement*. *Monthly Labor Review*, september. Te vinden op www.bls.gov.

CIPD (2017) *To gig or not to gig? Stories from the modern economy*. Rapport te vinden op www.cipd.co.uk.

Huws, U., N.H. Spencer, D.S. Syrdal en K. Holts (2017) *Work in the European gig economy: research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. Foundation for European Progressive Studies, UniGlobal en University of Hertfordshire.

JP Morgan Chase (2016) *The online platform economy*. Publicatie te vinden op www.jpmorganchase.com.

JP Morgan Chase (2018) *The online platform economy in 2018*. Publicatie te vinden op www.jpmorganchase.com.

Pesole, A., M.C. Urzì Brancati, E. Fernández-Macías et al. (2018) *Platform workers in Europe: evidence from the COLLEEM survey*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.

Weel, B. ter, S. van der Werff, H. Bennaars et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*. SEO-rapport 2018-30.



zoals via hiërarchische aansturing van een gezamenlijk productieproces, via overleg binnen een huishouden, of via een bestuur van een vereniging.

IMPLICATIES VOOR BELEID

Welke definitie er gebruikt wordt voor de kluseconomie heeft implicaties voor beleid. Zo kan een smalle definitie de invloed van de kluseconomie onderschatten. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid definieerde, als de opdrachtgever van een rapport, de kluseconomie als: “Werkenden in de kluseconomie verrichten fysieke arbeid in Nederland en komen primair via een internetplatform (een app of website) aan betaald werk.” (Ter Weel et al., 2018). Hierdoor beperkte de studie zich tot fysieke klussen die via platformen worden verkregen (met name taxiritten, maaltijdbezorging en schoonmaak). Uit de studie bleek dat in het afgelopen jaar slechts 0,4 procent van de mensen van vijftien jaar en ouder klussen in de kluseconomie aanbieden. Een dergelijk percentage kan de indruk wekken dat de kluseconomie iets kleinschaligs is, en zich concentreert in heel specifieke sectoren. De beleidsdiscussie beperkt zich dan tot de vraag of de zzp-status van Uber-chauffeurs en Deliveroo-bezorgers terecht is, en hoe de sociale zekerheid voor deze groep georganiseerd kan worden (SZW, 2018). Zo zal men eerder geneigd zijn om met enkele hoofdspelers – zoals Uber en Deliveroo – het gesprek aan te gaan en naar pragmatische oplossingen te zoeken.

Een brede discussie over de kluseconomie is echter nodig. Zo is het van groot belang om te beseffen dat veel van de klussen die nu via klusplatformen worden aangeboden, al tegen vergelijkbare prijzen via het zwarte circuit werden verricht. Per saldo weten uitvoerders van klussen in informele sectoren zich mogelijk door platformen gesterkt (Ter Weel et al., 2018). Zo zullen opdrachtgevers zich doorgaans correcter gedragen als ze als klant geregistreerd staan bij een platform dan wanneer ze iemand via-via hebben ingehuurd, zoals voorheen gebruikelijk was. Dat kan bijvoorbeeld bijdragen aan afname van het aantal gevallen van seksuele intimidatie of discriminatie. Ook houden klusplatformen zich aan de Regeling Dienst aan Huis, die ingesteld is om informeel werkenden te beschermen, terwijl particulieren die iemand inhuren buiten een platform om dat doorgaans niet doen.

Mocht de politiek besluiten klusplatformen aan te merken als werkgever of uitzendbureau om zo de werkers beter te beschermen, dan gaan de prijzen voor klussen via platformen omhoog, en zullen werkers en klanten elkaar weer gaan zoeken buiten het platform om. Ook zijn werkers dan mogelijk minder geneigd om hun inkomsten op te geven bij de belastingdienst. Dan worden de voordelen van platformen weer grotendeels tenietgedaan. Om die reden zou een besluit om klusplatformen als werkgever/uitzendbureau aan te merken samen kunnen gaan met bijvoorbeeld *dienstencheques* naar Belgisch voorbeeld, waar burgers mensen

voor wit huishoudelijk werk kunnen inhuren tegen een gesubsidieerd tarief (Frenken et al., 2017). Platformen kunnen dan gebruikt worden om te verifiëren of de cheques niet oneigenlijk gebruikt worden.

Behalve aan deze relatie met de informele economie, gaat de huidige discussie ook voorbij aan de internationale dimensie van de kluseconomie. De smalle definitie spreekt over fysieke diensten, die specifiek worden aangeboden op lokale markten. Er zijn echter ook digitale werkers die vaak internationaal opereren, veelal tegen een laag loon. Ook deze mensen zijn kwetsbaar ten opzichte van het platform, aangezien hun *reviews* aan een account zijn gekoppeld en het platform eenzijdig hun account kan afsluiten. Een strakkere regulering van digitale klussen is moeilijk af te dwingen vanwege het ontbreken van internationale arbeidsmarktinstituties, maar de Europese Commissie zou bijvoorbeeld wel ‘goed opdrachtgeverschap’ kunnen afdwingen bij bedrijven die zulke digitale werkers inhuren.

Bovendien gaat, bij een smalle definitie, de discussie voorbij aan de nakende impact van platformen in publieke sectoren. Een ruime definitie van de kluseconomie roept de vraag op welk werk er kan worden opgeknipt in afzonderlijke taken, die vervolgens als losse klussen kunnen worden uitgevoerd. Klusplatformen zijn tot nu toe vooral zichtbaar in sectoren waar het werk dit freelance-karakter al had. In zulke sectoren zijn platformen niet per se ‘disruptief’, maar eerder een welkom (extra) verkoopkanaal voor zzp'ers en voor werkers in de informele sector. In de toekomst zouden ook sectoren, die nu gedomineerd worden door grote bedrijven en publieke organisaties, door platformen kunnen transformeren (Frenken et al., 2017; Van Dijck et al., 2018). Denk bijvoorbeeld aan de snelle toename van zzp'ers in de zorg, het onderwijs, de advocatuur,

het veiligheidsdomein en de media. In al deze sectoren kan het elementaire werk in afzonderlijke taken worden opgeknipt, en zal het platformmodel als alternatief organisatie-model succesvol kunnen zijn.

Wanneer ook in deze sectoren steeds meer arbeid door zzp'ers via platformen wordt aangeboden, is het de vraag hoe de verschillende publieke belangen kunnen worden gewaarborgd, en wat de verantwoordelijkheid van platformen en overheden daarbij is. Hoe waarborgen we de kwaliteit van onderwijs, onderzoek en journalistiek? Wat zouden platformen moeten doen tegen *fake news*? En hoe voorkomen we dat beveiliging en opsporing door burgers het politiewerk niet in de wielen rijdt? Voor het beantwoorden van deze vragen is er een brede maatschappelijke discussie noodzakelijk. Zo'n discussie begint met een brede definitie.

LITERATUUR

Boudreau, K.J. en A. Hagiu (2009) Platform rules: multi-sided platforms as regulators. In: A. Gawer (red.), *Platforms, markets and innovation*. Cheltenham: Edward Elgar.

Dijck, J. van, T. Poell en M. de Waal (2018) *The platform society: public values in a connective world*. Oxford: Oxford University Press.

Frenken, K., A. van Waes, M. Smink en R. van Est (2017) *Eerlijk delen: waarborgen van publieke belangen in de deeleconomie en de kluseconomie*. Den Haag: Rathenau Instituut.

SZW (2018) *Reactie op SEO-onderzoek naar platformwerk*. Kamerbrief, 2018-0000108371.

Weel, B. ter, S. van der Werff, H. Bennaars et al. (2018) *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland. SEO-rapport 2018-30*.

In het kort

- ▶ Alle arbeid die in op zichzelf staande taken kan worden opgedeeld, behoort tot de kluseconomie in brede zin.
- ▶ Een focus op Uber en Deliveroo mag niet ten koste gaan van een brede maatschappelijke discussie.
- ▶ Klusplatformen kunnen ook in publieke sectoren succesvol worden.